

PERSONERÍA DISTRITAL DE CARTAGENA
"DEFENDER TUS DERECHOS
ES NUESTRO DEBER"

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL
"PERSONERÍA SOMOS TODOS"
2020-2023

CARMEN DE CARO
PERSONERA DISTRITAL

PERSONERÍA DISTRITAL DE CARTAGENA
“DEFENDER TUS DERECHOS ES NUESTRO
DEBER”

PLAN ESTRATÉGICO
INSTITUCIONAL
“PERSONERÍA SOMOS TODOS”
1/03/2020 – 29/02/2024

CARMEN DE CARO
PERSONERA DISTRITAL

PERSONERÍA DISTRITAL DE CARTAGENA

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

1/03/2020 – 29/02/2024

CARMEN ELENA DE CARO MEZA
Personera Distrital de Cartagena

EQUIPO DIRECTIVO

CARLO TORRES YARZAGARAY
Personero Auxiliar

IBIS MONTALVO OSPINO
Directora Administrativa

NORMA GISELLA RIZZO PEREZ
Secretaria General

ANSELMA ARANZA PERALTA
Asesora Control Interno

ÁLVARO PALOMINO GELES
Jefe de Oficina Asesora Jurídica

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN

- 1. INTRODUCCIÓN**
- 2. PLATAFORMA ORGANIZACIONAL Y DE PROCESOS**
- 3. PLATAFORMA ESTRATÉGICA**
 - 3.1. MISIÓN**
 - 3.2. VISIÓN**
 - 3.3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**
 - 3.4. POLÍTICA DE CALIDAD**
 - 3.5. OBJETIVOS DE CALIDAD**
 - 3.6. NATURALEZA**
 - 3.7. PRINCIPIOS**
 - 3.8. CÓDIGO DE INTEGRIDAD**
 - 3.9. FUNCIONES ESPECIALES DE LA PERSONERÍA**
- 4. DIAGNOSTICO ESTRATÉGICO**
 - 4.1. FACTORES CLAVES DE ÉXITO**
 - 4.2. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS**
- 5. FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS**
 - 5.1. UNA PERSONERÍA QUE ATIENDE CON CALIDAD A LA COMUNIDAD**
 - 5.2. UNA PERSONERÍA COMO DEFENSORA DE LOS DERECHOS HUMANOS**
 - 5.3. UNA PERSONERÍA CON COBERTURA Y POSICIONAMIENTO**
 - 5.4. UNA PERSONERÍA QUE FORTALECE LA FUNCIÓN PREVENTIVA Y DISCIPLINARIA EN LA GESTIÓN PUBLICA**
 - 5.5. UNA PERSONERÍA DEFIENDE, PROTEGE EL INTERÉS COLECTIVO Y LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA**
 - 5.6. UNA PERSONERÍA QUE FORTALECE Y MODERNIZA SU GESTIÓN INSTITUCIONAL**
- 6. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN AL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL**

PRESENTACIÓN

La Personería Distrital de Cartagena como agencia del Ministerio Público se encuentra encaminada en ejercer la guarda, promoción y defensa de los derechos humanos, vigilar la conducta oficial, proteger el interés público y contribuir a la solución alternativa de conflictos, generando una cultura de paz, desarrollo sostenible con el medio ambiente y acompañamiento de víctimas; haciendo cumplir los principios rectores de la función administrativa.

Como personera distrital en mi periodo institucional, comprendido entre el 1 de marzo de 2020 a 29 de febrero de 2024, estoy comprometida a trabajar mancomunadamente 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 en sinergia que contribuyan a satisfacer las necesidades de todas las partes que intervienen en nuestro quehacer misional, bajo estos parámetros se presenta el Plan Estratégico “Personería somos Todos” .

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, ha dejado 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:

- Una Personería que Atiende con Calidad a la Comunidad
- Una Personería como defensora de los derechos humanos
- Una Personería con cobertura y posicionamiento
- Una Personería que fortalece la función preventiva y disciplinaria en la gestión pública
- Una Personería defiende, protege el interés colectivo y la participación ciudadana
- Una Personería que fortalece y moderniza su gestión institucional

Por último, este plan se convierte en la ruta a seguir de la Personería Distrital de Cartagena en aras de dar cumplimiento a nuestro slogan institucional “Defender tus Derechos es nuestro Deber”, y como lo vamos a hacer? Ejecutando con efectividad y eficacia nuestro Plan estratégico “Personería somos Todos” con el propósito de hacer nuestra Personería una agencia del Ministerio Público comprometida con el servicio a la comunidad y líder en la atención a las poblaciones más vulnerables; articulando sus fortalezas con una entidad moderna que crea espacios de participación ciudadana

CARMEN DE CARO MEZA

Personera Distrital

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 es Nuestro Deber”, presenta su Plan Estratgico Institucional para la vigencia 2020-2023 “**Personería somos todos**”, orientado a fortalecer el sentido de pertenencia de los servidores públicos y la participación ciudadana.

La **Personería Distrital de Cartagena de Indias**, establece los lineamientos para la Planeación Estratégica de la entidad y la formulación de los Planes, que orientan a la entidad en su quehacer institucional. el marco de lo dispuesto en la Ley 152 de 1994, la Ley 1286 de 2009, el Decreto 849 de 2016, Ley 1474 de 2011, Decreto 1499 de 2017, Decreto 612 de 2018 y la normatividad vigente,

Dado que la planeación estratégica es considerada como un proceso dinámico que le permite a las entidades proyectarse a largo, mediano y corto plazo, desarrollando programas, proyectos y actividades, con el propósito de garantizar la adecuada prestación de sus servicios y el cumplimiento de su misión, visión y sus objetivos institucionales.

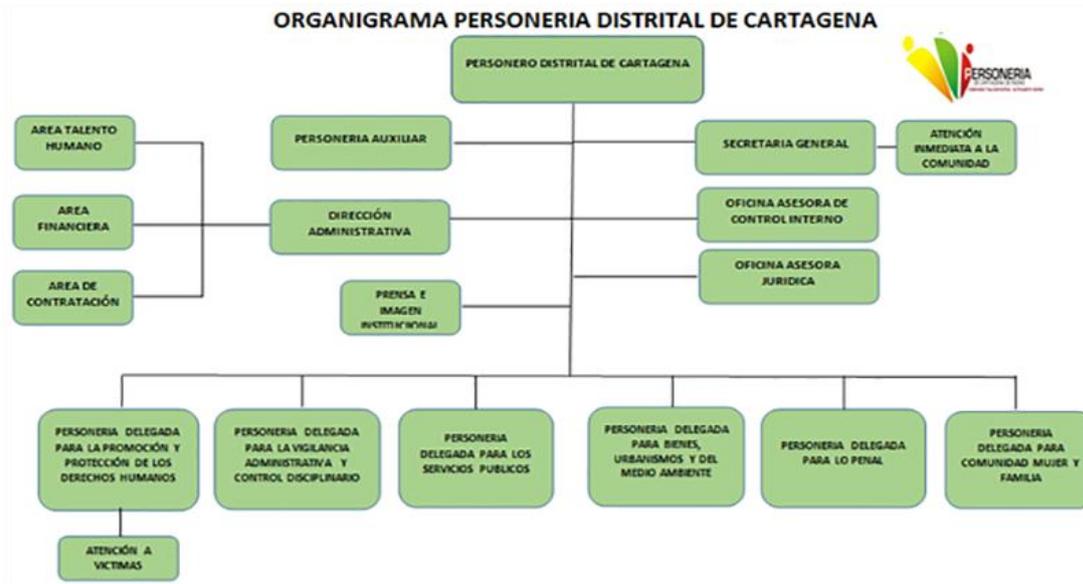
El MECI acoge la planeación estratégica como un elemento del control interno que permite evaluar la gestión enfocada en los riesgos con base al cumplimiento de las actividades propuestas y las metas proyectadas, medibles a través de indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad.

En este orden de ideas, la Personería de Cartagena, estructura un documento de conformidad, donde se definen las decisiones que van a orientar la gestión de los próximos cuatro años, bajo el siguiente esquema:



2. PLATAFORMA ORGANIZACIONAL Y DE PROCESOS

ORGANIGRAMA



MAPA DE PROCESOS



3. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

3.1. MISIÓN.

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.

3.2. 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.

3.3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- **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

3.4. POLÍTICA 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.

3.5. OBJETIVOS DE CALIDAD

<ul style="list-style-type: none"> • Implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad.
<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar continuamente los procesos
<ul style="list-style-type: none"> • Brindar servicios con calidad y oportunidad
<ul style="list-style-type: none"> • Impactar positivamente en la comunidad trabajando por la guarda y promoción de los derechos humanos, la protección del interés público, la vigilancia de la conducta oficial y la solución de conflictos
<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar y cualificar el desempeño del talento humano de la Entidad
<ul style="list-style-type: none"> • Administrar eficientemente los recursos

3.6. NATURALEZA

La Personería Distrital de Cartagena, es un ente de control encargado de ejercer las funciones de Ministerio Público y como tal promueve y protege los Derechos Humanos, los cuales son los pilares fundamentales de un Estado Social de Derecho; también se encarga de velar por el cumplimiento de la Constitución y la ley, vigila el ejercicio responsable de la Administración Municipal y la conducta oficial de los funcionarios públicos.

3.7. PRINCIPIOS



CONTROL EFECTIVO: nuestras actuaciones son efectivas y ajustadas a la ley, ajenas a intereses 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 asesoría 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.



INTEGRIDAD EN LAS ACTUACIONES: nos comprometemos a realizar con transparencia nuestra labor, con el fortalecimiento de buenas prácticas y realización de conductas que contribuyan significativamente a la consecución de los objetivos institucionales en beneficio de toda la comunidad.



CONTROL ENTRE TODOS: para la defensa de los intereses públicos reconocemos al ciudadano como nuestro aliado, asegurando su participación a través de espacios de construcción colectiva.



RESTABLECIMIENTO DE LOS BIENES PÚBLICOS: Actuamos con determinación en la recuperación de los bienes públicos estos deben ser utilizado para los fines del Estado, buscar la restitución oportuna de los daños que ocasione.

3.8. CÓDIGO DE INTEGRIDAD

El Código de Integridad se realiza de acuerdo con el Código de Valores establecido por la Nación y desarrollado por El Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, en el cual se establecieron unos mínimos de integridad homogéneos para todos los servidores públicos del país. Este código tiene como propósito fundamental contar con una guía para el desarrollo de estrategias y acciones que promuevan el desarrollo de la gestión institucional orientada al servicio, la adopción de una cultura ética y de integridad que fomente la transparencia, el rechazo y la no tolerancia frente a la corrupción.

La Personería Distrital de Cartagena acoge, los cinco (5) valores establecidos

- **Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia, rectitud y siempre favoreciendo el interés general.
- **Respeto:** 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, destreza 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.

3.9. FUNCIONES ESPECIALES DE LA PERSONERÍA

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 convenios para el normal funcionamiento de la entidad de conformidad con la Ley 80 y sus reglamentarios.

4. DIAGNOSTICO ESTRATÉGICO

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), herramienta que permite estudiar la situación interna y externa de la entidad, cuyos resultados permitirán definir las líneas estratégicas de la entidad.

ANÁLISIS INTERNO Y EXTERNO

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para atención a los usuarios. • Talento humano idóneo y capacitado • Imagen corporativa • Capacidad institucional • Autonomía administrativa y financiera otorgada por la Ley. • Comunicación interna y externa de la entidad. • Sentido de pertenencia por parte de los funcionarios. • Conocimiento de las funciones asignadas a la entidad • Puesta en marcha para la certificación de la Personería con la Norma NTCGP 1000:2009. • Actualización del Modelo Estándar de Control Interno-MECI, Implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementación de los acuerdos de Paz en el escenario del posconflicto. • Protección, restauración de los servicios de salud prestados a la ciudadanía por las EPS e IPS • Personería 24 horas en salud. • Impulso a los programas de capacitación y convenios de colaboración con diferentes entidades • Legislación vigente. • Credibilidad en la entidad • Fortalecimiento institucional por propuestas del orden nacional • Alianzas estratégicas • Autonomía financiera y administrativa • Atención de temas vitales de la comunidad.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Recursos financieros limitados • Infraestructura inadecuada para la prestación del servicio. • Necesidad de Innovación tecnológica. • Ambiente de trabajo • Clima organizacional • Instalaciones locativas • Poco personal para atender todas las funciones asignadas. • Multiplicidad de funciones • Sistema de gestión de calidad desactualizado al Canales de comunicación inadecuados para el óptimo desarrollo de su gestión • No implementación del Programa obligatorio de Gobierno en Línea. 	<ul style="list-style-type: none"> • Limitación presupuestal • Incertidumbres por reformas legislativas que puedan afectar la gestión de la Personería en el escenario nacional. • Nuevas políticas por cambio en la Administración Municipal y/o de los delegados en las instituciones • Modificación de la normatividad vigente • Limitación presupuestal • Dualidad de funciones (Defensoría del Pueblo) • Injerencia de la clase política • Incremento de usuarios por diferentes motivos. • Desconocimiento de la entidad por parte de la ciudadanía Incremento en las violaciones de derechos humanos en la ciudad.

4.1. FACTORES CLAVES DE EXITO

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 población.

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.

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

4.2. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO

La personería Distrital de Cartagena en virtud de su misión y sus objetivos estratégicos ha establecido acciones encaminadas al control preventivo de los riesgos, con el propósito de garantizar la adecuada prestación de sus servicios y el cumplimiento de sus objetivos institucionales, determinado lineamientos a la administración de la gestión del riesgo teniendo en cuenta el contexto de la Entidad y la Planeación Estratégica.

La política, pretende orientar y guiar a los servidores públicos de la entidad, sobre la identificación, análisis y valoración de los riesgos con el fin de poder identificar las posibles desviaciones que pueden crear incertidumbre sobre el logro de los objetivos.

Con esta política, la Entidad declara sus criterios y define el marco de actuación para la gestión de los riesgos que generan vulnerabilidad en los procesos y constituye una práctica inherente a las actividades de la entidad; obedeciendo a la normatividad existente y a las estrategias de la Personería con el fin de preservar la integridad de los recursos, tanto financieros, humanos y de infraestructura que permitan garantizar su continuidad en la prestación del servicio.

Objetivo de la Política:

Orientar la toma de decisiones oportunas y minimizar efectos adversos al interior de la Entidad, con el fin de dar continuidad a la gestión institucional y asegurar el cumplimiento de los compromisos con la comunidad.

Alcance de la Política:

La política de riesgos es aplicable a todos los procesos, proyectos de la Entidad y a todas las acciones ejecutadas por los servidores durante el ejercicio de sus funciones.

Responsabilidad y Compromisos frente al Riesgo

ROL	FUNCIÓN
ALTA DIRECCIÓN (COMITÉ DIRECTIVO)	Establecer la política de riesgo. Realizar seguimiento y análisis periódico a los riesgos institucionales. Consolidar el Mapa de riesgos institucional. Monitorear cambio de entorno y nuevas amenazas.
LÍDERES DE LOS PROCESOS	Identificar los riesgos y controles de procesos. Realizar seguimiento y análisis a los controles de los riesgos según periodicidad establecida. Actualizar el mapa de riesgos cuando la administración de los mismos lo requiera.
CONTROL Y SEGUIMIENTO	Asesorar en la identificación de los riesgos institucionales. Analizar la idoneidad de los controles establecidos en los procesos. Realizar seguimiento a los riesgos consolidados en los mapas de riesgos. Reportar seguimiento a los riesgos de corrupción.

Tipos de Riesgos:

Conforme las directrices de la guía de riesgos del DAFP y de acuerdo con la naturaleza de la entidad y los objetivos institucionales, se han identificado los siguientes tipos de riesgos:

Riesgo Estratégico: Se asocia con la forma en que se administra la Entidad. El manejo del riesgo estratégico se enfoca a asuntos globales relacionados con la misión y el cumplimiento de los objetivos estratégicos, la clara definición de políticas, diseño y conceptualización de la entidad por parte de la alta gerencia.

Riesgos de Imagen: Están relacionados con la percepción y la confianza por parte de la ciudadanía hacia la institución.

Riesgos Operativos: Comprenden riesgos provenientes del funcionamiento y operatividad de los sistemas de información institucional, de la definición de los procesos, de la estructura de la entidad, de la articulación entre dependencias.

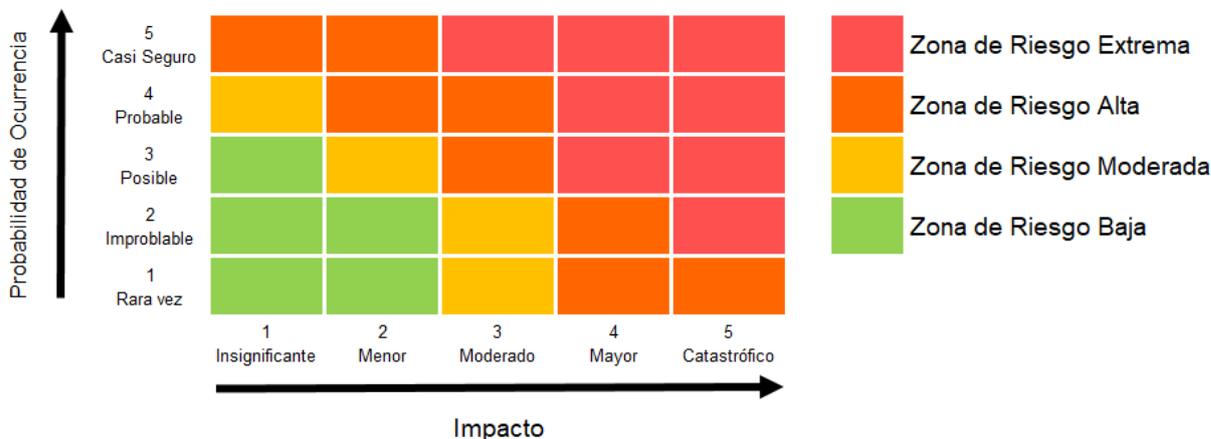
Riesgos Financieros: Se relacionan con el manejo de los recursos de la entidad que incluyen: la ejecución presupuestal, la elaboración de los estados financieros, los pagos, manejos de excedentes de tesorería y el manejo sobre los bienes.

Riesgos de Cumplimiento: Se asocian con la capacidad de la entidad para cumplir con los requisitos legales, contractuales, de ética pública y en general con su compromiso ante la comunidad. **Riesgos de Tecnología:** Están relacionados con la capacidad tecnológica de la Entidad para satisfacer sus necesidades actuales y futuras y el cumplimiento de la misión.

Nivel de aceptación del Riesgo

Acogiendo la Matriz de riesgo sugerida en la Guía para la Administración del Riesgo de Función Pública, la medición de los riesgos de proceso se hace a través de la tabla de probabilidad e impacto así:

Mapa de calor - Determinación de Zona de Riesgo



Zona de riesgo baja: Asumir el riesgo.

Zona de riesgo moderada: Asumir el riesgo, reducir el riesgo.

Zona de riesgo Alta: Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir

Zona de riesgo extrema: Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir

Ver:

http://www.siapctg.com.co/Modulos/Parametrizacion/documentos_web/CONTROL/DOCUMENTOS_MECI/POLITICA_DE_RIESGO_PERSONERIA_DE_CARTAGENA.pdf

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 2019, 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:

“PERSONERÍA SOMOS TODOS” y define sus líneas estratégicas así:

5.1. UNA PERSONERÍA QUE ATIENDE CON CALIDAD A LA COMUNIDAD

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.

Línea Estratégica		UNA PERSONERÍA QUE ATIENDE CON CALIDAD A LA COMUNIDAD
Objetivos estratégicos que le apunta	<p>Objetivo 1. Promover actividades de promoción, prevención, protección y concientización sobre los Derechos Humanos</p> <p>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.</p>	
Objetivos de calidad	Brindar servicios con calidad y oportunidad	
Proyectos	Actividades a desarrollar	
Personería en salud 24 horas	<ul style="list-style-type: none"> • Prestar servicios profesionales de asistencia inmediata a la comunidad, desde el proceso de DERECHOS HUMANOS, vía página web, correspondencia y/o a través de una línea telefónica especial habilitada las 24 horas. • Supervisión del servicio que las EPS e IPS – FARMACIAS prestan a los usuarios, a través de visitas de verificación que se realizarán de forma periódica, como escenarios de visualización de irregularidades y de atención de quejas de la ciudadanía de forma oportuna 	
Personería Incluyente (ciclo vital, discapacidad, etnia, genero)	<ul style="list-style-type: none"> • Optimización y adecuación de los canales de atención a las necesidades de la población teniendo en cuenta su enfoque preferencial, poniendo en marcha el protocolo de atención preferencial, entre otros • Realizar sensibilizaciones para apoyar a la población de especial protección (enfoque diferencial), en el reconocimiento y defensa de sus derechos, en temáticas de salud, educación, abuso de autoridad, violencia verbal y física, odio e intolerancia. 	
Calidad en el servicio de atención al ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar la política de atención al ciudadano capacitación y entrenamiento a los funcionarios de la personería para mejorar sus competencias y habilidades sobre la atención al ciudadano 	

5.2. UNA PERSONERÍA COMO DEFENSORA DE LOS DERECHOS HUMANOS

Fortalecerá la cultura por el reconocimiento y el respeto por los derechos humanos en la comunidad, 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

Línea Estratégica	UNA PERSONERÍA COMO DEFENSORA DE LOS DERECHOS HUMANOS
Objetivos estratégicos que le apunta	<p>Objetivo 1. Promover actividades de promoción, prevención, protección y concientización sobre los Derechos Humanos</p> <p>Objetivo 3. Prestar servicios de asistencia y asesoría jurídica bajo criterios de calidad oportunidad y calidez humana.</p>
Objetivos de calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar servicios con calidad y oportunidad • Impactar positivamente en la comunidad trabajando por la guarda y promoción de los derechos humanos, la protección del interés público, la vigilancia de la conducta oficial y la solución de conflictos
Proyectos	Actividades a desarrollar
Fortalecimiento de la Defensa judicial en la Personería de Cartagena	Presentar informes trimestrales de Defensa Judicial unificando las atenciones realizadas en la instauración directa y la coadyuvancia de acciones y recursos judiciales; la impugnación de los fallos judiciales; la intervención en procesos de nulidad y de inconstitucionalidad; la insistencia en la revisión de fallos de tutela; la participación en audiencias o diligencias judiciales; el seguimiento al cumplimiento de los fallos judiciales y la promoción del incidente de Desacato realizarán de forma periódica, como escenarios de visualización de irregularidades y de atención de quejas de la ciudadanía de forma oportuna
Promoción, capacitación y difusión en Derechos Humanos	Sensibilización y promoción en DH en las localidades del Distrito de Cartagena, instituciones educativas u otros organismos de interés. abarca: el acceso a la salud, trabajo, vivienda, educación, alimentación, los niños, las mujeres, los adultos mayores, personas con discapacidad, entre otros; así como el derecho al desarrollo humano y sustentable y el derecho a un medio ambiente sano.

Postconflicto	<ul style="list-style-type: none"> Hacer acompañamiento y brindar atención a las víctimas del posconflicto (Ley de víctimas y restitución de tierras La Ley 1448 de 2011).
Formación Integral a Personeros Estudiantiles en el Distrito de Cartagena	<ul style="list-style-type: none"> Afianzar la figura del personero estudiantil como multiplicador de la gestión de los derechos en las instituciones educativas realizando capacitación, asesorías y seguimiento
Subcomisión del Ministerio Público de la Justicia transicional	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento a la política pública del 2011 y demás resoluciones en la materia
Promoción en Derechos humanos en centros de reclusión, carcelarios y otros	<ul style="list-style-type: none"> Realizar visitas de verificación en la vulneración de los derechos humanos a las personas reclusas en los establecimientos carcelarios y de detención, y en los centros gerontológicos, geriátricos y de emergencia para niños, niñas y adolescentes

5.3. UNA PERSONERÍA CON COBERTURA Y POSICIONAMIENTO

La Personería de Cartagena pretende Descentralizar la prestación del servicio llegando directamente a las comunidades y hacer una Personería más accesible para la población cartagenera, a través de nuevos puntos de atención inmediata. Aumentar y mejorar la percepción ciudadana sobre nuestra Gestión, mediante el diseño de objetivos y estrategias que permitan una mayor cobertura de nuestros servicios y una mayor cercanía con la comunidad y la efectividad en los resultados del desarrollo de nuestros procesos y de nuestros proyectos. Es nuestra prioridad que la atención suministrada por la Personería distrital de Cartagena sea oportuna e incluyente en todos los sentidos, el servicio debe estar al alcance de todos los habitantes de la ciudad sin presencia alguna).

Línea Estratégica		UNA PERSONERÍA CON COBERTURA Y POSICIONAMIENTO
Objetivos estratégicos que le apunta	<p>Objetivo 1. Promover actividades de promoción, prevención, protección y concientización sobre los Derechos Humanos</p> <p>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.</p>	
Objetivos de calidad	<ul style="list-style-type: none"> Brindar servicios con calidad y oportunidad Impactar positivamente en la comunidad trabajando por la guarda y promoción de los derechos humanos, la protección del interés público, la vigilancia de la conducta oficial y la solución de conflictos 	

Proyectos	Actividades a desarrollar
Personería a tu barrio	Realizar Campañas de promoción y posicionamiento de los servicios que presta la personería en los barrios o comunidades.
Personería Incluyente (ciclo vital, discapacidad, etnia, genero)	<ul style="list-style-type: none"> • Ampliación y fortalecimiento de puntos de atención.
Centro de conciliación de la Personería Distrital de Cartagena	<ul style="list-style-type: none"> • Crear un centro de conciliación de la Personería Distrital de Cartagena.

5.4. UNA PERSONERÍA QUE FORTALECE LA FUNCIÓN PREVENTIVA Y DISCIPLINARIA EN LA GESTIÓN PÚBLICA

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.

Línea Estratégica	UNA PERSONERÍA QUE FORTALECE LA FUNCIÓN PREVENTIVA Y DISCIPLINARIA EN LA GESTIÓN PÚBLICA
Objetivos estratégicos que le apunta	<p>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</p> <p>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</p>
Objetivos de calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Impactar positivamente en la comunidad trabajando por la guarda y promoción de los derechos humanos, la protección del interés público, la vigilancia de la conducta oficial y la solución de conflictos
Proyectos	Actividades a desarrollar
Capacitación y difusión del Estatuto Anticorrupción y Código Único Disciplinario.	Capacitar a los funcionarios del Distrito de Cartagena de Indias sobre Estatuto Anticorrupción y Código Único Disciplinario.
Liderar la lucha contra la corrupción en el distrito de Cartagena realizando Controles preventivos a los funcionarios del distrito de Cartagena de Indias con el fin de prevenir las faltas disciplinarios.	Realizar visitas Control preventivo a los funcionarios del distrito de Cartagena de Indias con el fin de prevenir las faltas disciplinarias.

<p>Liderar la lucha contra la corrupción en el Distrito de Cartagena Impactando en la reducción de la impunidad disciplinaria.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Realizar procesos disciplinarios por las faltas en que incurran los funcionarios del Distrito de Cartagena.
<p>Liderar la lucha contra la corrupción en el distrito de Cartagena realizando revisiones a la contratación estatal efectuadas por la alcaldía</p>	<ul style="list-style-type: none"> Realizar revisiones aleatorias de contratos efectuados por el distrito de Cartagena a través del SECOP

5.5. UNA PERSONERÍA DEFIENDE, PROTEGE EL INTERÉS COLECTIVO Y LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Establecer las acciones o condiciones, actividades, responsabilidades y controles para la atención y solución de los diferentes tipos de requerimientos de interés colectivo y/o individual interpuestos por la comunidad cartagenera, asesorar a la comunidad en la presentación de sus peticiones quejas y reclamos ante las diferentes entidades prestadoras de dichos servicios, promover el fortalecimiento de la participación ciudadana en la vigilancia de la gestión pública, asesorar en la creación de veedurías ciudadanas, defender los derechos e intereses colectivos adelantando acciones populares, orientar a los ciudadanos en asuntos de administración pública en temas de impuestos, vías, transportes, parques y zonas verdes, protección al consumidor, asesorar y realizar acciones de tutela para garantizar los servicios de salud, defiende el medio ambiente.

<p>Línea Estratégica</p>	<p>UNA PERSONERÍA DEFIENDE, PROTEGE EL INTERÉS COLECTIVO Y LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA</p>
<p>Objetivos estratégicos que le apunta</p>	<p>Objetivo 1. Promover actividades de promoción, prevención, protección y concientización sobre los Derechos Humanos</p> <p>Objetivo 3. Prestar servicios de asistencia y asesoría jurídica bajo criterios de calidad oportunidad y calidez humana</p> <p>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</p>
<p>Objetivos de calidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> Brindar servicios con calidad y oportunidad Impactar positivamente en la comunidad trabajando por la guarda y promoción de los derechos humanos, la protección del interés público, la vigilancia de la conducta oficial y la solución de conflictos

Proyectos	Actividades a desarrollar
Vigilancia y protección del medio ambiente	Realizar actuaciones conjuntas con otras entidades, encaminadas a la protección del medio ambiente, a través del seguimiento, control y vigilancia de la protección de los recursos naturales y ambientales
Capacitación y promoción a la ciudadanía cartagenera, promoviendo la protección del medio ambiente, con fundamento en el artículo 79 de la CPC..	Realizar campañas de capacitación en cada una de las localidades de la ciudad promoviendo la protección del medio ambiente.
Vigilancia a la prestación adecuada de los servicios públicos domiciliarios a la comunidad.	<ul style="list-style-type: none"> Realizar actuaciones efectivas en pro de la adecuada prestación de los servicios públicos domiciliarios a la comunidad.
Fortalecimiento de la participación ciudadana, con fundamento en la Ley 850 de 2003, veedurías ciudadanas.	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer los mecanismos de participación ciudadana, gestionando espacios de capacitación a las veedurías ciudadanas para que tengan herramientas para ejercer un efectivo control social a las actividades del distrito de Cartagena. Promover la creación de nuevas veedurías y verificar el registro en el sistema RUES de la cámara de comercio.
Ejercer vigilancia a procesos de elecciones populares.	<ul style="list-style-type: none"> Realizar seguimiento y acompañamiento en el proceso de elecciones populares en el distrito de Cartagena.
Audiencias de Defensa del Interés Público	<ul style="list-style-type: none"> Convocar audiencias en calidad de defensor de la comunidad como una forma práctica de interlocución con la Administración municipal y los funcionarios públicos o privados, encaminados a resolver problemas y destrabar procesos que han llevado a alguna vulneración de derechos. También se realizan estas audiencias cuando se desconoce información sobre procesos de ciudad, para información de la ciudad y posterior seguimiento por parte de la Personería.
Alianzas Estratégicas Interinstitucionales	<ul style="list-style-type: none"> Realizar convenios con otras instituciones de interés presentando y liderando proyectos sociales inclusivos, que impacten positivamente a la comunidad, que ayuden a mejorar comportamientos, modos de vida, entre otros, que garantice el desarrollo de una sociedad en un escenario de convivencia pacífica y comprometida con cambios que generen bienestar colectivo
Acompañamiento y verificación del cumplimiento del código de policía y convivencia ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> Asistir a las reuniones del Comité de Convivencia Distrital Realizar intervención en los procesos adelantados por la autoridad de policía Atender quejas y solicitudes de la ciudadanía en temas de convivencia, de acuerdo con la competencia

5.6. UNA PERSONERÍA QUE FORTALECE Y MODERNIZA SU GESTIÓN INSTITUCIONAL

Plantear una “modernización administrativa”, lo que permitirá que entidad cuente con una planta de personal y recursos físicos, tecnológicos y económicos necesarios para atender los diferentes retos en el alcance de sus objetivos. Fortalecer los mecanismos que permitan la identificación, medición, control y mitigación de los riesgos que surjan en la ejecución de actividades propias de los procesos internos de la entidad y así mismo de las acciones externas que comprometan la autonomía y sostenibilidad de la entidad. Prestar un servicio destinado a satisfacer las necesidades del interés colectivo, mejorar continuamente la eficacia, la eficiencia y la efectividad de los procesos así como el Sistema Integrado de Gestión de Calidad en la entidad, para brindar un servicio con calidad humana, con vocación de servicio y la debida asesoría dentro de un marco individual y de justicia social.

Línea Estratégica	UNA PERSONERÍA QUE FORTALECE Y MODERNIZA SU GESTIÓN INSTITUCIONAL
Objetivos estratégicos que le apunta	<p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p>
Objetivos de calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad. • Mejorar continuamente los procesos • Evaluar y cualificar el desempeño del talento humano de la Entidad. • Administrar eficientemente los recursos.
Proyectos	Actividades a desarrollar
Modernización Institucional	<p>Adecuar y mejorar la infraestructura física y bienes muebles de la Personería Distrital de Cartagena, como garantía para una adecuada prestación de los servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adecuar y mejorar la infraestructura tecnológica de la Personería Distrital de Cartagena, como respuesta a las necesidades actuales y futuras de los diferentes

	<p>servicios informáticos que soportan los procesos institucionales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rediseño de la estructura organizacional de la Personeria distrital de Cartagena
Fortalecimiento de MECI	<p>Integrar el Sistema de Desarrollo Administrativo y el Sistema de Gestión de la Calidad, definiéndose un solo Sistema de Gestión, el cual se articula con el Sistema de Control Interno a través del Modelo Estándar de Control Interno MECI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar reuniones periódicas del Comité Institucional de Control Interno, como órgano asesor e instancia decisora en los asuntos de control interno..
Implementación MIPG.	<ul style="list-style-type: none"> • Implementación del Modelo de Planeación y Gestión MIPG, según decreto 1499 de 2017, aplicación de las 17 Políticas de gestión y desempeño. • Realizar reuniones periódicas del Comité Institucional de gestión y desempeño, encargado de orientar la implementación y operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.
Certificación en Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la calidad y el desempeño de los servicios ofrecidos por la entidad, bajo la certificación en la ISO 9001:2015 y el mantenimiento del Sistema integrado de Gestión de la Personería Distrital de Cartagena (SIGPER).
Política Gobierno Digital Decreto 1008 del 14 de junio de 2018	<ul style="list-style-type: none"> • Promover la transparencia, participación y colaboración entre la entidad y la ciudadanía, a través de la implementación de la Política Gobierno Digital.
Estrategia Rendición de Cuentas	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con la obligación de informar y hacer partícipe a la ciudadanía acerca del desarrollo de las acciones de la administración de la entidad, a través de la estrategia de rendición de cuentas
Fortalecimiento de la Gestión Documental	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar las TRD en la Personería Distrital de Cartagena • Implementar la política de gestión documental • Implementar el PINAR
Optimización de ingresos y recursos efectos pandemia covid 19	<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar recursos financieros necesarios y posibles para asegurar el logro de los objetivos misionales de la entidad y garantizar su fortalecimiento institucional.
Teletrabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar actividades no presenciales fomentando el trabajo virtual y el teletrabajo como mecanismo de protección de la salud e integridad de nuestros funcionarios.
Competencias laborales	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento al Plan Estratégico del Talento Humano • Dar cumplimiento al Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, fortaleciendo la cultura de prevención y manejo de riesgos laborales. • Garantizar el desarrollo

	<p>integral de los funcionarios de la entidad y el favorecimiento de un clima laboral adecuado, a través de un Programa de Bienestar e incentivos que concilie la vida laboral con la familiar • Proveer y mantener el conocimiento, habilidades y destrezas de los funcionarios, necesarios para alcanzar los desafíos declarados en la planificación estratégica, el cumplimiento de los objetivos anuales y el alcance de la visión de la entidad. • Aprovechar y potenciar las competencias de los funcionarios de la entidad, a través de una evaluación de desempeño acuerdos de gestión y de rendimiento laboral según el caso. objetiva e imparcial, siguiendo con los lineamientos del Acuerdo No. CNSC - 20181000006176 DEL 10-10- 2018</p>
--	---

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 del Dra. Carmen de Caro Meza. “2020-2023”, 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 de Calidad (Con el cual se Identifica)
- 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)
- Actividades (Acciones dirigidas a responder al Programa)
- Meta (lo que se espera lograr)
- Indicador (Factor de Medición)
- Formula del indicador
- Recursos (Necesarios para desarrollar actividades)
- Responsable (Líder de proceso o coordinador de programa)
- Programación anual
- Seguimientos y evidencias (soporte de la ejecución)
- Se anexa Matriz [MATRIZ PEI 2020 - 2023.xlsx](#)

Tabla 1 Matriz Plan Estratégico Institucional 2020 - 2023

MATRIZ DE DESPLIEGUE DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL DE LA PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA (2020-2024)												"PERSONERIA SOMOS TODOS"												Código: DE-F-003		Fecha de aprobación (d/m/a):			
Dr. Carmen Elena de Caro Meza (Personera Distrital)																								Versión: 1					
Objetivos de Calidad: Brindar servicios con calidad y oportunidad																													
Objetivos Estratégicos:																													
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.																													
LINEA ESTRATEGICA	PROGRAMA/ PROYECTO	ACTIVIDADES	META	INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	RECURSOS	RESPONSABLE	Producto	Medido a través de	Meta producto cuatrenio	Fuente de verificación	1er SEGUIMIENTO				2do SEGUIMIENTO				3er SEGUIMIENTO				4to SEGUIMIENTO					
												Meta 1 semestre 2020	Acumulado 1 semestre 2020	Meta 2 semestre 2020	Acumulado 2 semestre 2020	Meta 1 semestre 2021	Acumulado 1 semestre 2021	Meta 2 semestre 2021	Acumulado 2 semestre 2021	Meta 1 semestre 2022	Acumulado 1 semestre 2022	Meta 2 semestre 2022	Acumulado 2 semestre 2022	Meta 1 semestre 2023	Acumulado 1 semestre 2023	Meta 2 semestre 2023	Acumulado 2 semestre 2023		
PERSONERIA EN SALUD 24 HORAS	Personería en Salud 24 Horas	Prestar servicios profesionales de asistencia inmediata a la comunidad, desde el proceso de SERVICIOS HUMANOS, vía página web, correspondencia y/o a través de una línea telefónica especial habilitada las 24 horas.	100%	Efectividad de atención	(Número de atenciones efectivas realizadas con base en el incumplimiento de prestación de los servicios de salud de las IPS -EPS / Número de atenciones solicitadas con base en el incumplimiento de prestación de los	Humanos y logísticos	Gestión de Promoción y Protección de los Derechos Humanos	Servicio de asistencia a la comunidad con base del incumplimiento de prestación de servicio de salud por parte de las IPS -EPS	Numero de personas atendidas	10000	Reporte estadístico plataforma SIAP	1250		1250		1250		1250		1250		1250		1250		1250		1250	
		Supervisión del servicio que las IPS e IPS, Farmacias que prestan a los usuarios, a través de visitas de verificación que se realizarán de forma periódica, como escenarios de visualización de irregularidades y de atención de quejas de la ciudadanía de forma oportuna.	100%	Efectividad en las Visitas Realizadas	(Número de visitas realizadas a las IPS -EPS - Farmacias / Número de visitas programadas a las IPS -EPS) * 100	Humanos y logísticos	Gestión de Promoción y Protección de los Derechos Humanos	Visitas de supervisión a IPS -EPS - Farmacias	Numero de visitas	400	Informe de gestión	50		50		50		50		50		50		50		50		50	
UNA PERSONERIA QUE ATENDE CON CALIDAD A LA COMUNIDAD	Personería Inclusiva (sido vital, discapacidad, etnia, genero)	Optimización y adecuación de los canales de atención a las necesidades de la población teniendo en cuenta su enfoque preferencial, poniendo en marcha el protocolo de atención preferencial, entre otros	100%	Eficacia en el número de canales de atención	(Número de canales de atención habilitados / Número de canales de atención programados) * 100	Humanos y logísticos	Gestión de Promoción y Protección de los Derechos Humanos	Canales de atención	Numero de canales de atención	2	Informe de gestión	0		0		0		0		0		0		0		0		0	
		Realizar sensibilizaciones para apoyar a la población de especial protección (enfoco diferencial), en el reconocimiento y defensa de sus derechos, en temáticas de salud, educación, abuso de autoridad, violencia verbal y física, odio e intolerancia.	100%	Eficacia en las Sensibilizaciones en DIH enfoque diferencial	(Número de sensibilizaciones realizadas / Número de sensibilizaciones programadas) * 100	Humanos y logísticos	Gestión de Promoción y Protección de los Derechos Humanos	Sensibilizaciones para apoyar a la población de especial protección (enfoco diferencial), en el reconocimiento y defensa de sus derechos, en temáticas de salud, educación, abuso de autoridad, violencia verbal y física, odio e intolerancia.	Numero de personas sensibilizadas	3000	Reporte estadístico plataforma SIAP/ informe de gestión	100		200		600		600		600		600		600		600		600	
	Desarrollar la política de atención al ciudadano	100%	Porcentaje de cumplimiento de la Política de Atención al ciudadano.	Seguimiento al cumplimiento de la política de atención al ciudadano.	Humanos y logísticos	Gestión de Promoción y Protección de los Derechos Humanos	Política de atención al ciudadano formulada	Numero de políticas formulada	1	Informe de gestión	0		0		0		0		0		0		0		0		0		
	Capacitar y entrenar a los funcionarios de la personería para mejorar sus competencias y habilidades sobre la atención al ciudadano		Eficiencia en el desempeño del funcionario	(Número de capacitaciones realizadas / Número de capacitaciones programadas) * 100	Humanos y logísticos	Gestión de Promoción y Protección de los Derechos Humanos	Capacitación y entrenamiento a los funcionarios de la personería	Numero Capacitaciones	12	Reporte estadístico plataforma SIAP/ informe de gestión	0		1		1		2		2		2		2		2		2		0

PERSONERIA DE CARTAGENA DE INDIAS		MATRIZ DE DESPLIEGUE DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL DE LA PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA (2020-2024)																		"PERSONERIA SOMOS TODOS"		Código: DE-F-003	Fecha de aprobación				
		Dra. Carmen Elena de Caro Meza (Personera Distrital)																				Versión: 1					
Objetivos de Calidad:		• Brindar servicios con calidad y oportunidad																									
Objetivos Estratégicos:		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.																											
LINEA ESTRATEGICA	PROGRAMA/ PROYECTO	ACTIVIDADES	META	INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	RECURSOS	RESPONSABLE	Variables				1er SEGUIMIENTO				2do SEGUIMIENTO				3er SEGUIMIENTO				4to SEGUIMIENTO			
								Producto	Medido a través de	Meta producto cuatrienio	Fuente de verificación	Meta 1 semestre 2020	Acumulado 1 semestre 2020	Meta 2 semestre 2020	Acumulado 2 semestre 2020	Meta 1 semestre 2021	Acumulado 1 semestre 2021	Meta 2 semestre 2021	Acumulado 2 semestre 2021	Meta 1 semestre 2022	Acumulado 1 semestre 2022	Meta 2 semestre 2022	Acumulado 2 semestre 2022	Meta 1 semestre 2023	Acumulado 1 semestre 2023	Meta 2 semestre 2023	Acumulado 2 semestre 2023
UNA PERSONERIA CON COBERTURA Y POSICIONAMIENTO	Personería a tu barrio o Personería a tu comunidad o Personería mas cerca de ti/Personería presente	Realizar Campañas de promoción y posicionamiento de los servicios que presta la personería en los barrios o comunidades.	100%	Porcentaje de campañas de promoción y posicionamiento ejecutadas	(Número de campañas de promoción y sensibilización desarrolladas / Número de campañas de promoción y sensibilización programadas) * 100	Humanos y logísticos	Personero Auxiliar	Campañas de promoción	Numero de campañas de promoción	Informe de gestión					1		2			1		2			1		2
	Ampliación y fortalecimiento de puntos de atención	Fortalecer con recursos físico, humanos y tecnológicos los puntos de atención existentes y ampliar nuevos puntos de atención en áreas estratégicas de la ciudad.	100%	Porcentaje de puntos de atención fortalecidos	(Número de puntos de atención creados y/o adecuados / Número de puntos de atención programados a fortalecer) * 100	Humanos y logísticos	Gestión Adm y Finanzas Personera Distrital	Fortalecimiento a los Puntos de atención	Numero de puntos de atención fortalecidos	Informe de gestión			1				1					1					1
	Centro de conciliación de la Personería Distrital de Cartagena.	Crear un centro de conciliación de la Personería Distrital de Cartagena.	100%	Numero centro de conciliación instalado	Numero de Centro de conciliación en funcionamiento	Humanos y logísticos	Personera Distrital	centro de conciliación instalado	Numero	Informe de gestión									0,25		0,25						0,5

LINEA ESTRATEGICA	PROGRAMA/ PROYECTO	ACTIVIDADES	META	INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	RECURSOS	RESPONSABLE	Variables				1er SEGUIMIENTO				2do SEGUIMIENTO				3er SEGUIMIENTO				4to SEGUIMIENTO					
								Producto	Medio a través de	Meta producto cuatrienio	Fuente de verificación	Meta 1 semestre 2020	Acumulado 1 semestre 2020	Meta 2 semestre 2020	Acumulado 2 semestre 2020	Meta 1 semestre 2021	Acumulado 1 semestre 2021	Meta 2 semestre 2021	Acumulado 2 semestre 2021	Meta 1 semestre 2022	Acumulado 1 semestre 2022	Meta 2 semestre 2022	Acumulado 2 semestre 2022	Meta 1 semestre 2023	Acumulado 1 semestre 2023	Meta 2 semestre 2023	Acumulado 2 semestre 2023		
UNA PERSONERÍA DEFIENDE, PROTEGE EL INTERÉS COLECTIVO Y LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Vigilancia y protección del medio ambiente	Realizar actuaciones conjuntas con otras entidades, encaminadas a la protección del medio ambiente, a través del seguimiento, control y vigilancia de la protección de los recursos naturales y ambientales	100%	Porcentaje de Actuaciones efectivas de vigilancia y control	(Número de actuaciones realizadas en protección del medio ambiente / Número de actuaciones programadas en protección del medio ambiente) *100	Físicos y humanos	Coordinador del proceso	Actuaciones efectivas de vigilancia y control	Número de actuaciones en protección del medio ambiente	14	Informe de gestión			2		2		2		2		2		2		2		2	
	Capacitación y promoción a la ciudadanía cartagenera, promoviendo la protección del medio ambiente, con fundamento en el artículo 79 de la CPC.	Realizar campañas de capacitación en cada una de las localidades de la ciudad promoviendo la protección del medio ambiente.	100%	Porcentaje de Campañas de capacitación	(Número de capacitaciones desarrolladas sobre protección al medio ambiente / Número de capacitaciones sobre protección al medio ambiente programadas) *100	Físicos y humanos	Coordinador del proceso	Campañas de capacitación	Número de capacitaciones sobre protección al medio ambiente	14	Informe de gestión			2		2		2		2		2		2		2		2	
	Vigilancia a la prestación adecuada de los servicios públicos domiciliarios a la comunidad.	Realizar actuaciones efectivas en pro de la adecuada prestación de los servicios públicos domiciliarios a la comunidad.	100%	Porcentaje de Atenciones efectivas realizadas	Número de atenciones oportunas y efectivas a usuarios sobre temas de servicios públicos / Número de asesorías requeridas por usuarios sobre temas de servicios públicos) *100	Físicos y humanos	Personero delegado para los servicios públicos	Atenciones efectivas realizadas	Número de atenciones oportunas y efectivas a usuarios sobre temas de servicios públicos	620	Informe de gestión			20		100		100		100		100		100		100		100	
	Fortalecimiento de la participación ciudadana, con fundamento en la Ley 850 de 2003, veedurías ciudadanas.	Fortalecer los mecanismos de participación ciudadana, gestionando espacios de capacitación a las veedurías ciudadanas para que tengan herramientas para ejercer un efectivo control social a las actividades del distrito de cartagena.	100%	Porcentaje de Capacitaciones realizadas	(Número de capacitaciones desarrolladas sobre veedurías ciudadanas / Número de capacitaciones sobre veedurías ciudadanas programadas) *100	Físicos y humanos	Personero delegado para comunidad, mujer y familia	Capacitaciones realizadas	Número de capacitaciones sobre veedurías ciudadanas	14	Informe de gestión			2		2		2		2		2		2		2		2	
	Promover la creación de nuevas veedurías y verificar el registro en el sistema RUES de la cámara de comercio.	100%	Porcentaje de Veedurías creadas	(Número de veedurías ciudadanas creadas / Número de veedurías ciudadanas promovidas) *100	Físicos y humanos	Personero delegado para comunidad, mujer y familia	Veedurías creadas	Número de veedurías ciudadanas	14	Informe de gestión			2		2		2		2		2		2		2		2		

LINEA ESTRATEGICA		PROGRAMA/ PROYECTO	ACTIVIDADES	META	INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	RECURSOS	RESPONSABLE	Variables				1er SEGUIMIENTO				2do SEGUIMIENTO				3er SEGUIMIENTO				4to SEGUIMIENTO								
									Producto	Medio a través de	Meta producto cuatrienio	Fuente de verificación	Meta 1 semestre 2020	Acumulado 1 semestre 2020	Meta 2 semestre 2020	Acumulado 2 semestre 2020	Meta 1 semestre 2021	Acumulado 1 semestre 2021	Meta 2 semestre 2021	Acumulado 2 semestre 2021	Meta 1 semestre 2022	Acumulado 1 semestre 2022	Meta 2 semestre 2022	Acumulado 2 semestre 2022	Meta 1 semestre 2023	Acumulado 1 semestre 2023	Meta 2 semestre 2023	Acumulado 2 semestre 2023					
UNA PERSONERÍA QUE FORTALECE Y MODERNIZA SU GESTIÓN INSTITUCIONAL		Modernización Institucional	Adecuar y mejorar la infraestructura física y bienes muebles de la Personería Distrital de Cartagena, como garantía para una adecuada prestación de los servicios.	100%	Porcentaje de mejoramiento en la Infraestructura adecuada y mejorada	(Número de proyectos de adecuación y mantenimiento de infraestructura física desarrollados / (Número de proyectos de adecuación y mantenimiento de infraestructura física programados) * 100	Financieros, físicos	Direcc. Adm y Financiera Personera Distrital	Proyectos de adecuación y mantenimiento de infraestructura física	Número de proyectos de adecuación y mantenimiento de infraestructura física		Informe de gestión			1																		
			Adecuar y mejorar la infraestructura tecnológica de la Personería Distrital de Cartagena, como respuesta a las necesidades actuales y futuras de los diferentes servicios informáticos que soportan los procesos institucionales.	100%	porcentaje de mejoramiento en la Infraestructura tecnológica	(Número de proyectos de adecuación y mantenimiento de infraestructura tecnológica desarrollados / (Número de proyectos de adecuación y mantenimiento de infraestructura tecnológica programados) * 100	Financieros, físicos	Direcc. Adm y Financiera Personera Distrital	Proyectos de adecuación y mantenimiento de infraestructura tecnológica	Número de proyectos de adecuación y mantenimiento de infraestructura tecnológica		Informe de gestión			1																		
			Rediseño de la estructura organizacional de la persona distrital de Cartagena	100%	Porcentaje de rediseño de la estructura organizacional	Numero de estructura organizacional de la persona de Cartagena	Humanos, físicos y tecnológicos	Direcc. Adm y Financiera Personera Distrital	Rediseño estructura organizacional de la persona de Cartagena	Numero de rediseño estructura organizacional de la persona de Cartagena		Informe de gestión - Manual de funciones actualizado																					
		Fortalecimiento de MECI	Integrar el Sistema de Desarrollo Administrativo y el Sistema de Gestión de la Calidad, definiéndose un solo Sistema de Gestión, el cual se articula con el Sistema de Control Interno a través del Modelo Estándar de Control Interno MECI	100%	Porcentaje de funcionalidad integral de MECI	(Número de seguimientos efectuados / (Número de seguimientos programados) * 100	Físicos y humanos	Control Interno	funcionalidad integral de MECI	Número de seguimientos a MECI		Informe de gestión	14				2					2											
			Realizar reuniones periódicas del Comité Institucional de Control Interno, como órgano asesor e instancia decisora en los asuntos de control interno	100%	Porcentaje de Reuniones Comité Control Interno	(Número de reuniones desarrolladas / (Número de reuniones programadas) * 100	Físicos y humanos	Control Interno	Reuniones Comité Control Interno	Número de Reuniones Comité Control Interno		Informe de gestión	4				2					2											
		Implementación MIPG	Implementación del Modelo de Planeación y Gestión MIPG, según decreto 1499 de 2017, aplicación de las 17 Políticas de gestión y desempeño.	100%	Porcentaje de MIPG implementado	(Número de seguimientos efectuados / (Número de seguimientos programados) * 100	Físicos y humanos	Control Interno	MIPG implementado	Número de seguimientos a MIPG		Informe de gestión	16				2					2											
			Realizar reuniones periódicas del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, encargado de orientar la implementación y operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG	100%	Reuniones Comité de Gestión y Desempeño	(Número de reuniones desarrolladas / (Número de reuniones programadas) * 100	Físicos y humanos	Control Interno	Reuniones Comité de Gestión y Desempeño	Número de Reuniones Comité de Gestión y Desempeño		Informe de gestión	14				2					2											

Objetivos de Calidad.

- Implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad.
- Mejorar continuamente los procesos
- Evaluar y cualificar el desempeño del talento humano de la Entidad.
- Administrar eficientemente los recursos

Objetivos Estratégicos a que apuntan:

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 socialización 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

Objetivo 6. Diseñar implementar y consolidar la tecnología de la información

6. 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.

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

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Carlo Torres Yarzagaray Personero Auxiliar	Comité de Gestión y Desempeño/Alta Gerencia	Carmen de Caro Meza Personera Distrital