

INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL



WILLIAM MATSON OSPINO

Personero Distrital

MARZO 2016 – FEBRERO 2017



INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL PERSONERIA DISTRTIAL DE CARTAGENA



INFORME DE GESTIÓN 2016-2017

Presentado Por: **WILLIAM MATSON OSPINO**
Personero Distrital

Presentado A: **HONORABLE CONCEJO DISTRITAL DE**
CARTAGENA DE INDIAS

Fundamento Legal: **NUMERAL 9° ARTÍCULO 178 LEY 136 DE 1994**

Cartagena de Indias, 9 de junio de 2017



INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL PERSONERIA DISTRTIAL DE CARTAGENA

CONTENIDO

PRESENTACION

- 1. INTRODUCCIÓN**
- 2. INFORMACION INSTITUCIONAL**
 - 2.1. MISION**
 - 2.2. VISION**
 - 2.3. POLITICA DE CALIDAD**
 - 2.4. MAPA DE PROCESOS**
- 3. INFORMES PROCESOS MISIONALES**
 - 3.1. GESTION DE ATENCION A LA COMUNIDAD**
 - 3.2. GESTION DE VIGILANCIA A LA CONDUCTA OFICIAL**
 - 3.3. GESTION DE PROMOCION Y PROTECCION A LOS DERECHOS HUMANOS**
 - 3.4. GESTION DE PROTECCION AL INTERES COLECTIVO E INDIVIDUAL**
- 4. INFORMES PROCESOS DE APOYO**
 - 4.1. GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**
 - 4.2. GESTION DOCUMENTAL Y DE ARCHIVOS**
 - 4.3. GESTION JURIDICA**
- 5. INFORMES PROCESOS ESTRATEGICOS Y DE EVALUACION**
 - 5.1. DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACION ESTRATEGICO**
 - 5.2. GESTION DE LA COMUNICACIÓN**
 - 5.3. GESTION DE LA CALIDAD Y MEJORA**
 - 5.4. GESTION CONTROL Y SEGUIMIENTO**

PRESENTACIÓN

En el presente documento el personero distrital de Cartagena de Indias procede a presentar el informe anual de gestión adelantada durante el periodo comprendido entre el 1 de marzo de 2016 y el 28 de febrero de 2017, 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.

Es menester traer a colación lo dispuesto en el artículo 118 de la Constitución política de Colombia que dispone. *“El Ministerio Público será ejercido por el Procurador General de la Nación, por el Defensor del Pueblo, por los procuradores delegados y los agentes del Ministerio Público, ante las autoridades jurisdiccionales, por los Personeros Municipales y por los demás funcionarios que determine la ley. Al Ministerio Público corresponde la guarda y promoción de los derechos humanos, la protección del interés público y la vigilancia de la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas.”*

Considerando lo anterior le corresponde a la Personería de Distrital de Cartagena como órgano de control de orden constitucional, la guarda y promoción de los derechos humanos, propender por la vigencia de un orden social equitativo, la protección del interés público y la vigilancia de la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas en la ciudad de Cartagena de Indias Distrito Capital y turístico. En ese orden de ideas las funciones esenciales de la Personería se pueden categorizar en cuatro dimensiones:

1. Función de defensa, protección y promoción de los derechos humanos; 2. Función de Veeduría y vigilancia; 3. Función de Ministerio público y 4. Función de Vigilar la conducta oficial de los servidores públicos

Es por ello, que se estableció el Plan Estratégico Institucional de la Personería Distrital del Cartagena de Indias 2016-2020 *“Defender Tus Derechos es Nuestro Deber”*, el cual se desarrolla a través de los siguientes objetivos estratégicos: atención oportuna y con calidad a la comunidad, ampliación de cobertura y fortalecimiento institucional, modernización institucional gestión transparente y efectiva, postconflicto y alianzas estratégicas interinstitucionales, cuyo objetivo es la Protección, Promoción y Divulgación del ejercicio pleno de los derechos Humanos, la Vigilancia de la conducta oficial y la protección del interés Público de la comunidad Cartagenera, mediante espacios de Participación Ciudadana.

En el presente 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.

INTRODUCCIÓN

En este documento se presenta el informe anual de gestión adelantada por el personero distrital de Cartagena de Indias Williams Matson Ospino, durante el periodo comprendido entre el 1 de marzo de 2016 y el 28 de febrero de 2017. Para ello se presentará un informe descriptivo bajo enfoque cuantitativo – cualitativo de las distintas actividades desarrolladas en el periodo objeto del informe de gestión.

Vale la pena precisar que la Personería Distrital del Cartagena de Indias, como defensor del pueblo o veedor ciudadano y agente del Ministerio Público, tiene como objetivos primordiales la promoción y protección de los derechos humanos, la protección del interés colectivo e individual y la vigilancia de la conducta oficial de los funcionarios públicos de la alcaldía de Cartagena de Indias y sus entes descentralizados.

Con la finalidad del cumplir con el objetivo de este documento, se abordará la presentación en el siguiente orden: en primer lugar se mostrara la información institucional de la Personería Distrital de Cartagena, a continuación se expondrán los Informes procesos misionales en el siguiente orden: gestión de atención a la comunidad; seguidamente el proceso de gestión de promoción y protección a los derechos humanos, en donde se despliegan las actividades de las áreas funcionales de derechos humanos y acciones judiciales, atención a víctimas y penal. Luego se abordan las acciones del proceso de Gestión a la Vigilancia a la Conducta Oficial, se sigue con el proceso de Gestión de la Protección al Interés Colectivo e Individual comprendido por las áreas funcionales de Servicios Públicos; Bienes, Urbanístico, Medio Ambiente y Policivo y finamente el área funcional de Comunidad Mujer y Familia.

Por último, se expondrán los informes procesos de apoyo tales como: gestión administrativa y financiera, gestión documental y de archivos, gestión jurídica; informes procesos estratégicos y de evaluación, comprendido por el direccionamiento y planeación estratégico, gestiona de la comunicación, gestiona de la calidad y mejora y el proceso de gestión control y seguimiento.

2. INFORMACION INSTITUCIONAL

UBICACIÓN GEOGRÁFICA	Cartagena de Indias, departamento de Bolívar, Colombia	Directivas
DENOMINACIÓN DE LA ENTIDAD	Personería Distrital de Cartagena de Indias	<p>WILLIAM MATSON OSPINO Personero Distrital</p> <p>LUIS E. RAMIREZ HERNADEZ Personero Auxiliar</p> <p>IBIS MONTALVO OSPINO Director Administrativo</p> <p>NORMA RIZZO PÉREZ Secretaria General</p> <p>PATRICIA ARANZA PERALTA Asesora Oficina de Control Interno</p> <p>ALVARO PALOMINO GELES Jefe Oficina Jurídica</p>
TIPO DE ENTE PÚBLICO	Órgano de Control	
DIRECCIÓN ACTUAL	Centro Calle del Candilejo Carrera 6 # 33	
TELÉFONOS	6642231-6645000	
DIRECCIÓN ELECTRÓNICA	info@personeriactagena.gov.co	
SEDES ALTERNAS	<p>Casa de Justicia de Canapote Torices - Sector San Pedro Carrera 17 N° 5- 191</p> <p>Casa de Justicia de Chiquinquirá Barrio Chiquinquirá - Carretera Principal de Olaya, Cra. 58a N° 31 C – 130</p> <p>Casa de Justicia Country Barrio el Country Mz 1 Lt 1 Frente a la Plaza de la Convivencia</p> <p>Alcaldía Local Biblioteca Jorge Artel Avenida principal, El Socorro. Sector La Plazuela</p> <p>Alcaldía Local Santa Rita</p>	
HORARIOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Lunes a Viernes 7:00 a.m. a 4:00 p.m.	



INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL PERSONERIA DISTRTIAL DE CARTAGENA

MISIÓN

La Personería Distrital de Cartagena de Indias Protege, Promueve y Divulga el ejercicio pleno de los derechos Humanos, la Vigilancia de la conducta oficial y la protección del interés Público de la comunidad Cartagenera, mediante los espacios de Participación Ciudadana y la resolución no violenta de conflictos.

VISION

La Personería Distrital de Cartagena de Indias será en el año 2020 una entidad que impacte de forma efectiva en la defensa de los intereses de la comunidad, colaborando en la edificación de una sociedad democrática, participativa, incluyente y pluralista, que le permita tener reconocimiento local, en la guarda, promoción y divulgación de los derechos humanos.

POLÍTICA DE CALIDAD

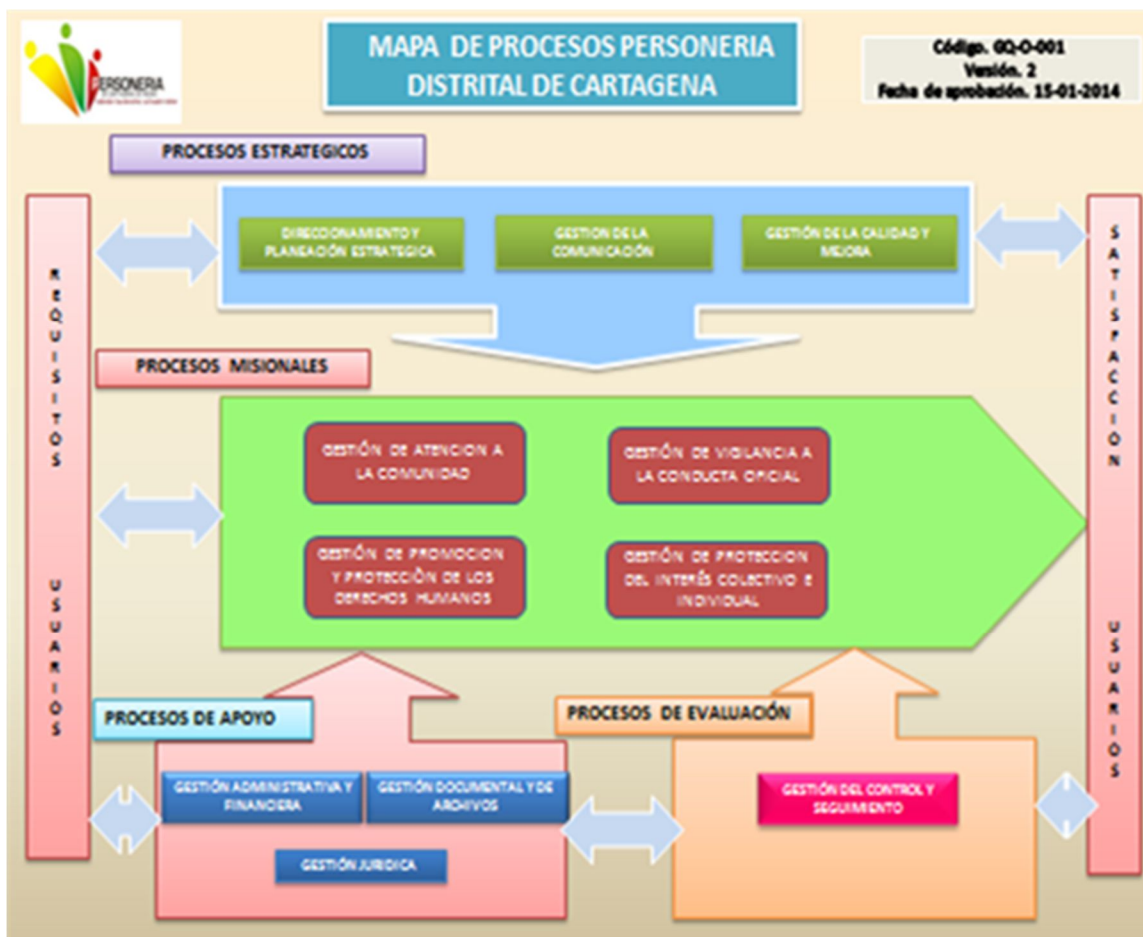
La Personería Distrital de Cartagena es una entidad orientada al mejoramiento continuo, que se compromete día a día con la satisfacción de las necesidades de sus usuarios (comunidad) a través de la prestación de servicios de calidad, atendidos oportunamente y con respeto a la dignidad humana, enmarcados en los parámetros de ley; los cuales se soportan en procesos óptimos, un equipo de colaboradores competentes y en mecanismos de comunicación efectivos.

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
- Coopera con Políticas y Orientaciones de Defensor del Pueblo
- Promueve la creación de las Veedurías ciudadanas

MAPA DE PROCESO

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.



3. INFORMES POR PROCESOS

3.1 PROCESOS MISIONALES

- Gestión de Atención a la Comunidad
- Gestión de Promoción y Protección a los Derechos Humanos
- Gestión de Vigilancia a la Conducta Oficial
- Gestión de Protección al Interés Colectivo e Individual

3.1.1 GESTIÓN DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD

Este proceso es el responsable de atender, analizar, asesorar y hacer el reparto de los requerimientos de la comunidad cartagenera que a diario solicita de nuestros servicios, que llega a nuestra entidad buscando una orientación y solución a sus necesidades, clasificando la problemática planteada de acuerdo a las funciones de la institución, brindando una atención inmediata a la comunidad.

Fueron 12.396 los usuarios atendidos en la sede principal, más los 7.749 usuarios atendidos en los puntos de atención inmediata que se encuentran en las tres localidades de la ciudad cartagenera, para un total de **20.145** los usuarios atendidos por este proceso durante el periodo de rendición del presente informe, a los que se les brindó asesoría y solución a sus necesidades, a continuación presentamos la estadística de la gestión de este proceso, presentando en números los barrios que más han requerido nuestros servicios.

RESUMEN ESTADISTICO DE ATENCIONES AL PÚBLICO

Núm. de Atenciones Realizadas sede principal	12396
Núm. Requerimientos y tramites	7760
Promedio de Personas Atendidas x Día	53

Fuente: SIAP Informe de Gestión 2016 Atención a la Comunidad

INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL PERSONERIA DISTRTIAL DE CARTAGENA

BARRIOS QUE MAS SOLICITAN LOS SERVICIOS DE LA PERSONERIA DISTRITAL

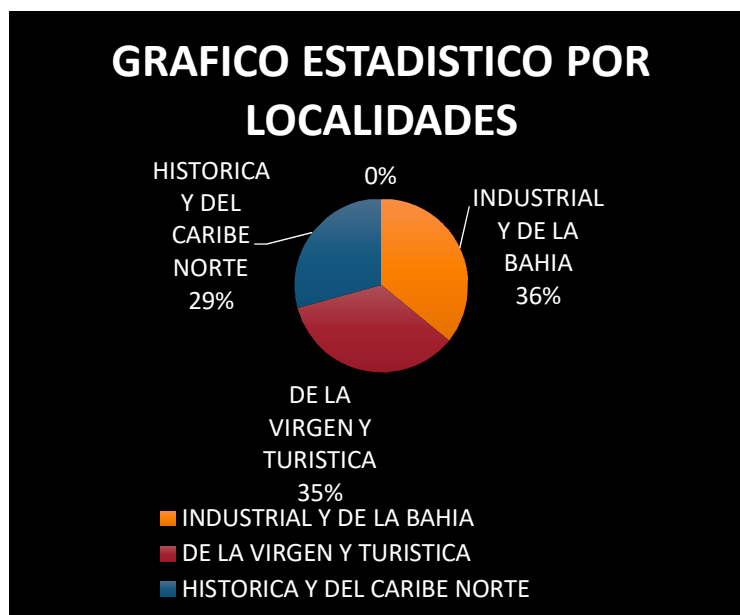
Barrio	Cantidad
EL POZON	422
SAN FERNANDO	254
NELSON MANDELA	241
LA MARIA	210
SAN JOSE DE LOS CAMPANOS	197

Fuente: SIAP e Informe de Gestión 2016 Atención a la Comunidad

ATENCIONES REALIZADAS EN LAS LOCALIDAD

Localidad	Cantidad
INDUSTRIAL Y DE LA BAHIA	2784
DE LA VIRGEN Y TURISTICA	2699
HISTORICA Y DEL CARIBE NORTE	2266
TOTAL ATENCIONES	7749

Fuente: SIAP e Informe de Gestión 2016 Atención a la Comunidad Localidades



Gráfica No. 1. Estadística por localidades

INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL PERSONERÍA DISTRICTAL DE CARTAGENA

TOP DE LOS 5 TRÁMITES Y SERVICIOS REALIZADOS EN LA PERSONERÍA

Servicio	Cantidad
ASESORIA	3149
DERECHOS DE PETICION	1931
QUEJA VERBAL EN SERVICIOS PUBLICOS	1706
ACCION DE TUTELA	1690
REQUERIMIENTOS Y ACOMPAÑAMIENTOS	806

Fuente: SIAP Informe de Gestión 2016 Atención a la Comunidad

Cumpliendo con lo establecido en el plan de acción del proceso, se realizaron tres comités de derechos humanos en las localidades del distrito, dos en la localidad uno y la otra en la localidad dos. Estos comités se realizan para la promoción, defensa y superación de la problemática de derechos humanos a nivel local, brindando acompañamiento a familiares y víctimas de las violaciones, promoviendo la participación organizada de la ciudadanía para el ejercicio y defensa de los derechos humanos y la paz, e impulsando el diálogo y negociación para superar el conflicto interno social y armado en Colombia y para la construcción de la paz con justicia social.

3.1.2 GESTIÓN DE PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN A LOS DERECHOS HUMANOS

Una de las funciones pilares de la Personería Distrital de Cartagena de Indias es la protección, promulgación y divulgación de los derechos humanos, especialmente de las poblaciones en situación de riesgo y vulnerabilidad, promoviendo acciones de divulgación, instrucción y sensibilización en todos los espacios sociales e institucionales, incluyendo intervenciones en temas de ciudad ante las autoridades competentes.

Para alcanzar su objetivo de defensa y protección de derechos humanos, la entidad realiza sus funciones a través de las siguientes áreas funcionales:

Derechos Humanos y acciones judiciales, trabajo social - Atención a Víctimas y Penal.

La gestión de promoción y protección a los Derechos Humanos de la Personería de Cartagena, se encarga de recibir quejas y trámites ante las entidades involucradas en los casos donde se vean afectados o puedan ser afectados los derechos fundamentales, adelanta a las correspondientes acciones judiciales a fin de garantizar los derechos de la comunidad y de esta manera prestar un servicio oportuno eficaz y con calidad.

INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL PERSONERÍA DISTRICTAL DE CARTAGENA

A continuación se muestra estadísticamente el resumen de las **10.072** actuaciones registradas por las tres áreas pertenecientes al proceso de Gestión de Promoción y Protección a los Derechos Humanos, los trámites ejecutados, asesorías, acciones judiciales, acompañamientos y requerimientos.

3.1.2.1 AREA FUNCIONAL DE DERECHOS HUMANOS Y ACCIONES JUDICIALES

TOTAL DE ATENCIONES REALIZADAS

SERVICIO	Cantidad
ASESORIA	1608
ACCION DE TUTELA	1596
REQUERIMIENTOS Y SEGUIMIENTOS	672
DESACATO	498
DERECHOS DE PETICION	162
OTRO	161
IMPUGNACION	37
DESAFILIACION EPS(OFICIO)	18
RECURSO DE REPOSICION	5
TOTAL ATENCIONES	4757

Fuente: SIAP e Informe de Gestión 2016 Derechos Humanos

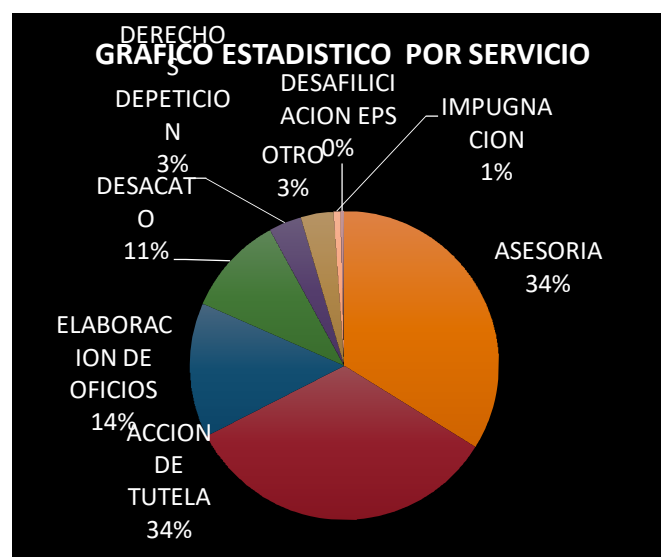


Gráfico No. 2 Estadística por Servicios Derechos Humanos

RESUMEN POR ENTIDADES IMPLICADAS

ENTIDAD	Cantidad
NUEVA EPS	691
COMFAMILIAR	554
COOMEVA	463
SALUDTOTAL	362
CAFESALUD EPS	330
COLPENSIONES	242
DADIS	173
COOSALUD	152
CLINICA GENERAL DEL NORTE	143
DADIS	143

Fuente: SIAP e Informe de Gestión 2016 Derechos Humanos



Gráfico No. 3 Estadística por resumen de entidades implicadas Derechos Humanos

RESUMEN POR ASUNTOS

ASUNTO	Cantidad
AUTORIZACION DE PROCEDIMIENTOS MEDICOS	2889
NEGACION DE MEDICAMENTOS E INSUMOS	410
OTROS MOTIVOS	272
SOLICITUD DE ASESORIA EN PENSIONES	233
ESTABILIDAD LABORAL REFORZADA	183
DEMORA EN LOS PROCEDIMIENTOS MEDICOS	106
DEMORA EN ASIGNACION DE CITAS MEDICAS	105
GASTOS TRASLADOS PROCEDIMIENTOS MEDICOS	96
SOLICITUD DE ASESORIAS PRESTAMOS A COOPERATIVAS	81
TRAMITE DE DESAFILIACION	76
SOLICITUD EN ASESORIAS ACCIDENTES LABORALES	62
REESTABLECIMIENTO DE LOS DERECHOS NIÑO, NIÑAS Y ADOLESCENTES	60
NEGACION DE INCAPACIDADES	51
PUNTAJE ALTO DEL SISBEN	27
TRAMITE NOTARIAL	23
SOLICITUD EN ASESORIAS EN PROCEDIMIENTOS DE ALIMENTACION	22
EXONERACION DE PAGOS EN SALUD	15
SOLICITUD DE ASESORIA PARA PROCESO EJECUTIVO	9
TRAMITE DE ACTIVACION	9
TRAMITE DE TRASLADO	8
TRAMITE DE AFILIACION	7
VIOLACION AL DERECHO ESTUDIANTIL	5
INCLUSION AL SISBEN	3
NEGACION PAGO LICENCIA DE MATERNIDAD	3
VIOLENCIA INTRAFAMILIAR	2

Fuente: SIAP Informe de Gestión 2016 Derechos Humanos

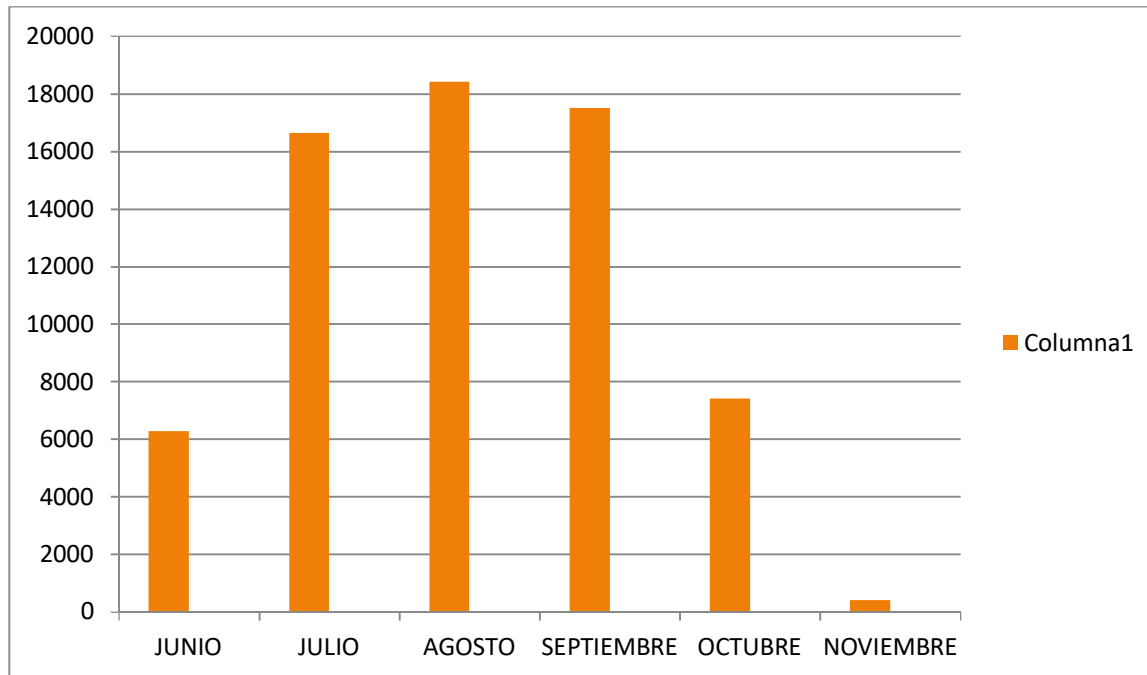
PROGRAMA DE CAPACITACIONES

CANTIDAD CAPACITADOS POR MES

	MES	PERIODO	CANTIDAD
1	JUNIO	27 DE MAYO AL 27 DE JUNIO	6265
2	JULIO	27 DE JUNIO AL 27 DE JULIO	16642
3	AGOSTO	27 DE JULIO AL 27 DE AGOSTO	18411
4	SEPTIEMBRE	27 DE AGOSTO AL 27 DE SEPTIEMBRE	17494
5	OCTUBRE	27 DE SEPTIEMBRE AL 27 DE OCTUBRE	7398
6	NOVIEMBRE	27 DE OCTUBRE AL 27 DE NOVIEMBRE	410

TOTAL CAPACITADO DEL PROYECTO	66.620
-------------------------------	--------

PROCESO DE CAPACITACION DE JUNIO -JULIO-.AGOSTO -SEPTIEMBRE Y NOVIEMBRE



3.1.2.2 AREA FUNCIONAL DE TRABAJO SOCIAL Y ATENCION A VICTIMAS

La unidad de trabajo social y atención a víctimas, es la encargada de brindarle atención inmediata y personalizada a la población víctima del conflicto armado, desde la recepción de la declaración, asesorías, acompañamientos, tramites de quejas, solicitudes, diligenciamiento del formato de protección de predios, inscripción de las organizaciones de víctimas y defensoras de los derechos de las víctimas para conformar la mesa de participación Distrital y ejercer la secretaría técnica en dicho nivel.

RESUMEN POR SERVICIO REALIZADO

SERVICIO	Cantidad
ASESORIA	933
DERECHO DE PETICION	761
RECURSODE REPOSICION Y APELACION	691
TOMA DE DECLARACION	121
ACCION DE TUTELA	79
REQUERIMIENTOS Y SSEGUIMIENTOS	78
INCIDENTE DE DESACATO	39
OTROS	8
ACOMPANAMIENTO	6
IMPUGNACION	1
TOTAL ATENCIONES REALIZADAS	2717

Fuente: SIAP e Informe de Gestión 2016 Trabajo Social – Atención a Víctima



Gráfico No. 4 Estadística por resumen por servicio Trabajo Social - Atención a Víctimas

RESUMEN POR ASUNTOS

ASUNTO	Cantidad
AYUDA HUMANITARIA DE EMERGENCIA	1697
OPOSICION DECISIÓN NO INCLUSION	263
OTROS MOTIVOS	169
SOLICITUD SUBSIDIO DE VIVIENDA	86
SOLICITUD NOTIFICACION DE RESOLUCIONES	61
SOLICITUD REPARACION ADMINISTRATIVA	61
SOLICITUD RECEPCION DE HECHOS ATRIBUIBLES GAAL	58
SOLICITUD AYUDA HUMANITARIA INMEDIATA	35
VULNERACION DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICION	27
REMISION A OTRAS ENTIDADES	25
RESOLUCION CITA DECLARACION	25
SOLICITUD AUTORIZACION DE INFORMACION	20
INCUMPLIMIENTO FALLO DE TUTELA	19
VULNERACION DERECHO FUNDAMENTAL VIVIENDA	17
ENCUESTA PAARI	14
SOLICITUD AYUDA HUMANITARIA DE EMERGENCIA	14
SOLICITUD DE PROTECCION DE PREDIOS	12
SERVICIO DE SALUD	11
CUPOS EDUCATIVOS	11
ATENCION MEDICA Y MEDICAMENTOS	11
SOLICITUD DOCUMENTOS DE IDENTIDAD	8
SOLICITUD AYUDA HUMANITARIA EN TRANSICION	7
SOLICITUD DERECHOS FUNDAMENTALES	7
SOLICITUD DESAGREGACION DEL NUCLEO FAMILIAR	7
NO INCLUSION EN EL RUV	5
SOLICITUD DE CERTIFICACION	5
SOLICITUD DE CUPOS ESTUDIANTILES	5

INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL PERSONERÍA DISTRICTAL DE CARTAGENA

ASUNTO	Cantidad
DECLARACION	5
VULNERACION DERECHO FUNDAMENTAL DEBIDO PROCESO	5
SOLICITUD CAMBIO DE JEFE DE HOGAR	4
VULNERACION DERECHO FUNDAMENTAL EN SALUD	3
SOLICITUD FORMATO DE PROTECCION ALA VIDA	3
DEVOLUCION DE AYUDAS HUMANITARIAS	3
SOLICITUD GENERACION DE INGRESOS	3
NEGACION DE SUBSIDIOS A VICTIMAS	3
SOLICITUD DE INTERMEDIACION EXPEDICION LIBRETA MILITAR	2
SOLICITUD DE REUBICACION	2
SOLICITUD DE AUXILIO FUNERARIO	2
SOLICITUD DE DECLARACION	1
PREDIO ABANDONADO POR VIOLENCIA	1

Fuente: SIAP Informe de Gestión 2016 Trabajo Social - Atención a Víctimas

POBLACION DESPLAZADA Y VICTIMA DEL CONFLICTO ARMADO - TOMA DE DECLARACIONES

El Ministerio Público (Procuraduría General de la Nación, Defensorías Y Personerías) tiene la obligación de recibir las declaraciones sobre los hechos que originaron el desplazamiento de las personas que se presentan ante estas entidades.

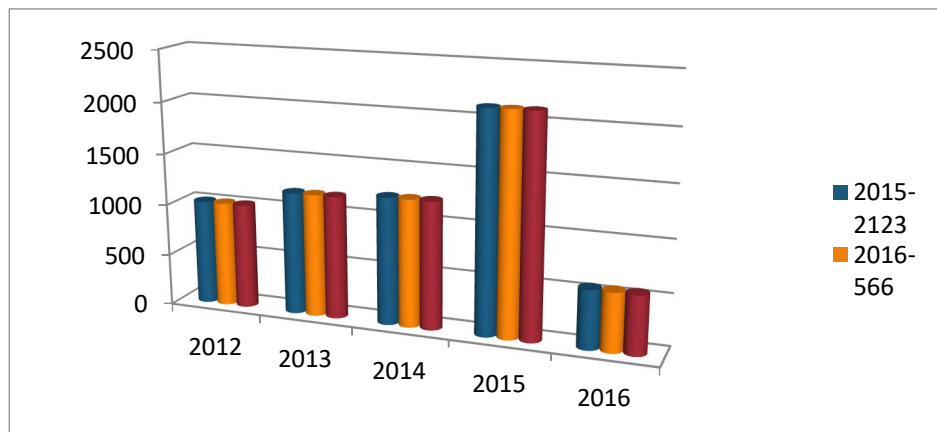


Gráfico No. 5 Estadística por resumen por servicio Trabajo Social - Atención a Víctimas

INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL PERSONERIA DISTRTIAL DE CARTAGENA

Gracias al apoyo institucional de la USAID - OIM, y la NDI se ha fortalecido la atención a la población desplazada y víctimas en la toma de declaraciones, asesorías, apoyo psicosocial y procesos democráticos. Hasta la fecha se han recepcionado 192 declaraciones. Manuales y 388 en línea, para un total de **566**.

BRIGADAS JURIDICAS CENTRO DE ATENCION Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS

Las Brigadas Jurídicas, están encaminadas a orientar y mantener informadas a las Personas víctimas del conflicto armado, sobre sus derechos, cambios o actualizaciones sobre la Ley de Víctimas, las cuales se realizan directamente en el centro de atención y orientación a la población víctima. Se realizaron 4 brigadas jurídicas, cumpliendo así la meta propuesta con un cumplimiento del 100%.



MESA DE PARTICIPACION DE VICTIMAS

Las Personerías son las encargadas de convocar a la elección de las mesas de víctimas en cada Municipio, de las OV y ODV previamente inscritas. Teniendo en cuenta lo dispuesto en el art. 193 de la Ley 1448 de 2011, la Personería de Cartagena recibió 28 inscripciones de organizaciones de Víctimas y 1 de ODV. La nueva mesa de participación efectiva de Víctimas fue elegida el día 20 de Abril de 2015 para un periodo de 2 años.

Primer encuentro de trabajo de la mesa de participación Distrital, cuyo objetivo fue la socialización de ideas y construcción de bases para el plan de acción 2016-



Hotel Cartagena Plaza 4 de Febrero 2016

INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL PERSONERIA DISTRTIAL DE CARTAGENA

Reunión convocada por la Secretaria Técnica de la Mesa, el día 30 de Marzo tema: Planeación de actividades día Nacional de las víctimas.



Hotel Cartagena Plaza

Evento Conmemoración día Nacional de las víctimas, realizada el 9 de Abril en las instalaciones de la Universidad de Cartagena



Conmemoracion dia de las victimas auditorio universidad de Cartagena 9 de Abril

Socializacion de los lineamientos del rograma PAPSIVI Ministerio de Salud y Proteccion Social, llevada a cabo en el auditorio de la Universidad del Sinu el dia 14 de Julio de 2016



Participación comité de Justicia Transicional



En el marco de la aplicación de la Ley 1448 de 2011 y su decreto reglamentario 4800 de 2011 y los decretos con fuerza de Ley 4633 y 435 de 2011, a través de los cuales se establecen medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del Conflicto armado, la Alcaldía de Cartagena llevo a cabo un comité de justicia transicional en de Abril de 2016, donde se socializó el PAT con relación a los componentes de ayuda humanitaria inmediata, salud, educación, vivienda.

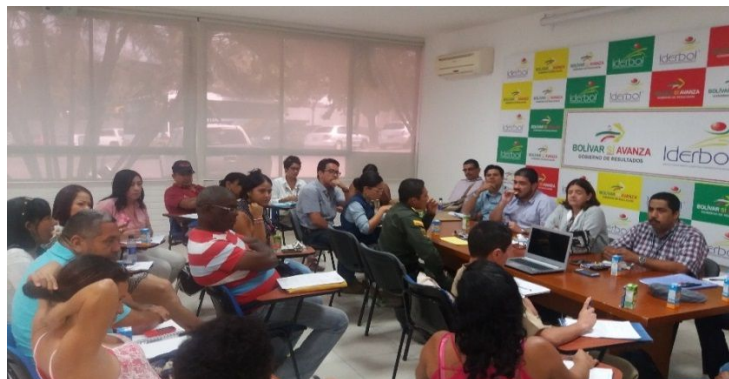
Reunión comité justicia transicional, el 16 de diciembre de 2016.

BRIGADAS CIVICO SOCIALES

Capacitaciones dirigidas a las comunidades de Cartagena en materia de Derechos Humanos, funciones de la Personería Distrital y ley 1448 de 2011. Se realizaron dos campañas en la institución educativa de Tierra Baja, cumplimiento 100% de la meta propuesta.

SUBCOMITÉ DE PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN

Realizado el 29 de Febrero en las Instalaciones de Iderbol, donde se trató la problemática de seguridad de algunos miembros de la mesa de participación de víctimas.



INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL PERSONERIA DISTRTIAL DE CARTAGENA

CAPACITACION Y ELECCION A PERSONEROS ESTUDIANTILES.

Por ser promotores de los deberes y derechos de los estudiantes. La Personería de Cartagena realizó talleres en derechos humanos, funciones de las Personerías y el rol del Personero estudiantil en la Institución Educativa Bertha Suttner-



Institución Educativa Bertha Suttner Febrero 26 de 2016

POSESION PERSONEROS ESTUDIANTILES



Escuela salesiana



Institución Educativa Antonia Santos



INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL PERSONERIA DISTRTIAL DE CARTAGENA

El Personero Distrital de Cartagena tomó juramento de posesión a 108 personeros estudiantiles electos en el año 2016, el día 30 de Marzo de 2016 en la Institución educativa salesiana.

Esta actividad es el primer paso hacia la carrera democrática de los alumnos, por consiguiente es un espacio para que aprendan a ser líderes, asumir responsabilidades y a trabajar como defensores de los derechos humanos de la institución educativa a la cual representan.

Como conclusión del Informe de Gestión Institucional de la Unidad de Trabajo Social del año 2016, se puede establecer que se cumplió en un 50% las actividades plasmadas en el Plan de acción que corresponden al desarrollo de cada una de los componentes que nos corresponde según la Ley 136 de 1994, Ley 1448 de 2011, Ley General de Educación. Ley 115 de 1994 Decreto 1680 de 1994 art. 94, y Manual de funciones de la Entidad durante la vigencia 2016.

3.1.2.3 AREA FUNCIONAL DE PENAL

Este proceso describe las actividades del Ministerio Público de especial vigilancia y acompañamiento dentro de las actuaciones que se llevan a cabo en los organismos investigativos, en procura de garantizar el debido proceso y el derecho de la defensa de los sujetos procesados, brindando orientación, acompañamiento, vigilancia y revisión expedientes y todas las actuaciones como agentes del ministerio público tales como asistencia a las fiscalías locales, seccionales y a los centros carcelarios de Cartagena (San Sebastián de Ternera y San Diego) y los requerimientos de la población carcelaria que allí se encuentran.

A continuación se relacionan las actuaciones realizadas correspondientes a las fiscalías locales y seccionales, juzgados penales municipales de Cartagena, igualmente las diligencias adelantada ante instituciones con funciones de policía judicial (CTI) dela Fiscalía General de la Nación seccional Bolívar y actividades con la Policía Nacional (SIJIN, GAULA, Antiexplosivos, Automotores, Infancia y Adolescencia), Armada Nacional, Unidad de Acción Inmediata (URI) que se detallan a continuación:

Atención al ciudadano de lunes a viernes en horario de oficina para

ASUNTO	Cantidad
Comunicación de procesos archivados e inspeccionados correspondientes a las fiscalías locales y seccionales.	490

INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL PERSONERÍA DISTRICTAL DE CARTAGENA

ASUNTO	Cantidad
Notificaciones en procesos correspondientes a las fiscalías seccionales.	110
Notificaciones en procesos correspondientes a las fiscalías locales.	240
Notificaciones en procesos correspondientes a los juzgados penales municipales	10
Notificaciones de proceso archivados de infancia y adolescencia	685
Acompañamiento de los delegados en diligencias de pruebas de identificación (PIPH), y pesaje de sustancias alucinógenas.	188
Acompañamiento de los delegados en diligencias de quema y destrucción de elementos varios como los son: drogas, remanentes, evidencias de almacén, vehículos, motocicletas y lanchas.	38
Acompañamiento de los delegados en reconocimientos en fila a personas y reconocimientos fotográficos y video-gráficos realizados por la Policía Judicial, Sijin y CTI.	447
Acompañamiento de los delegados en allanamientos y registros a residencias con el fin de incautar estupefacientes, similares u otros.	13
Acompañamiento de los delegados en derribamiento de mitos de inseguridad	0
Vigilancias especiales realizadas a los procesos penales por los delegados.	50
Interposición de recursos y coadyuvancias en procesos	0
Certificaciones por muerte violenta donde el agente el ministerio público tiene competencia.	04
Visita a los centros penitenciarios y carcelarios de mediana seguridad de Cartagena para verificar el estado en que se encuentran los internos(as), para verificar que no se le vulneren los derechos humanos, y en algunos casos por petición de los familiares y calificar la conducta de contraventores de los internos(as).	138

ASUNTO	Cantidad
Asesorías penales personalizadas a usuarios.	185
Total de gestiones (notificaciones, acompañamientos, vigilancias, visitas y otros....)	2598

Fuente: Informe de Gestión 2016 Penal

3.1.3 GESTIÓN DE VIGILANCIA A LA CONDUCTA OFICIAL

3.1.3.1 Procesos Disciplinarios

Este proceso tiene por objeto velar por el cumplimiento de las funciones de los funcionarios en el Distrito de Cartagena de Indias. Así mismo tiene como uno de sus objetivos primordiales las que se relacionan con el desarrollo de procesos disciplinarios que adelante la entidad, desarrollo y aplicación del Régimen Disciplinario.

El plan estratégico de la Personería Distrital de Cartagena de Indias 2016-2020, el área funcional de Vigilancia Administrativa y Contratación Estatal en el marco del objetivo estratégico de atención oportuna y con calidad a la comunidad mediante el cual se busca garantizar la calidad y competitividad de servicios implementando, mejorando y desarrollando políticas que generen confianza en la gestión de la Personería Distrital de Cartagena de Indias, trabaja de manera precisa en la estrategia de consolidar una gestión por procesos, desarrolla el proyecto de implementación y mejoramiento de los elementos y procesos, en la que se generan estrategias de mejora continua en el proceso vigilancia de conducta oficial que generen sostenibilidad y cumplimiento de los requisitos de implementación del sistema.

Por su parte mediante la Resolución N° 266 de 2016 de fecha 6 de diciembre de 2016, se delegó a la Personería Auxiliar Personería Auxiliar la competencia de iniciar, instruir y decidir los procesos disciplinarios que cursan en la personería Distrital de Cartagena por faltas disciplinarias cometidas por los funcionarios de la alcaldía de Cartagena de Indias.

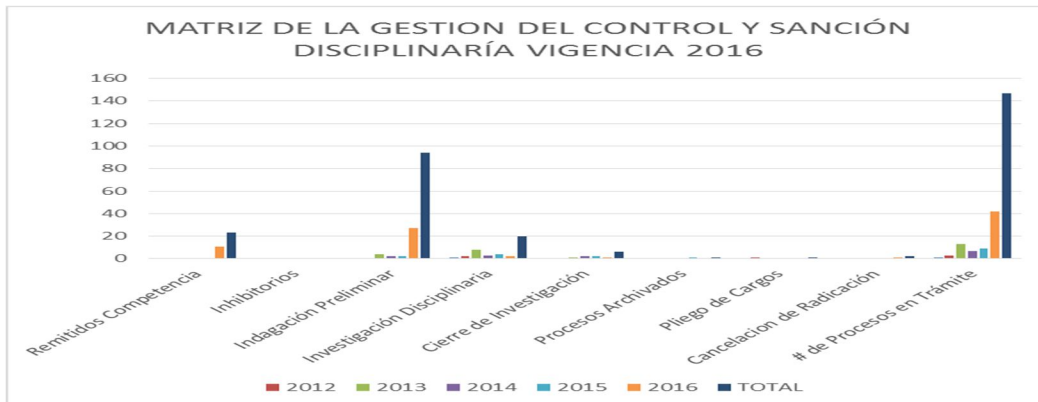
A 28 de febrero de 2017, de los 75 procesos pendientes recibidas en el 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, y 2016 de las cuales se han abierto 35 indagaciones preliminares y 20 investigaciones disciplinarias y se han archivado 1 investigaciones.

A 28 de febrero de 2017, se han recibido 72 quejas, de las cuales se han abierto 59 indagaciones preliminares.

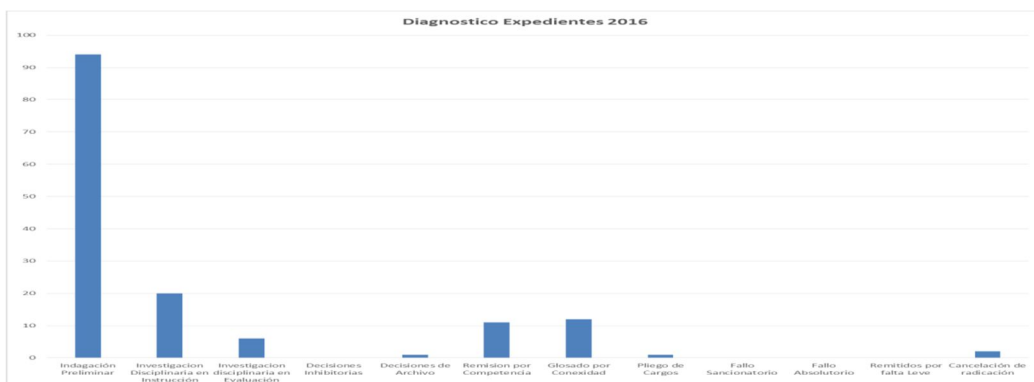
INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL PERSONERÍA DISTRICTAL DE CARTAGENA

PERSONERÍA DISTRICTAL DE CARTAGENA								
VIGILANCIA ADMINISTRATIVA Y CONTRATACION ESTATAL								
MATRIZ DE LA GESTIÓN DEL CONTROL Y SANCIÓN DISCIPLINARIA VIGENCIA 2016								
DESCRIPCIÓN	VIGENCIAS							TOTAL
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	
Remitidos Competencia						11	12	23
Inhibitorios								0
Indagación Preliminar			4	2	2	27	59	94
Investigación Disciplinaria	1	2	8	3	4	2		20
Cierre de Investigación			1	2	2	1		6
Procesos Archivados					1			1
Pliego de Cargos		1						1
Cancelacion de Radicación						1	1	2
# de Procesos en Trámite	1	3	13	7	9	42	72	147

Fuente: Informe de Gestión 2016 Vigilancia a la Conducta Oficial



Fuente: Informe de Gestión 2016 Vigilancia a la Conducta Oficial



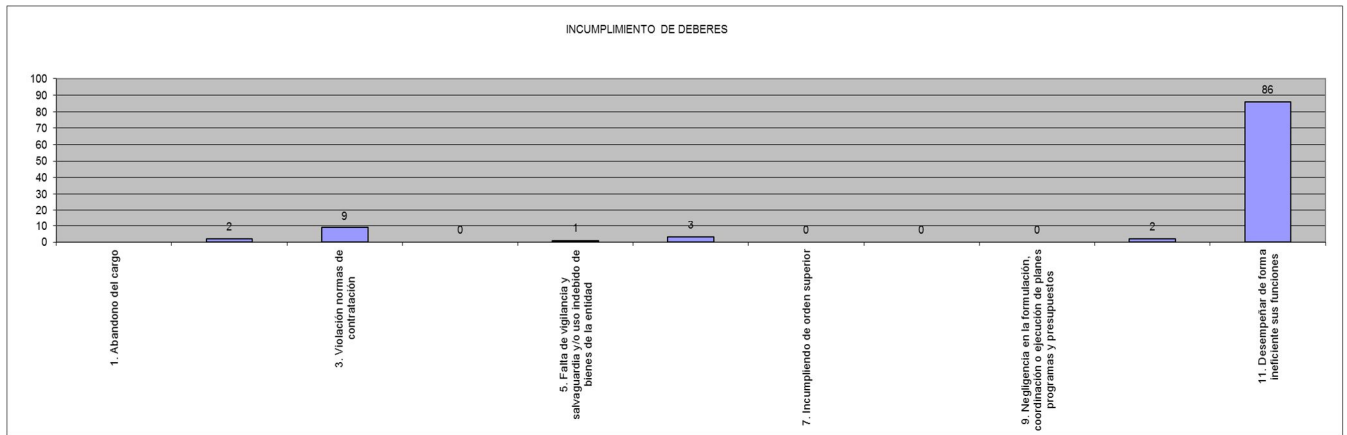
Fuente: Informe de Gestión 2016 Vigilancia a la Conducta Oficial

INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL PERSONERÍA DISTRITAL DE CARTAGENA

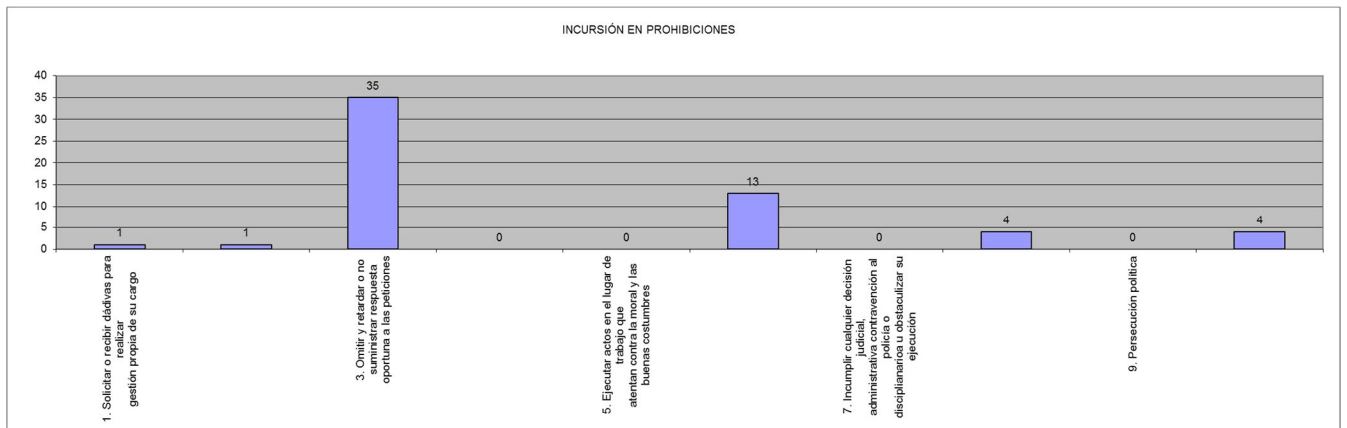
PERSONERÍA DISTRITAL DE CARTAGENA																														
MATRIZ DE LA GESTIÓN DE CONTROL Y SANCION DISCIPLINARIA VIGENCIA 2016																														
DIAGNOSTICO DE DEPENDIENTES 2016																														
DEPENDENCIAS - ALCALDIA MAYOR DE CARTAGENA																														
DESCRIPCIÓN	ESTADISTICO PROCESO	TALENTO HUMANO	ALCALDIA LOCAL 1	ALCALDIA LOCAL 2	SERVICIOS PUBLICOS	ALCALDIA LOCAL 3	APOYO LOGISTICO	HECIBEN ESE	INTERIORES	EPIDEMIOLOGIA	INFRASTRUCTURA PÚBLICA	ESPACIO PÚBLICO	CONVENIO VALORIZACION	EDUCACION	ARCHIVO	DISTRIBUCION	INVESTIGACION POLICIA	JURIDICA	COLABORACION	FUNCIONARIOS ALCALDIA	PARTICIPACION DE FAMILIA	CONSEJERIA DISTRITAL	TOTAL							
Investigación Preliminar	6	2	17	6	1	2	8	2	5	7	4	1	1	1	3	1	3	1	3	9	2	2	1	94						
Investigación Disciplinaria en Instrucción	1		1	3	1	1		1	1	1	2	1	1	2										20						
Investigación disciplinaria en Evaluación					2					2	1	1												6						
Decisiones Inhibitorias																								0						
Decisiones de Archivo														1										1						
Remision por Competencia																				11				11						
Glosa por Conectividad																				12				12						
Plego de Cargos																								1						
Fallo Sancionatorio																								0						
Fallo Absolutorio																								0						
Remitidos por falta Leve																								0						
Cancelación de ratificación															1									2						
TOTAL	7	2	1	19	9	4	1	3	1	8	1	3	8	8	4	4	2	3	2	7	3	1	3	1	33	2	2	2	1	147

Fuente: Informe de Gestión 2016 Vigilancia a la Conducta Oficial

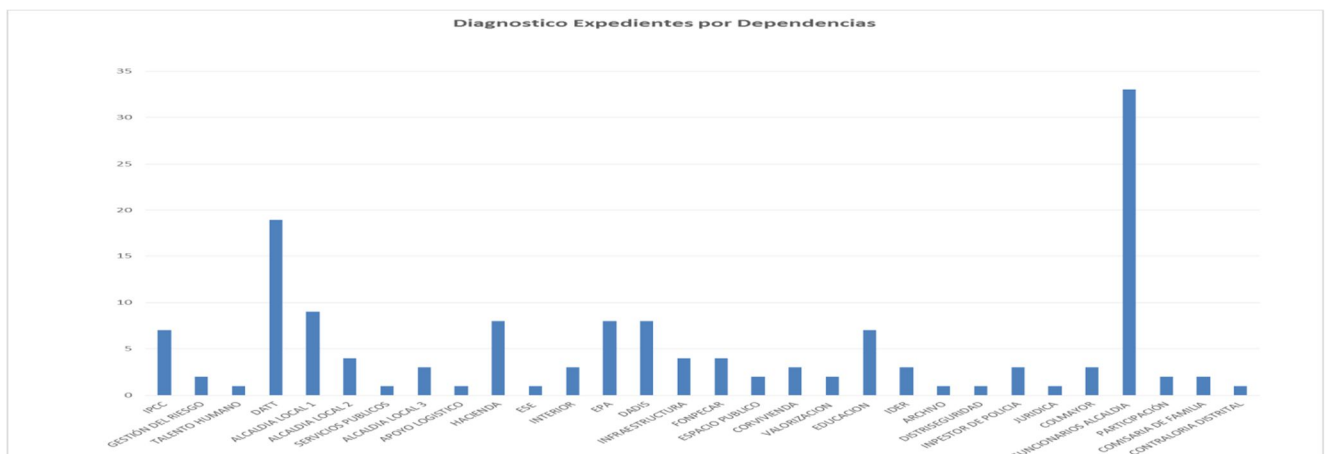
INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL PERSONERÍA DISTRITAL DE CARTAGENA



Fuente: Informe de Gestión 2016 Vigilancia a la Conducta Oficial



Fuente: SIAP Informe de Gestión 2016 Vigilancia a la Conducta Oficial



Fuente: Informe de Gestión 2016 Vigilancia a la Conducta Oficial

3.1.3.2 Actuaciones Preventivas

Es la función que ejerce la personería distrital de Cartagena como agente del ministerio público a través de la cual la entidad busca anticiparse y evitar la ocurrencia de hechos que afecten los derechos, mediante la detección y advertencia temprana de riesgos en la gestión pública. De igual manera promueve el respeto de las garantías de los derechos constitucionales

PERSONERÍA DISTRITAL DE CARTAGENA					
MATRIZ DE LA GESTIÓN DE ACTUACIONES PREVENTIVAS VIGENCIA 2016					
DESCRIPCIÓN	PERSONERO	JURIDICA	PERSONERÍA AUXILIAR	VIGILANCIA ADMINISTRATIVA Y CONTRATACION ESTATAL	TOTAL
INTERVENCIÓN EN ACCIONES POPULARES		16	8		24
ACCIONES POPULARES INTERPUESTAS		6			6
ELABORACION Y ENVÍO DE COMUNICACIONES	22	106	58	71	257
PREPARACIÓN Y PRESENTACION DE INICIATIVAS DE CARACTER LEGAL	1				1
VISITAS DE CONTROL			3		3
ORIENTACIÓN Y ASESORÍA			5		5
No. DE ACTUACIONES PREVENTIVAS	23	128	74	71	296

Fuente: Informe de Gestión 2016 Vigilancia a la Conducta Oficial

3.1.4 GESTIÓN DE PROTECCIÓN AL INTERÉS COLECTIVO E INDIVIDUAL

Este proceso se encarga de recibir las quejas y reclamos, adelantando acciones judiciales, acciones de tutela, derechos de petición o acciones populares en defensa del interés público, colectivo e individual de la población cartagenera. Ejecuta las acciones como agente del Ministerio Público en especial las que hacen referencia a la promoción y protección de los recursos naturales y el medio ambiente, a la Defensa del patrimonio público, al desarrollo urbanístico y que se ajusten a lo establecido en la constitución, las leyes, las ordenanzas, acuerdos y órdenes superiores emanadas de las autoridades competentes en el Distrito, la vigilancia de la eficiencia, eficacia y continuidad en la prestación de los servicios públicos, su equitativa distribución social y racionalización económica de las tarifas, la de promover la creación y funcionamiento de las veedurías ciudadanas y comunitarias, la de promoción de los derechos de la mujer, la infancia, el adulto mayor y población vulnerables.

INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL PERSONERÍA DISTRICTAL DE CARTAGENA

A este proceso se encuentran adscritos tres áreas funcionales, como son Control Urbanístico, Bienes Distritales, Policivo y Medio Ambiente; Comunidad, la Mujer y la Familia y Servicios Públicos.

3.1.4.1 AREA FUNCIONAL DE CONTROL URBANÍSTICO, BIENES DISTRITALES, POLICIVO Y MEDIO AMBIENTE

La gestión realizada por la delegada de bienes urbanístico medio ambiente y policivo durante el año 2016, se encuentra encaminada en los resultados de las actividades realizadas por esta oficina, las cuales dan cuenta de la gestión institucional y materializan la visibilización interna y externa de lo que desarrolla la entidad de conformidad con lo señalado en el plan estratégico institucional.

Las asesorías que se ofrecen en este despacho consisten en orientar al ciudadano acerca de los instrumentos legales a su alcance para el ejercicio adecuado de sus derechos, así como las instrucciones del caso para que se dirija a la autoridad competente y realice su solicitud.

- **PROTECCIÓN Y PROMOCION DEL MEDIO AMBIENTE**

SERVICIO	Cantidad
Asuntos recibidos SIAP	710
Quejas ambientales recibidas	177
Seguimiento a Derechos de Petición	53
Asistencia a reuniones y otros	47
Asesorías	141
Estudiantes y otros, sensibilizados en Ambiente como Derecho Colectivo	386

Fuente: SIAP Informe de Gestión 2016 Protección del interés colectivo e individual

GRAFICO ESTADISTICO POR SERVICIOS

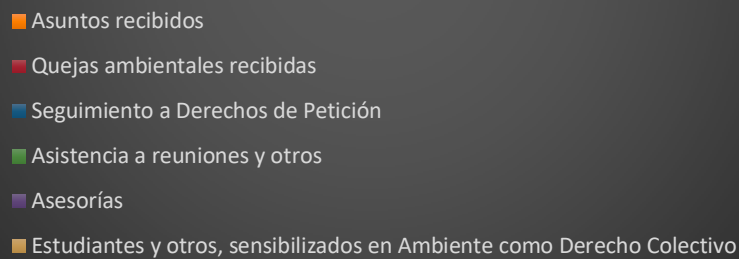
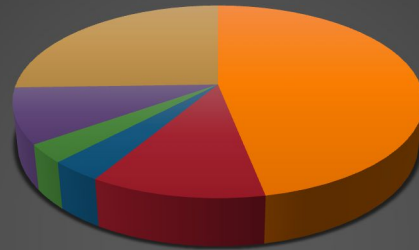


Gráfico No. 6 Estadística por r por servicio Medio Ambiente

Inventario de Casos trascendentales

- Se logró que la secretaría de Infraestructura destapara las rejillas de aguas pluviales frente a la Urbanización Villa Liliana, que obstruía el curso de las aguas lluvias hacia el canal María Auxiliadora, generando inmenso empozamiento en el lugar.
- Se logró que la empresa Avícola El Madroño implementara medidas efectivas para el control de las emisiones desagradables, y para las descargas líquidas al Alcantarillado.
- Se logró que la Secretaría de Infraestructura retirara en varias ocasiones, el lodo acumulado por las lluvias en diferentes calles de los barrios Torices y Paseo Bolívar.
- Se logró, en coadyuvancia con la Fundación VQV, la canalización sostenible de las aguas lluvias que inundaban el puente de Marbella.
- Se logró, apoyando la gestión de líderes de la Candelaria, la desratización y abatimiento de vectores en un amplio sector de dicho barrio.

- **BIENES Y URBANISMO**

SERVICIO	Cantidad
Asuntos recibidos SIAP	937
Asesorías dadas a usuarios de manera directa	356
Asuntos Urbanísticos	401
asuntos Policivos	262
Exoneraciones del impuestos predial,	106
Asuntos de Espacio Público.	169
Alcaldía Locales,	180
Control Urbano,	40
Secretaría de Infraestructura	48
Planeación Distrital	39
ante Espacio Publico	98
Invitación a diligencia policiva	170
Visita técnica comisionada	230
Querella policiva	45
Acompañamiento diligencias e inspecciones oculares policivas	70
Auto Comisorio Asignados	329
Seguimiento a Derechos de Petición	54

Fuente: SIAP Informe de Gestión 2016 Protección del interés colectivo e individual

GRAFICO ESTADISTICO POR SERVICIOS



- Asuntos recibidos SIAP
- Asesorías dadas a usuarios de manera directa
- Asuntos Urbanísticos
- asuntos Policivos
- Exoneraciones del impuestos predial,
- fueron asuntos de Espacio Publico.
- Alcaldía Locales,

Grafico No. 7 ESTADISTICA POR SERVICIOS BIENES Y URBANISMO

• PROCESOS POLICIVOS

En procura de garantizar el debido proceso, se asistió a 70 diligencias programadas por los diferentes despachos. En las mismas se verifica la legalidad de las decisiones tomadas y se acompaña al ciudadano a fin de que no se le vulneren los derechos fundamentales. Esta función la desarrolla la Personería Delegada para Asuntos Policivos a través de los acompañamientos a diligencias de restitución de inmuebles, restitución del espacio públicos, lanzamientos por ocupación de hechos, perturbación a la posesión, ordenadas por los Jueces Civiles Municipales

Asuntos relevantes

- En calidad de Ministerio Público se asistió y participó en las Audiencias de los Procesos de Perturbación a la Posesión, en Restitución de Espacio Público, Lanzamiento de Bien Inmuebles, en estas actuaciones se hicieron las intervenciones respectivas para que se garantice los Derechos a la Personas. “protegiendo y garantizando sus Derechos”
- Igualmente se realizó acompañamiento a las Diligencias adelantadas por parte de la Inspecciones de Policías, con el fin de llevar a feliz término quejas radicadas en mencionada dependencia.

- Se observa un alto grado de inconformidad de las familias reasentadas en relación con: la calidad de los diseños de la vivienda y urbanísticos, la calidad de los materiales de construcción y de la aplicación de las normas sismo resistentes, de las normatividad ambiental y de movilidad. Esta situación ha generado problemas de convivencia, de salubridad pública y de incremento de vulnerabilidades y riesgos
- Las viviendas y las urbanizaciones no tienen en cuenta las condiciones socioeconómicas de las familias al pasar de una vivienda, hábitat y territorio informal a uno formal asumiendo los costos de permanencia sin un mejoramiento en sus condiciones de socioeconómicas. Otro aspecto importante que se observa es que se llevó a la gente a vivir en propiedades horizontales sin haberseles dado ningún tipo de formación y capacitación en la ley 675/91 y en las implicaciones económicas y de convivencia que esto significa. En algunos casos se mencionó la problemática económica de los altos intereses haciendo que el pago de la misma se triplique.

3.1.4.2 AREA FUNCIONAL SERVICIOS PÚBLICOS

Los Personeros de Colombia, en su cuádruple carácter de defensores del pueblo o veedores ciudadanos, agentes del Ministerio Público, defensores de los derechos humanos y asesores especiales en materia de servicios públicos domiciliarios, desarrollamos múltiples funciones que encuentran su fundamento jurídico en una serie de normas dispersas en todo el ordenamiento jurídico colombiano, tales como la Constitución Política, la ley 136 de 1994, el Código de Procedimiento Administrativo y De Lo Contencioso Administrativo, la ley 03 de 1990 y la ley 142 de 1994, entre otras

Aquí se encuentran registradas todas las quejas tramitadas durante el período informado, desglosadas por empresas y el porcentaje que representa el número de quejas de cada empresa, respecto al total de requerimientos tramitadas.

- **REQUERIMIENTOS TRAMITADOS**

SERVICIO	Cantidad
Electricaribe	2.243

INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL PERSONERÍA DISTRICTAL DE CARTAGENA

SERVICIO	Cantidad
Acuacar	372
Movistar	31
Surtigas	123
Otras empresas	47
TOTAL ATENCIONES REALIZADAS	2816

Fuente: SIAP e Informe de Gestión 2016 Servicios Públicos

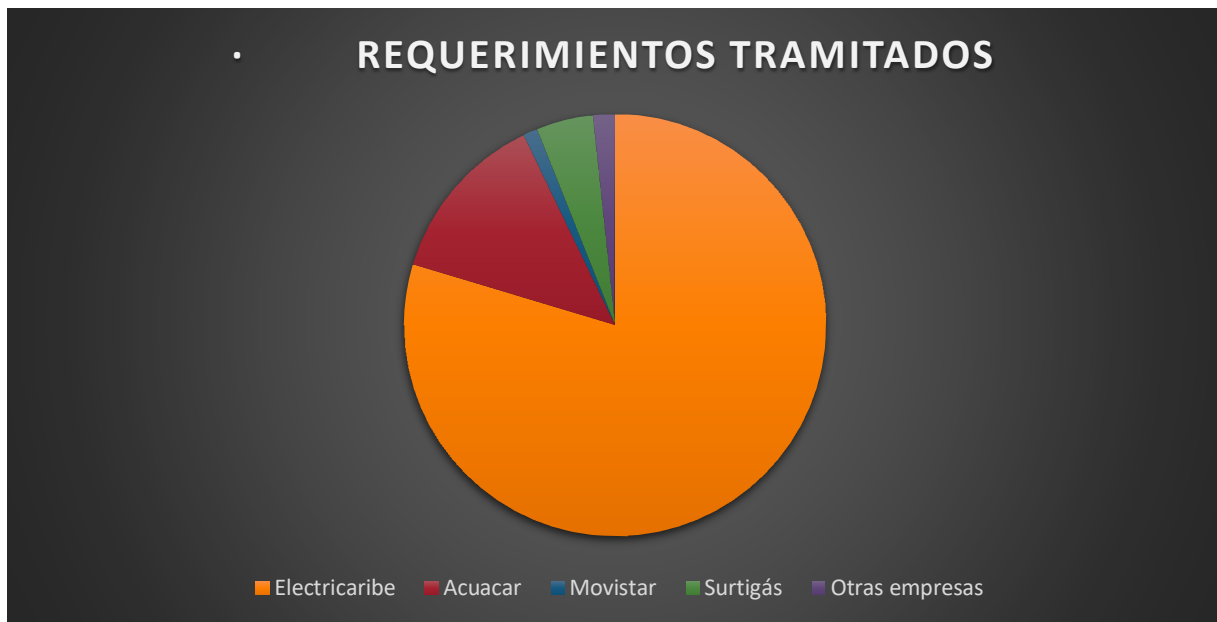


Grafico No. 8 requerimientos tramitados Servicios Públicos

- **RECURSOS**

SERVICIO	Cantidad
Electricaribe	1218
Acuacar	147
Movistar	07
Surtigas	44
Otras empresas	13
TOTAL RECURSOS	1429

Fuente: SIAP Informe de Gestión 2016 Servicios Públicos



Grafico No, 9 recursos Servicios Públicos

- **DERECHOS DE PETICIONES**

<u>SERVICIO</u>	Cantidad
Electricaribe	91
Acuacar	13
Movistar	09
Surtigas	06
Otras empresas	12
TOTAL ATENCIONES REALIZADAS	131

Fuente: SIAP Informe de Gestión 2016 Servicios Públicos



Grafico No, 10 Derechos de Petición Servicios Públicos

- **SILENCIOS ADMINISTRATIVOS**

SERVICIO	Cantidad
Electricaribe	22
Acuacar	01
Movistar	00
Surtigas	02
Otras empresas	03
TOTAL ATENCIONES REALIZADAS	<u>28.</u>

Fuente: SIAP Informe de Gestión 2016 Servicios Públicos



Grafico No, 11 silencios Administrativos Servicios Públicos

- **RESUMEN DE ACTIVIDADES**

RESUMEN DE ACTIVIDADES	CANTIDAD
ASISTENCIA (REUNIONES, COMITÉ DE ESTRATIFICACION, COMITE DE RECLAMOS)	39
REQUERIMIENTOS Y SEGUIMIENTOS	466
ASESORIAS PERSONALIZADAS	153
ACCIONES DE TUTELAS	5

Fuente: SIAP Informe de Gestión 2016 Servicios Públicos



Grafico No, 12 Estadística de Actividades Servicios Públicos

- **RELACION DE MOTIVOS MAS FRECUENTES DE PQR POR EMPRESAS**

ELECTRICARIBE	CANTIDAD
Alto consumo facturado	576
Deficiencias en la infraestructura eléctrica	77
Cobros indebidos	193
Cobro de reconexión	36
Cobro de Energía Consumida Dejada de Facturar	1218
Otros motivos de PQR	143

Fuente: SIAP Informe de Gestión 2016 Servicios Públicos

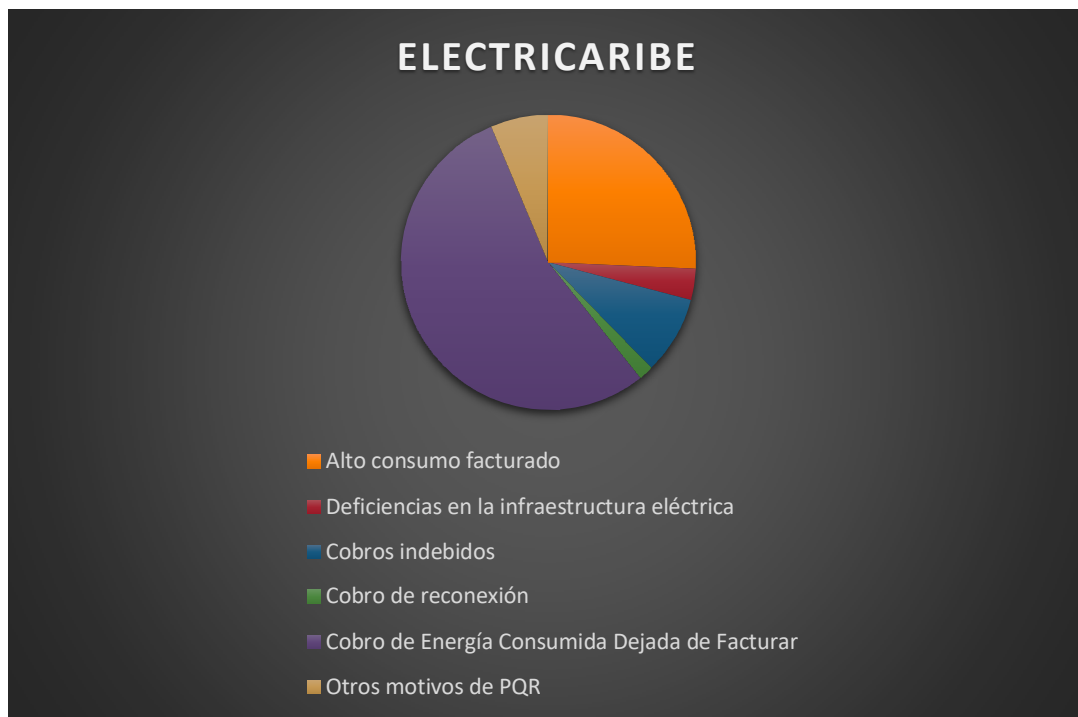


Grafico No, 13 Requerimiento contra Electricaribe - Servicios Públicos

INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL PERSONERÍA DISTRICTAL DE CARTAGENA

AGUAS DE CARTAGENA	CANTIDAD
Alto consumo facturado	174
Deficiencias en la infraestructura eléctrica	18
Cobros indebidos	83
Cobro de reconexión	15
Cobro de Energía Consumida Dejada de Facturar	40
Otros motivos de PQR	43

Fuente: SIAP Informe de Gestión 2016 Servicios Públicos



Grafico No, 14 Requerimiento contra Aguas de Cartagena - Servicios Públicos

INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL PERSONERÍA DISTRITAL DE CARTAGENA

MOVISTAR	CANTIDAD
Cobros Indevidos	13
Mala prestación del servicio	09
Incumplimiento del contrato	04
Otros motivos de PQR	10

Fuente: SIAP Informe de Gestión 2016 Servicios Públicos



Grafico No, 16 Requerimiento contra Movistar - Servicios Públicos

SURTIGAS	CANTIDAD
Alto consumo facturado	84
Deficiencias en la infraestructura eléctrica	03
Cobros indevidos	18
Otros motivos de PQR	20



Grafico No, 17 Requerimiento contra Surtigas - Servicios Públicos

CAPACITACIONES A LA COMUNIDAD EN TEMAS DE SERVICIOS PÚBLICOS



INTERVENCIÓN DEL PERSONERO DISTRITAL ANTE MAGISTRADOS DEL CONCEJO NACIONAL ELECTORAL EN TEMA DE CONSULTA VIRTUAL CONTRA ELECTRICARIBE



CAMPAÑAS INSTAURADAS DESDE LA PERSONERÍA DISTRITAL CONTRA ELECTRICARIBE



3.1.4.2 AREA FUNCIONAL DE COMUNIDAD, MUJER Y FAMILIA

La gestión de la Personería Distrital de Cartagena, a través de la Personería Delegada para la Comunidad, la mujer y la familia, vela por Fortalecer la capacidad del proceso, realizando acciones y adoptando medidas que prevengan y mitiguen las situaciones de riesgo, así como, preparar y responder ante eventos adversos a fin de salvaguardar los derechos fundamentales de la población mujer, menor, familia y adulto mayor, de los diferentes barrios del distrito de Cartagena.

El objetivo fundamental es el acompañamiento a las Comunidades del Distrito de Cartagena y sus corregimientos, promoviendo la creación y funcionamiento de las veedurías ciudadanas y comunitarias, asesorándolos y brindando acompañamiento para la solución de sus requerimientos, demostrándoles permanentemente que ellos son nuestra prioridad y que por ellos que trabajamos con esmero en la defensa sus Derechos y enseñándoles en el cumplimiento de sus deberes, brindándoles los servicios de la Personería como el Ente de Control Competente para defender sus Derechos Vulnerados en el Distrito de Cartagena.

- **MUJER Y FAMILIA**

TIPO DE REQUERIMIENTOS	CANTIDAD
REQUERIMIENTOS TRAMITADAS CONTRA INSTITUCIONES EDUCATIVAS	27
REQUERIMIENTOS TRAMITADAS CONTRA COMISARIAS DE FAMILIA	15
REQUERIMIENTOS TRAMITADAS CONTRA JUZGADOS DE FAMILIA	1
SOLICITUDES DE INTERVENCION TRAMITADAS CONTRA DIFERENTES ENTIDADES DISTRITALES	30
REQUERIMIENTOS TRAMITADAS CONTRA SECRETARIA DE EDUCACIÓN	10
REQUERIMIENTOS TRAMITADAS CONTRA ICETEX	8
REQUERIMIENTOS TRAMITADOS CONTRA ICBF	3
SEGUIMIENTOS A DERECHOS DE PETICION	6
ASESORIAS	97

Fuente: SIAP Informe de Gestión 2016 Comunidad Mujer y Familia

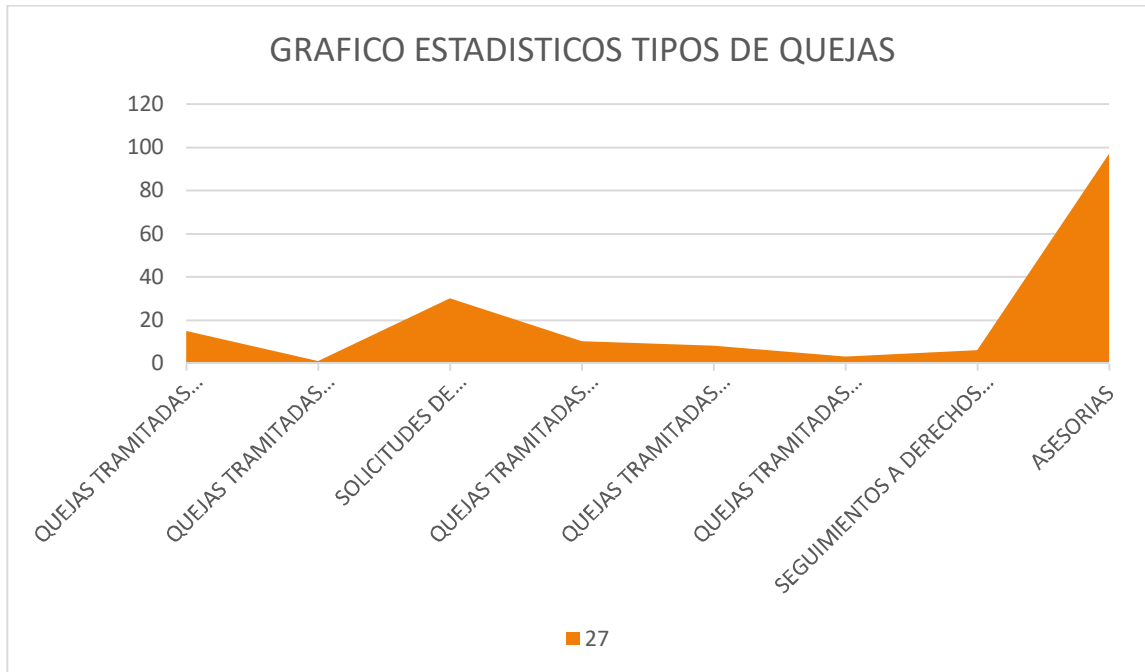


Grafico No, 18 Requerimientos Comunidad, Mujer y Familia

Hay un total de **197** Correspondencias recibidas para ésta delegada de Menor y Familia, de las cuales 100 pertenecen a quejas tramitadas en la vigencia como se demuestra en el detallado de este escrito (la sumatoria de estas corresponde al número 100) y 97 asesorías atendidas directamente por el delegado.

VISITAS A LOS CENTROS DE VIDA



La Esperanza Oct/2016

Santa Ana Sep/2016

INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL PERSONERÍA DISTRITAL DE CARTAGENA



La Candelaria Oct/2016



Bayunca Sept/2016



EL Zapatero Oct/2016



El Tancón Sept/2016



El socorro Oct/2016





Arroyo Grande Sept/2016



La Reina Sept/2016

- **COMUNIDAD**

REQUERIMIENTOS CIUDADANOS

REQUERIMIENTOS TRAMITADOS	57
ASESORIAS	41
SEGUIMIENTOS Y RESPUESTAS	132
TOTAL REQUERIMIENTOS	230

Fuente: SIAP Informe de Gestión 2016 Comunidad Mujer y Familia



Grafico No. 19 Requerimientos Comunidad, Mujer y Familia

DERECHOS DE PETICIONES:

ACOMPAÑAMIENTOS	38
RESPUESTA A DERECHOS DE PETICIÓN	35
DERECHOS DE PETICIONES ENVIADOS	07
TOTAL DERECHOS DE PETICIONES	80

Fuente: SIAP Informe de Gestión 2016 Comunidad Mujer y Familia

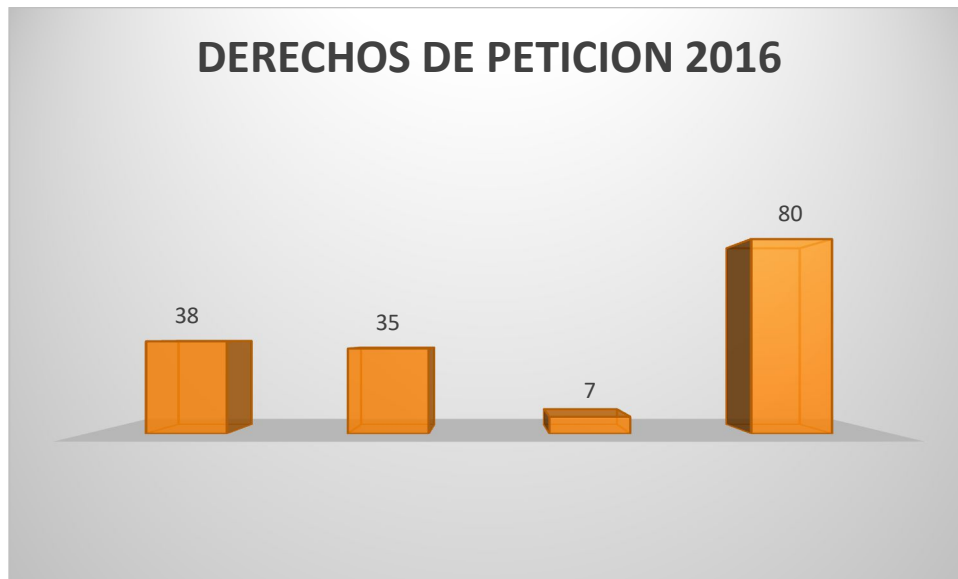


Grafico No, 20 Derechos de Petición Comunidad, Mujer y Familia

SOLICITUDES:

DE ACOMPAÑAMIENTOS	243
COADYUVANCIA	202
REUNIONES E INVITACIONES	196
TOTAL SOLICITUDES	531

Fuente: SIAP Informe de Gestión 2016 Comunidad Mujer y Familia

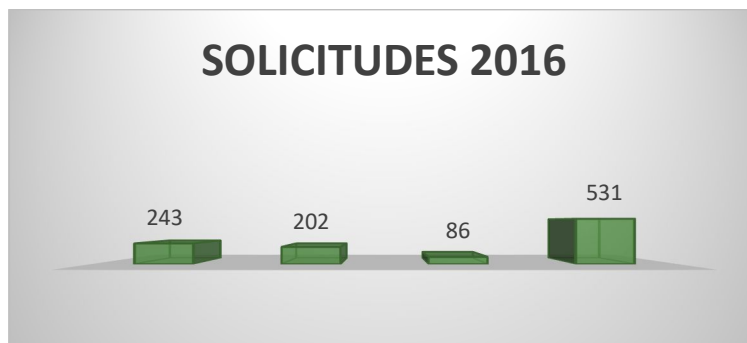


Grafico No, 20 Derechos de Petición Comunidad, Mujer y Familia

Grafico No, 21 invitaciones Comunidad, Mujer y Familia

ACCIONES JUDICIALES Y TRAMITES:

RECURSOS DE REPOSICION	02
DESACATO	01
VEEDURIAS INSCRITAS	22
CAPACITACIONES	402
TUTELAS	10
IMPUGNACIONES	04
TOTAL VARIOS	441

Fuente: SIAP Informe de Gestión 2016 Comunidad Mujer y Familia

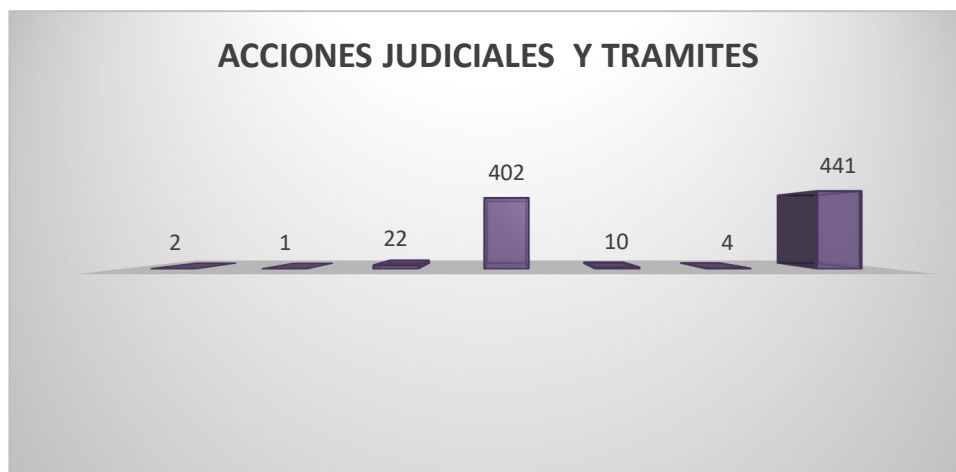


Grafico No, 22 Derechos de Petición Comunidad, Mujer y Familia

TOTAL TRAMITES AÑO 2016

TOTAL REQUERIMIENTOS	230
TOTAL DERECHO DE PETICION	80
TOTAL SOLICITUDES	531
TOTAL INVITACIONES	196
TOTAL ACCIONES JUDICIALES Y TRAMITES	441
TOTAL	1478

Fuente: SIAP Informe de Gestión 2016 Comunidad Mujer y Familia

INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL PERSONERÍA DISTRICTAL DE CARTAGENA

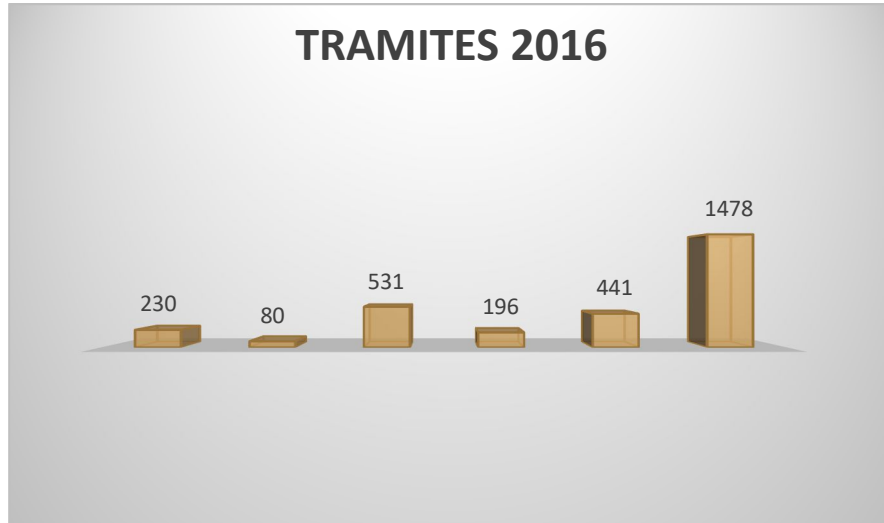


Grafico No, 23 Trámites Comunidad, Mujer y Familia

REUNIONES CON MINISTERIO DEL INTERIOR DE PROTOCOLIZACION 2016

MESES	TIPO DE REUNION	CANTIDAD
FEBRERO	Impactos	2
	Preconsultas	3
	Seguimientos	8
	Protocolización	1
MARZO	Impactos	2
	Preconsultas	2
	Seguimientos	6
	Protocolización	4
	F de Acuerdos	4
ABRIL	Impactos	2
	Preconsultas	1
	Seguimientos	9
	Protocolización	2
	F de Acuerdos	0
MAYO	Impactos	2
	Preconsultas	2
	Seguimientos	2
	Protocolización	1

INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL PERSONERÍA DISTRICTAL DE CARTAGENA

	F de Acuerdos	2
JUNIO	Impactos	2
	Preconsultas	0
	Seguimientos	4
	Protocolización	1
	F de Acuerdos	1
	Apertura	4
JULIO	Impactos	3
	Preconsultas	2
	Seguimientos	1
	Protocolización	0
	F de Acuerdos	2
AGOSTO	Impactos	2
	Preconsultas	0
	Seguimientos	6
	Protocolización	2
	F de Acuerdos	2
	Aperturas	3
SEPTIEMBRE	Impactos	11
	Preconsultas	0
	Seguimientos	2
	Protocolización	4
	F de Acuerdos	4
OCTUBRE	Impactos	3
	Preconsultas	2
	Seguimientos	4
	Protocolización	3
	F de Acuerdos	4
	Aperturas	4
NOVIEMBRE	Impactos	1
	Preconsultas	7
	Seguimientos	5
	Protocolización	2
	F de Acuerdos	0
	Aperturas	0
DICIEMBRE	Impactos	2
	Preconsultas	2
	Seguimientos	4
	Protocolización	0
	F de Acuerdos	1

Fuente: SIAP Informe de Gestión 2016 Comunidad Mujer y Familia

REUNIONES CONSULTA PREVIA MINISTERIO DEL INTERIOR 2016	
Impactos	32
Preconsultas	21
Seguimientos	51
Protocolización	20
F de Acuerdos	20
Apertura	11
TOTAL	155

Fuente: SIAP Informe de Gestión 2016 Comunidad Mujer y Familia

A continuación, se detallan cada una de las reuniones referenciadas anteriormente con el Ministerio Del Interior – Dirección de Consulta Previa:

FEBRERO:

- 04: Impactos – RUTA 90A – CC VILLA GLORIA (CGENA)
- 09: Preconsulta - FDN NUEVO – CC BOCACHICA (CGENA)
- 10: Preconsulta – ESTANCIA DEL MAR – CC BARÚ (CARTAGENA)
- 10: Seguimiento – CALA BLANCA – CC ARARCA (CARTAGENA)
- 11: Preconsulta – FDN NUEVO – CC CAÑO DEL ORO (CGENA)
- 15: Seguimiento – FDN VIEJO – CC CAÑO DEL ORO
- 16: Seguimiento – FDN VIEJO – CC BOCACACHICA
- 17: Seguimiento – PUENTE BARÚ – CC BARÚ (CARTAGENA)
- 18: Protocolización – ASTIYUMA – CC PASACABALLOS (CARTAGENA)
- 22: Seguimiento – SENTENCIA T-969- CC PUERTO REY (CARTAGENA)
- 23: Seguimiento – SENTENCIA T-969 – CC TIERRA BAJA (CARTAGENA) – 9:00
- 24: Protocolización – TRANVERSAL VIAL BARÚ (T-745) – CC BARÚ (CARTAGENA)

24: Impactos – FDN II – CC BOCACHICA

25: Seguimiento – PROTECCION COSTERA – CC TIERRA BOMBA (CARTAGENA) – 9:00

29: Seguimiento – SURTIGAS – CC PASACABALLOS

MARZO:

02: Impactos- FDN II – CC CAÑO DEL ORO (CARTAGENA)

03: F de Acuerdos y Protocolización – FDN II – CC BOCACHICA (CARTAGENA)

07: Formulación de Acuerdos y Proto – FDN II – CC CAÑO DEL ORO (CARTAGENA)

08: Seguimiento – RUTA 90 – CC PUERTO REY (CARTAGENA)

08: Preconsulta – Marina A y C – CC ARARCA (CARTAGENA)

09: Protocolización – PLAYETAS – CC SANTA ANA (CARTAGENA)

10: Protocolización – PLAYETAS – CC BARÚ (CARTAGENA)

10: Seguimiento de Acuerdos - T969 – PUERTO REY (CARTAGENA)

14: Impactos- FDN II – CC CAÑO DEL ORO (CARTAGENA)

16: Preconsulta y Apertura – ESTANCIA DEL MAR – CC BARÚ (CGENA)

16: Protocolización – PLAYETAS – CC ARARCA (CARTAGENA)

17: F de Acuerdos y Protocolización - FDN II – CC CAÑO DEL ORO (CARTAGENA)

18: F de Acuerdos y Protocolización – FDN II – CC BOCACHICA (CARTAGENA) 9am

28: Seguimiento – LOOP HEROICA MAMONAL – CI MEMBRILLAL (CGENA)

29: Seguimiento – EL CAYAO – CC ARARCA (CARTAGENA)

30: Seguimiento – EL CAYAO – CC BARÚ (CARTAGENA)

30: Apertura – MARINA – CC ARARCA (CGENA)

31: Seguimiento – EL CAYAO – CC BOCACHICA (CARTAGENA)

ABRIL:

04: Preconsulta – POMCA CARDIQUE – CC PASACABALLOS (CARTAGENA)

INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL PERSONERÍA DISTRICTAL DE CARTAGENA

- 05: Protocolización – TRANSVERSAL VIAL BARÚ (T-745) – CC BARÚ (CARTAGENA)
- 06: Protocolización – TRANSVERSAL VIAL BARÚ (T-745) – CC SANTA ANA (CGENA)
- 07: Seguimiento – GERDTS PORTO – CC PUNTA CANOA (CARTAGENA)
- 11: Seguimiento – RUTA 90 – CC BAYUNCA (CARTAGENA)
- 11: Seguimiento – PROTECCION COSTERA – CC TIERRA BOMBA (CARTAGENA)
- 12: Seguimiento – RUTA 90 – CC TIERRA BAJA (CARTAGENA)
- 13: Seguimiento – RUTA 90 – CC PUERTO REY (CARTAGENA)
- 14: Impactos I – ESTANCIA DEL MAR – CC BARÚ (CGENA)
- 18: Seguimiento – KARIBANA – CC PUNTA CANOA (CARTAGENA)
- 20: Impactos I – MARINA CALA BLANCA – CC ARARCA (CGENA)
- 21: Seguimiento – FDN DRAGADO – CC CAÑO DEL ORO (CGENA)
- 25: Apertura – POMCA CRA – CC REPELÓN (ATLÁNTICO)
- 26: Seguimiento – NUEVA CARTAGENA – CC PUNTA CANOA (CGENA)
- 26: Seguimiento – PROTECCION COSTERA – CC TIERRA BOMBA (CGENA)

MAYO:

- 02: Apertura – POMCA CRA – CC RECREO (CARTAGENA)
- 03: Apertura – POMCA CRA – CC PASACABALLOS (CARTAGENA)
- 04: Seguimiento – EL CAYAO – CC ARARCA (CARTAGENA)
- 05: Preconsulta – POMCA CARDIQUE – CC BOQUILLA
- 10: Impactos II – MARINA CALA BLANCA – CC ARARCA (CGENA)
- 11: Apertura – POMCA CRA – CC LETICIA (CARTAGENA)
- 12: Impactos II - ESTANCIA DEL MAR – CC BARÚ (CGENA)
- 16: Protocolización – T745 TRANSVERSAL – CC BARU (CGENA)
- 17: Preconsulta – SENTENCIA LAS AMERICAS – CC BOQUILLA
- 18: Formulación de Acuerdos – MARINA CALA BLANCA – CC ARARCA (CGENA)
- 19: Seguimiento – SENTENCIA T-969 – CC PUERTO REY



INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL PERSONERIA DISTRTIAL DE CARTAGENA

26: Formulación de Acuerdos – ESTANCIA DEL MAR – CC BARÚ (CGENA)

JUNIO:

07: Protocolización – TRANSVERSAL T 745 – CC SANTA ANA

08: Seguimiento – PLAYETAS - CC ARARCA

09: Seguimiento – RUTA 90 - CC BAYUNCA

10: Impactos IV – MARINA CALA BLANCA – CC ARARCA

13: Seguimiento – EL CAYAO – CC ARARCA

14: Formulación de Acuerdos - ESTANCIA DEL MAR - CC BARÚ (CGENA)

15: Apertura – POMCA CRA – CC RECREO (CARTAGENA)

16: Apertura – POMCA CRA – CC LETICIA (CARTAGENA)

20: Seguimiento – LOOP HEROICA – C.I. MEMBRILLAL

21: Impactos I – POMCA CRA – CC SANTA ANA (CARTAGENA)

22: Apertura – POMCA CRA – CC PASACABALLOS (CARTAGENA)

29: Apertura e Impactos I – POMCA CRA – CC ARARCA (CARTAGENA)

JULIO:

07: Impactos V – MARINA CALA BLANCA – CC ARARCA

12: F de Acuerdos III – ESTANCIA DEL MAR – CC BARU 10AM

14: Preconsulta – EPSA 110KV - CC BAYUNCA

19: Seguimiento - EL CAYAO – CC PASACABALLOS

21: Impactos VI – MARINA CALA BLANCA – CC ARARCA

22: Preconsulta - T 197 LOOP SAN MATEO – CC PASACABALLOS

25: F de Acuerdos – MARINA CALA BLANCA – CC ARARCA

26: Impactos I – SN 15 HOCOL – CC PUERTO REY

AGOSTO:

- 02: Seguimiento – RUTA 90 – CC BAYUNCA
- 03: Protocolización – TRANSVERSAL BARU 745- CC BARU
- 04: Protocolización – TRANSVERSAL BARU 745- CC SANTA ANA
- 05: Apertura – POMCA CARDIQUE –CC PASACABALLOS
- 08: Impactos – EPSA 110KV – CC BAYUNCA
- 09: Seguimiento – RUTA90 MONTECARLO – CC VILLA GLORIA
- 10: Seguimiento – SENTENCIA PTO BAHIA – CC BARÚ
- 11: F de Acuerdos - MARINA CALA BLANCA – CC ARARCA.
- 16: F de Acuerdos - MARINA CALA BLANCA – CC ARARCA.
- 16: Seguimiento – TRANSVERSAL BARU – CC PASACABALLOS
- 17: Apertura e Impactos I– POMCA CRA – CC BARÚ
- 18: Seguimiento – EL CAYAO – CC ARARCA
- 22: Seguimiento – PUENTE BARU – CC PASACABALLOS
- 23: Apertura – T 197 – CC PASACABALLOS 9AM
- 23: Impactos – HOCOL SN 15 – CC PUERTO REY

SEPTIEMBRE:

- 06: F de Acuerdos – EPSA 110 KV – CC BAYUNCA
- 06: Apertura e Impactos I – POMCA CARDIQUE –CC MANZANILLO
- 07: Impactos II – T197 – CC NISPERO
- 07: Apertura e Impactos I – POMCA CARDIQUE –CC BAYUNCA
- 07: Protocolización – MARINA A Y C – CC ARARCA
- 08: Apertura e Impactos I – POMCA CARDIQUE –CC MARLINDA
- 12: Impactos I – POMCA CARDIQUE –CC VILLA GLORIA
- 13: Impactos I – POMCA CARDIQUE –CC PUERTO REY
- 13: Impactos I – SN15 HOCOL – CC ARROYOS DE LAS CANOAS

INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL PERSONERÍA DISTRICTAL DE CARTAGENA

- 14: Impactos I – POMCA CARDIQUE –CC TIERRA BAJA
- 14: Protocolización – SENTENCIA T745 – CC BARÚ
- 14: Impactos I – SN15 HOCOL – CC ARROYO GRANDE
- 15: Impactos I – POMCA CARDIQUE – CC PASACABALLOS
- 15: Impactos I – SN 15 HOCOL – CC BAYUNCA
- 16: Impactos I – SN 15 HOCOL – CC PONTEZUELA
- 17: Impactos I – SN 15 HOCOL – CC VEREDA PUA II
- 20: Seguimiento – T969 – CC TIERRA BAJA
- 21: Seguimiento – TRANSVERSAL 745 – CC PASACABALLOS
- 22: Impactos III – SN 15 HOCOL – CC PUERTO REY
- 23: F de Acuerdos– SN 15 HOCOL – CC BAYUNCA
- 26: F de Acuerdos y Protocolización – SN 15 HOCOL – CC PONTEZUELA
- 27: F de Acuerdos y Protocolización – SN15 HOCOL – CC ARROYO GRANDE

OCTUBRE:

- 04: Preconsulta – MONA PRIETA – CC BARU
- 06: Apertura – T197 – CC PASACABALLOS
- 06: F de Acuerdos y Protocolización - SN15 HOCOL – CC ARROYO DE LAS CANOAS
- 07: Impactos – SN 15 HOCOL – CC ARROYO DE PIEDRA
- 10: Seguimiento – PUENTE BARU – CC PASACABALLOS
- 10: IMPACTOS OJO CAMBIAR – SN 15 HOCOL – CC PUERTO REY 2PM
- 10: Protocolización – SN 15 HOCOL – CC ARROYO GRANDE
- 11: Apertura e Impactos II – POMCA CARDIQUE – CC VILLA GLORIA
- 11: F de Acuerdos – SN 15 HOCOL – CC ARROYO DE PIEDRA
- 12: F de Acuerdos y Protocolización – SN 15 HOCOL – CC VEREDA PUA II
- 13: Apertura e Impactos II– POMCA CARDIQUE – CC BAYUNCA

INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL PERSONERÍA DISTRICTAL DE CARTAGENA

- 18: Seguimiento – HOTEL ESTELAR – CC MANZANILLO DEL MAR
- 20: Preconsulta – TUTELA CASA DE PLAYA LAS AMERICAS – CC LA BOQUILLA
- 21: F de Acuerdos – T197 – CC FLAMENCO 8am
- 24: Apertura – AQUANAUTICA – CC LA BOQUILLA
- 24: Seguimiento – T969 – CC PUERTO REY 2PM
- 25: Impactos I – T197 – CC PASACABALLOS 9AM
- 26: Seguimiento – T 376 – CC LA BOQUILLA

NOVIEMBRE:

- 02: Seguimiento – T 745 – CC PASACABALLOS
- 03: Preconsulta – AQUANAUTICA – CC LA BOQUILLA
- 15: Seguimiento – PUENTE VALORIZACIÓN – CC PASACABALLOS
- 16: Protocolización – T 745 – CC SANTA ANA
- 17: Protocolización – T 745 – CC BARU
- 21: Preconsulta – ICBF – CC SAN JACINTO
- 22: Impactos I – MONA PRIETA AVIATUR – CC BARU
- 23: Preconsulta – DORADO PLAZA I – CC PUNTA ARENA
- 23: Preconsulta – BARUBEACH – CC BARU
- 24: Preconsulta – DORADO PLAZA II – CC PUNTA ARENA
- 28: Seguimiento – SERENA DEL MAR – CC VILLA GLORIA
- 28: Preconsulta – PNN ISLAS DEL R – CC ORIKA Y CC ISLOTE
- 29: Seguimiento – SERENA DEL MAR – CC TIERRA BAJA
- 29: Preconsulta – PNN ISLAS DEL R – CC BARU, CC ARARCA Y SANTA ANA
- 30: Seguimiento – RUTA 90 – CC VILLA GLORIA

DICIEMBRE:

- 01: Impactos II - T197 – CC PASACABALLOS

INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL PERSONERÍA DISTRICTAL DE CARTAGENA

05: Seguimiento – SERENA DEL MAR – CC MANZANILLO DEL MAR

06: Seguimiento – T 969 – CC TIERRA BAJA 2 pm

07: Impactos II – MONA PRIETA AVIATUR – CC BARU

09: Seguimiento – RUTA90 – CC TIERRA BAJA

12: Seguimiento – RUTA 90 – CC PUERTO REY

13: Preconsulta – AREA MARINA PROTEGIDA – CC21

14: Preconsulta – AREA MARINA PROTEGIDA – CC21

20: F de Acuerdos – MONA PRIETA AVIATUR – CC BARU

EVIDENCIA FOTOGRAFICA DE CASOS Y REUNIONES MÁS RELEVANTES 2016



Audiencia de investigación preliminar en la Capitanía de Puerto, sobre el siniestro del barco de bandera peruana en la Bahía de Cartagena.

INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL PERSONERÍA DISTRICTAL DE CARTAGENA



Reunión sobre la instalación de la mesa de la Agencia de empleo del Distrito de Cartagena.



Mesa de trabajo institucional sobre la problemática social y ambiental de Playa Blanca y el Parque de Corales del Rosario.



Certificación y capacitación de Veedurías ciudadanas.



Reunion sobre protección costera.

INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL PERSONERÍA DISTRICTAL DE CARTAGENA



Reunión con la comunidad de Ceballos para la defensa del territorio que quiere adueñarse un particular.



Protocolización, Consulta previa de la construcción del Viaducto en el anillo vial con la comunidad de Marlinda.

INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL PERSONERÍA DISTRICTAL DE CARTAGENA



Reunión institucional sobre la manejo de la erosión costera de Tierra Bomba.



Reunión en el despacho del Alcalde sobre la proliferación de vendedores ambulantes, consumo de sustancias psicoactivas y prostitución en Playa Blanca.



Reunión de seguimiento a la consulta previa del emisario submarino en la Vereda de Puerto Rey.

INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL PERSONERÍA DISTRICTAL DE CARTAGENA



Reunión en Cardique con las Juntas Directivas de Consejos comunitarios de la Bahía de Cartagena y del Canal del Dique.



Mesa de trabajo convocada por Ministerio de Trabajo Nacional sobre la situación en que se encuentran los trabajadores de Reficar, que fueron despedidos estando incapacitados o en proceso de calificación de invalidez.



Reunión del comité de seguimiento a la sentencia del Consejo de Estado del año 2011 que ordena el desarrollo de modelo sostenible y el plan de manejo ambiental del Parque de Corales del Rosario.

DAMNIFICADOS Y ENTREGAS DE VIVIENDAS Y PLAN DE GESTION 2017

En cuanto a la situación de los damnificados es una lucha que venimos librando desde el año 2004 hasta la fecha una dura batalla contra el Distrito, el gobierno Nacional pero por diferentes factores hoy todavía hay un gran número de familias a las cuales no se les ha entregado subsidio de arriendo y mucho menos vivienda, se ha acrecentado tanto el número de damnificados de una manera que pareciera que no se les hubiera entregado jamás viviendas en Cartagena.

Para mí particularmente existe duda sobre si realmente en esos listados están verdaderos damnificados, porque se han entregado más de 4.000 viviendas en esta ciudad y el número de damnificados en subsidio de arriendo en vez de bajar sigue aumentando al punto de que hoy el distrito ha invertido en solo arriendo más de \$4.500.000 millones de pesos que con esa plata se hubieran construido un mayor número de vivienda y no existiera tandas familias deambulando de un lado para otro.

En este año que terminó realizamos 8 mesas de trabajo buscando consolidar una base de datos reales que permitan que el Distrito pueda solicitar al gobierno nacional los recursos para la construcción de las viviendas de estos damnificados, en administraciones anteriores no existió voluntad política

3.2 PROCESOS DE APOYO

- Gestión Administrativa y Financiera
- Gestión Documental y de archivos
- Gestión Jurídica

3.2.1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Gestionar y ejecutar los recursos administrativos y financieros asignados a la entidad, así como los provenientes de convenios interadministrativos que suscriba; y administrar el Talento Humano de La Personería de Cartagena.

- **EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO INSTITUCIONAL**

Descripción Actividad	META ANUAL		
	Cantidad	Unidad de Medida	Fuente de verificación
Elaboración de la Resolución de liquidación de Presupuesto para la vigencia fiscal 2016	1	Resolución de liquidación de presupuesto	Resolución de liquidación de presupuesto
Dar oportuna respuesta a todos los requerimientos en materia financiera de la Personería de Cartagena	100%	Cumplimiento	Certificados de Disponibilidad y Registro Presupuestal
Realizar en forma oportuna, con eficiencia y eficacia las actividades correspondientes para el cumplimiento de la cadena presupuestal y cumplir con el pago correspondiente a las obligaciones de la Personería de Cartagena	100%	Cumplimiento	Egresos y Ordenes de Pago
Elaboración, análisis y presentación oportuna de los Estados Financieros de la Personería de Cartagena.	100%	Estados Financieros	Estados Financieros
Elaboración, análisis y presentación oportuna de los informes y reportes solicitados a la Personería de Cartagena por terceros.	6	Informes	Informes
Efectuar oportunamente los trámites ante las entidades pertinentes para el desembolso de los recursos y que estén disponibles para cumplimiento de las obligaciones contraídas por la Personería Distrital de Cartagena	100%	Cumplimiento	Solicitud de PAC
Realizar auditoria y seguimiento a la ejecución de los recursos de la Entidad en desarrollo de las actividades de la Personería de Cartagena.	100%	Cumplimiento	Informes de ejecución presupuestal, Extractos Bancarios

Fuente Informe de Gestión Dirección administrativa y Financiera Vigencia 2016

INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL PERSONERÍA DISTRICTAL DE CARTAGENA

- **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.**

Planificar y ejecutar todas las actividades relacionadas con la nómina de la Personería.

Descripción Actividad	META ANUAL		
	Cantidad	Unidad de Medida	Fuente de verificación
Elaborar Programación de vacaciones de los funcionarios de la Personería de Cartagena de Indias para la vigencia fiscal 2016	1	Cumplimiento	Programa de vacaciones
Actualizar las asignaciones civiles de los funcionarios de la Personería Distrital de Cartagena	1	Resolución de asignaciones civiles	Resolución de asignaciones civiles
Liquidar las asignaciones civiles de los funcionarios de la Personería Distrital de Cartagena, así como todas las prestaciones que se desprenden de la relación laboral, como son: Vacaciones, Prima de Vacaciones, Bonificación por recreación, Bonificación por servicios, Prima de Navidad y Cesantías con sus respectivos intereses.	100%	Cumplimiento	Liquidaciones de nómina y sus prestaciones sociales
Coordinar las evaluaciones del desempeño Laboral de Los funcionarios en carrera administrativa de la Personería Distrital de Cartagena.	100%	Cumplimiento	Evaluaciones de desempeño

Fuente Informe de Gestión Dirección administrativa y Financiera Vigencia 2016

Diseñar y desarrollar un Programa de Bienestar Social Laboral fundamentado en la integración y participación del servidor público en las distintas actividades, con el propósito de sostener y mantener un ambiente laboral óptimo que contribuya al cumplimiento de las metas organizacionales.

Diseñar y ejecutar el Plan Institucional de Capacitación con base en Proyectos de Aprendizaje en Equipo para la vigencia.

Diseñar, planear y ejecutar el Programa de Salud Ocupacional.

INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL PERSONERÍA DISTRITAL DE CARTAGENA

- GESTIÓN DE RECURSOS.**

Administrar y mantener adecuadamente los recursos físicos y optimizar la calidad y oportunidad en la adquisición, administración, mantenimiento y propiedad de los bienes muebles de la Agencia, y suministro de bienes, mediante la ejecución del plan de compras.

Descripción Actividad	META ANUAL		
	Cantidad	Unidad de Medida	Fuente de verificación
Elaborar plan de mantenimientos preventivos y correctivos a los equipos de la Entidad.	1	Documento	Plan de Mantenimientos
Elaborar estudios previos para presentar propuestas y evaluación de la contratación que adelanta la Dirección Administrativa y Financiera	100%	Cumplimiento	Estudios Previos archivados en las carpetas de los contratos
Ejecución y seguimiento Plan de Compras de la Entidad.	100%	Documentos	Plan de compras, actualización e informes de Rendición Cuenta Contraloría
Adelantar los procesos de Gestión de Recursos Físicos de la Personería de Cartagena	100%	Cumplimiento	Informe de cumplimiento

Fuente Informe de Gestión Dirección administrativa y Financiera Vigencia 2016

El presupuesto aprobado para la Personería Distrital de Cartagena en la vigencia fiscal 2016, correspondió a la suma de \$6.530.203.755,00 y, durante dicha vigencia, la Personería Distrital de Cartagena, ha formulado ante la Alcaldía Mayor, el reconocimiento de diferencias en saldos presupuestales, ya que Analizados los recaudos por ingresos corrientes de libre destinación de las vigencias fiscales 2013, 2014 y 2015; certificados por la Contraloría General de la República, en todos estos períodos el recaudo fue superior a lo presupuestado inicialmente por la Alcaldía, así:

VIGENCIA FISCAL	ICLD RECAUDADOS CERTIFICADOS POR LA CONTRALORÍA	ICLD PROYECTADOS POR LA ALCALDIA	MAYORES RECAUDOS OBTENIDOS
2013	\$ 345.842.420.000	\$ 311.444.184.125	\$ 34.398.235.875
2014	\$ 387.154.180.000	\$ 336.965.466.125	\$ 50.188.713.875
2015	\$ 399.914.001.865	\$ 339.741.935.625	\$ 60.172.066.240

INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL PERSONERIA DISTRTIAL DE CARTAGENA

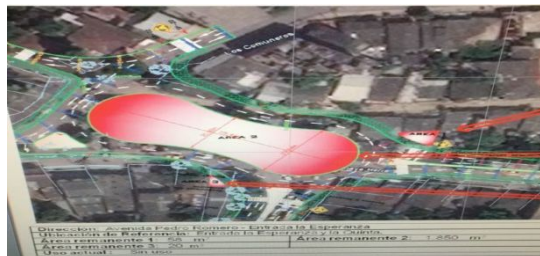
No obstante ello, al momento de incorporar los mayores ingresos al presupuesto del distrito, la Alcaldía nunca ha incluido una partida para la Personería Distrital, pese a que su presupuesto se calcula aplicando el 1.6 % sobre Ingresos corrientes de libre destinación y en esa medida, se ha generado un saldo o faltante, tal y como se explica en el siguiente cuadro:

%	VIGENCIA FISCAL	ICLD PPTO ACUERDO	ICLD REALES	PTO. APROBADO	PTO. EFECTIVO	DIFERENCIA
1,6%	2013	\$ 311.444.184.125	\$ 345.842.420.000	\$ 4.983.106.946	\$ 5.533.478.720	\$ 550.371.774
1,6%	2014	\$ 336.965.466.125	\$ 387.154.180.000	\$ 5.391.447.458	\$ 6.194.466.880	\$ 803.019.422
1,6%	2015	\$ 339.741.935.625	\$ 399.914.001.865	\$ 5.435.870.970	\$ 6.398.624.030	\$ 962.753.060

TOTAL DEJADO DE RECONOCER : \$ 2.316.144.256

En la casilla PTO. APROBADO, se indica el valor que fue asignado por la Alcaldía de Cartagena en el proyecto de Acuerdo de presupuesto para la respectiva vigencia fiscal y que finalmente fue aprobado por el H. Concejo de Cartagena. Pero, si se aplica el porcentaje de Ley (1.6%) sobre el valor real de recaudo de ICLD, de cada vigencia fiscal, vemos el menor valor dejado de reconocer y girar a favor de la Personería Distrital de Cartagena que, sumado el acumulado de las vigencias fiscales 2013, 2014 y 2015, dan un total de \$2.316.144.256,00.

En la actualidad y desde hace muchos años, la Personería Distrital de Cartagena de Indias, no cuenta con sede administrativa a su cargo, debiendo asumir el arrendamiento de inmuebles, para dicho fin, y como quiera que la función misional de la entidad se encamina a la realización de actividades de protección, difusión, vigilancia y demás, señaladas en la Constitución Política y la Ley; la Personería de Cartagena, busca propender que los recursos que hoy día corresponden a gastos administrativos de arrendamientos, sean destinados a la construcción de una sede permanente para la Entidad, dotada de toda la infraestructura necesaria para el desarrollo de actividades misionales en pro de la comunidad cartagenera. Por ello, solicitó a la Alcaldía Mayor de Cartagena la asignación del siguiente bien inmueble (Lote) para el desarrollo de dicho proyecto.



INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL PERSONERÍA DISTRICTAL DE CARTAGENA

Implementar la Infraestructura tecnológica de la información y las comunicaciones (TICs).

Descripción Actividad	META ANUAL		
	Cantidad	Unidad de Medida	Fuente de verificación
Adelantar las actividades asociadas a la Adquisición de bienes y servicios de Hardware, software, comunicación y custodia de medios.	100%	Cumplimiento	Solicitud de cotizaciones, terminos de referencia, proceso de adquisición
Realizar Instalación, configuración, pruebas y ajustes de los Hardware y Software adquiridos.	100%	Cumplimiento	Actas de instalación, documentación técnica, Informes
Adelantar los procesos de contratación para el diseño del sistema de información de entidad	2	Documento	Contrato y Documento Técnico del sistema de información
Seguimiento, Implementación y Ajustes del sistema de gestión documental.	100%	Ejecución	Generación de estadísticas e informes del sistema
Brindar soporte técnico a las diferentes áreas.	100%	Cumplimiento	Correos electrónicos de evaluación mesa de ayuda
Mantener en forma óptima la operación el portal web.	100%	Cumplimiento	Reporte de horas de inoperancia de la página web

3.2.2 GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO

Descripción Actividad	META ANUAL		
	Cantidad	Unidad de Medida	Fuente de verificación
Seguimiento a la gestión de las actividades asociadas a la Adquisición de bienes y servicios de Hardware y software especializado para Gestión Documental.	100%	Cumplimiento	Solicitud de cotizaciones, terminos de referencia, proceso de adquisición
Revisión y ajustes del manual de procesos y procedimientos de la Personería	1	Documento	Manuales de procesos y procedimientos
Seguimiento al proceso de para Instalar e implementar el Programa de Gestión Electrónica de Documentos.	100%	Porcentaje	reporte Hermes gestión documental

3.2.3 GESTIÓN JURÍDICA

El Ministerio Públicos en Colombia y en especial la PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION, institución a la cual pertenece la PERSONERÍA DISTRICTAL DE CARTAGENA DE INDIAS, tienen como finalidad la defensa del interés jurídico, y en el caso de la personería de Cartagena la defensa del interés colectivo de la sociedad

INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL PERSONERÍA DISTRITAL DE CARTAGENA

cartagenera, en lo que tiene que ver con la defensa de los derechos humanos y los derechos fundamentales que establece la Constitución Política de Colombia, parámetro sobre los cuales esta oficina ha centrado su actuar.

- Intervenciones de oficio y a solicitud de parte en las actuaciones procesales que se adelantan en los diferentes despachos judiciales de la ciudad de Cartagena y autoridades administrativas, sobre las cuales recae la competencia de la Personería Distrital de Cartagena, con el objeto de salvaguardar el ordenamiento jurídico y en especial el debido proceso en las diversas actuaciones procesales de las autoridades judiciales.
- Presentación de oficio, ante los jueces administrativos de acciones de grupo tales como, Acciones Populares, Acciones de cumplimiento, Acciones de Tutelas, las cuales cursan en los diferentes despachos Judiciales, y sobre las cuales se les hace seguimiento ante las diferentes etapas procesales.
- Seguimiento a las sentencias judiciales, para el cumplimiento de las mismas. En consecuencia de lo anteriormente descrito, esta dependencia presenta un informe detallado de los logros obtenidos de la actividad jurídica desarrollada durante la vigencia del 2016, resultado del ejercicio litigioso y técnico del grupo de profesionales que conforman esta dependencia de jurídica.
- La emisión de conceptos jurídicos (verbales y escritos) solicitados por las diferentes dependencias de este Ministerio Público y el acompañamiento permanente en las decisiones internas que trae el día a día de esta Personería Distrital.
- La revisión de todos los actos administrativos que se expiden en la entidad. En virtud del deber constitucional y legal esta oficina Jurídica proyecta y revisa los diferentes actos administrativos producidos en las demás dependencia.

La gestión legal de la Oficina Asesora Jurídica de la Personería Distrital de Cartagena de Indias, durante el año 2016, se enmarcó en el cumplimiento de los objetivos diseñados dentro del **Plan Estratégico a nivel general**. Igualmente la actividad diaria, giró en materializar no sólo la defensa de los intereses de la comunidad, sino también en la defensa jurídica de la entidad, en el sentido de fortalecer las labores jurídicas en general, tales como la defensa del Patrimonio Distrital y la Prevención del daño antijurídico, actividades que se desarrollaron respetando las garantías constitucionales,

tales como el debido proceso, el derecho a la defensa que se enmarcan en todo estado social de derecho.

Dentro de este acápite se relacionan a continuación las actuaciones más relevantes, tales como Trámite de Quejas, acciones realizadas, Actividades desarrolladas y seguimiento a acciones constitucionales, desarrolladas durante el periodo Enero-diciembre de 2016.

- **ACTUACIONES RELEVANTES**

Tipo de Proceso: Acción de Tutela.

Accionante: Personería Distrital de Cartagena.

Accionado: Aguas de Cartagena, Distrito de Cartagena, EPA.

Radicado: 13001400301020160093100,

Juzgado: Decimo Civil Municipal (1 – Instancia), Cuarto Civil del Circuito (2 – Instancia).

Actuación: El fallo de primera instancia fue desfavorable. Este Ministerio Público, a través de la oficina jurídica, impugnó la sentencia de fecha 2 diciembre del 2016, en el cual se le solicitó al Juez de conocimiento revoque en su totalidad dicha decisión por no estar ajustada a derecho y en consecuencia se le conceda el amparo y protección de los derechos fundamentales quebrantados del ciudadano **ALFREDO VÁZQUEZ CARRILLO**, como lo es el derecho a la vida, Salud y Vida Digna, los cuales han sido amenazados quebrantados por la acción u omisión de las entidades demandada. El juez de segunda instancia concedió la apelación y revoco en su totalidad la sentencia de primera instancia, ordenando construir el alcantarillado al señor ALFREDO VASQUEZ y a todo el sector de Ricaurte del Barrio Olaya Herrera. El día 21 de Febrero el Sr. Personero Distrital visito el sector y se reunió con la comunidad, para coordinar los pasos a seguir.

Tipo de Proceso: Acción Popular,

Accionante: Personería Distrital de Cartagena,

Radicado: 13001334001420160048000,

Accionado: Establecimiento Ambiental (EPA) , Cardique, Dadis, este Ministerio Público en fecha 2 de septiembre del 2016, otra vez de esta acción popular en busca de obtener la protección de los derechos colectivos al goce de

INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL PERSONERIA DISTRTIAL DE CARTAGENA

un ambiente sano, a la existencia de un equilibrio ecológico, manejo y aprovechamiento de los recursos naturales para garantizar su desarrollo sostenible, al goce del espacio público, así como el derecho a la seguridad y salubridad pública de la comunidad cartagenera, presuntamente vulnerados por las entidades accionadas antes señaladas, al no implementar ni contar con un mecanismo efectivo, eficiente, apto, idóneo y definitivo tendiente al mantenimiento y recuperación total y definitivo sobre las inmediaciones del puente Benjamín Herrera y a lo largo del Caño Juan Angola ubicado en el barrio Torices de la Ciudad de Cartagena de Indias;

- Acción Popular, Accionante la Personería Distrital de Cartagena, con radicado 13001334001420160057300, accionado: Distrito Turístico, Histórico y Cultura de Cartagena de Indias, Establecimiento(EPA) , Cardique, este Ministerio Publico en fecha 25 de noviembre del 2016, A través de una acción popular en busca de obtener la protección de los derechos colectivos al goce de un ambiente sano, a la existencia de un equilibrio ecológico, manejo y aprovechamiento de los recursos naturales para garantizar su desarrollo sostenible, al goce del espacio público, así como el derecho a la seguridad y salubridad pública de la comunidad cartagenera, presuntamente vulnerados por las entidades accionadas antes señaladas, al no implementar ni contar con un mecanismo efectivo, eficiente, apto, idóneo y definitivo tendiente al mantenimiento y recuperación total y definitivo del cauce de la desembocadura natural de la Ciénaga de la Virgen ubicado en el corregimiento de la boquilla en la ciudad de Cartagena Indias, más específicamente alrededor del denominado y reconocido CAÑO LUISA.
- Acción de Tutela, accionante Personería Distrital de Cartagena de Indias, radicado 13001410500220160018800, Accionado Aguas de Cartagena S.A E.S.P. Y Otros Rad. 2016-188-03, en fecha 13 de mayo del 2016, este ministerio Público interpuso Acción de tutela contra aguas de Cartagena, en busca de proteger y garantizar los derechos fundamentales del menor JOEL DE JESUS GARCIA SANCHEZ a la Dignidad Humana, vida Salud y Vida digna. El Juzgado fallo a favor del accionante.
- Se Interpuso acción de tutela contra Aguas de Cartagena, Distrito, Epa. Con radicado No 13001410500220160018800, fallo de primera instancia, tutelaron los derechos.

INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL PERSONERIA DISTRTIAL DE CARTAGENA

- Se Interpuso acción Popular contra Distrito, Epa de Cartagena, con radicado No 13001333301320160010200, en trámite para admisión, Juzgado Décimo Tercero Administrativo Oral del Circuito de Cartagena.
- Respuesta a acción de tutela 13-001-60-80-779-2014-00012.00 accionante Ismael Paternina Yepes. Accionado Personería de Cartagena.
- Seguimiento de Derecho de Petición con radicado 38495, presentada Control Urbano, alcalde menor localidad industrial de bahía No 3
- se realizó asesoría Verbal, denuncia por exceso e irregularidades inmobiliaria Coninsa Ramón H.S.A y Aseguradora Unifianza S.A
- Seguimiento acción de tutela con radicado No 13001-33-33-011-2013-00031-00 Rosa Isabel Pombo de Díaz, Demandado: Personería Distrital de Cartagena, Nueva Eps, Colpensiones y Otros, se presentó Informe de gestión realizada con relación a lo expuesto en la providencia de fecha 27 de abril del 2016 , que obra en el expediente anteriormente mencionado.
- Acción de tutela por presunta vulneración al derecho de petición, vincula a la personería Distrital de Cartagena, a la Defensoría del Pueblo, accionante José Ezequiel Vanegas Jiménez Accionado Departamento para la prosperidad Social Unidad para la atención y Reparación Integral de las Víctimas.
- Acción de tutela, vincula a la Personería Distrital de Cartagena, con radicado 13001-22-05-000-2016-00056-00, Accionante Eloy Berrio Núñez.

REQUERIMIENTOS TRAMITADOS

ENTIDAD IMPLICADA	CANTIDAD
DATT	81
ALCALDIA DISTRITAL DE CARTAGENA	44
SECRETARIA DE HACIENDA DISTRITAL	31
PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	21
PERSONERIA DE CARTAGENA	20
FISCALIA GENERAL DE LA NACION	5
EPA	5
DISTRITO DE CARTAGENA	5
DADIS	5

INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL PERSONERIA DISTRTIAL DE CARTAGENA

ENTIDAD IMPLICADA	CANTIDAD
SECRETARIA DE EDUCACION DISTRITAL	4

Fuente: SIAP Informe de Gestión 2016 Gestión Jurídica

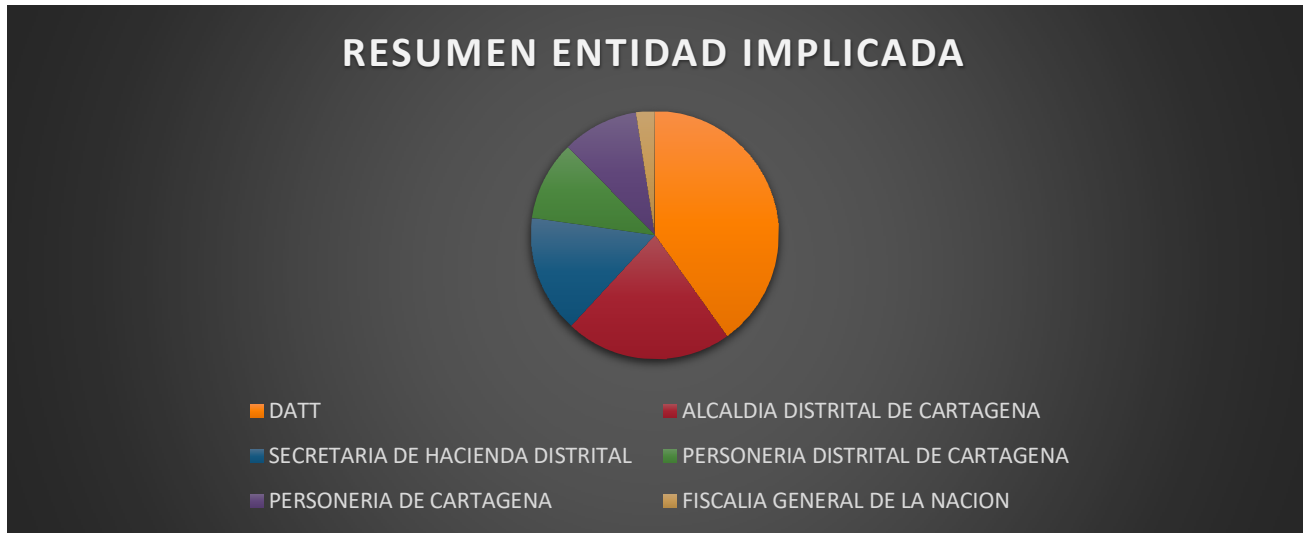


Grafico No, 24 Gestión Jurídica

- **RESUMEN POR TIPOS DE REQUERIMIENTOS**

TIPOS DE REQUERIMIENTOS	Cantidad
SOLICITUD DE INTERVENCION	183
SEGUIMIENTO A DERECHO DE PETICION	154
SEGUIMIENTO A ACCIONES DE TUTELA	25
DERECHOS DE PETICION EN CONTRA DE LA PERSONERIA	24
	11
ACCIONES DE TUTELA EN CONTRA DE LA PERSONERIAA	8
ACCIONES POPULARES	6
SEGUIMIENTOS DE ACCIONES POPULARES	4
OTROS	3
ACOMPANAMIENTO	3

Fuente: SIAP Informe de Gestión 2016 Gestión Jurídica

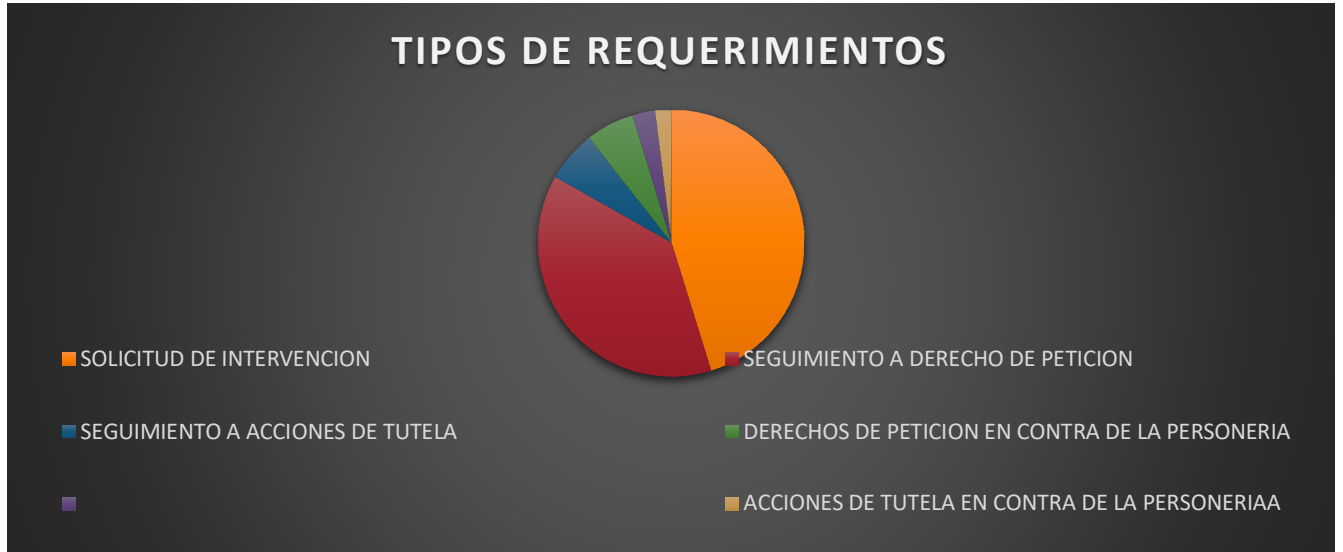


Grafico No, 25 Gestión Jurídica

TOTAL REQUERIMIENTOS TRAMITADOS 424

- ACCIONES REALIZADAS**

Gestión o Tarea Realizada	Cantidad
RESPUESTA	303
REQUERIMIENTOS Y SEGUIMIENTOS	205
DERECHO DE PETICION	2
LLAMADA TELEFONICA	2
VISITA	1
ACCION DE TUTELA	1
ASESORIA	1

Fuente: SIAP Informe de Gestión 2016 Gestión Jurídica



Grafico No, 26 Gestión Jurídica

- **SEGUIMIENTO A ACCIONES CONSTITUCIONALES**

RESUMEN POR ETAPA	CANTIDAD
RECHAZO	47
PRACTICA DE PRUEBAS	15
ADMISION	13
SENTENCIA	9
AUDIENCIA DE PACTO DE CUMPLIMIENTO	5
RETIRO	5
SENTENCIA DE SEGUNDA INSTANCIA	5
APELACION	4
ALEGATO	3
COMITE DE VERIFICACION DE CUMPLIMIENTO DEL FALLO	1
CONTESTACION	1

Fuente: SIAP Informe de Gestión 2016 Gestión Jurídica



Grafico No, 27 Gestión Jurídica

INTERVENCIÓN REALIZADA	CANTIDAD
ALLEGAR MEMORIAL	12
INTERVENIR-ALLEGAR CONCEPTO	8
ASISTENCIA A DILIGENCIAS	1

Fuente: SIAP Informe de Gestión 2016 Gestión Jurídica



Grafico No, 28 Gestión Jurídica

TOTAL SEGUIMIENTO ACCIONES CONSTITUCIONALES 108

INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL PERSONERÍA DISTRICTAL DE CARTAGENA

Atención de peticiones. La Oficina Jurídica dio respuesta dentro de los términos de ley al 100% de las peticiones cuya respuesta emitió, en el marco de las competencias asignadas. Todas las actuaciones dentro de los procesos y acciones judiciales se han realizado en forma oportuna, asegurando la defensa técnica de la entidad.

Seguimientos a queja con sus respectivos radicados y resuelto y tramitado por la oficina de jurídica

Se le hizo seguimiento a cabalidad a todos los derechos de petición en el término establecidos.

3.3 PROCESOS ESTRATÉGICOS Y DE EVALUACIÓN

- Direccionamiento y Planeación Estratégica
- Gestión de la Comunicación
- Gestión de la Calidad y Mejora
- Gestión de Control y Seguimiento

Cumpliendo lo establecido en el Plan Estratégico de la Personería Distrital, el plan de Acción 2016 y de acuerdo a su objetivo de realizar estrategias que permitan el fortalecimiento de la comunicación interna y externa en la entidad, así como la divulgación de la información confiable a la comunidad, este proceso, nos muestra sus avances y grado de cumplimiento en las gestiones realizadas.

En el Plan de comunicaciones Institucional de la personería, se realizaron 10 boletines informativos virtuales, donde le comunican a la comunidad en general las gestiones realizadas por el Personero Distrital, en su compromiso de hacer valer sus derechos, estos boletines fueron publicados en la página web de la entidad, cumpliendo así el 100% esperado.

Se realizaron 2 campañas de promoción de las políticas y valores institucionales, las cuales tuvieron gran acogida entre los funcionarios, cumpliendo el objetivo de llevar la información y hacerlos partícipes y comprometidos a tener sentido de pertenencia por la entidad. La meta propuesta tuvo un 100% de cumplimiento.

Campaña todos somos calidad, todos somos Personería



CAMPAÑA VIERNES DE ACTITUD



El cumplimiento del plan de Medios Institucional, Se expidieron 15 boletines de prensa a corte del 30 de diciembre de 2016 los cuales se han registrado 163 veces en Medios de comunicación, obteniendo un 100% de cumplimiento.

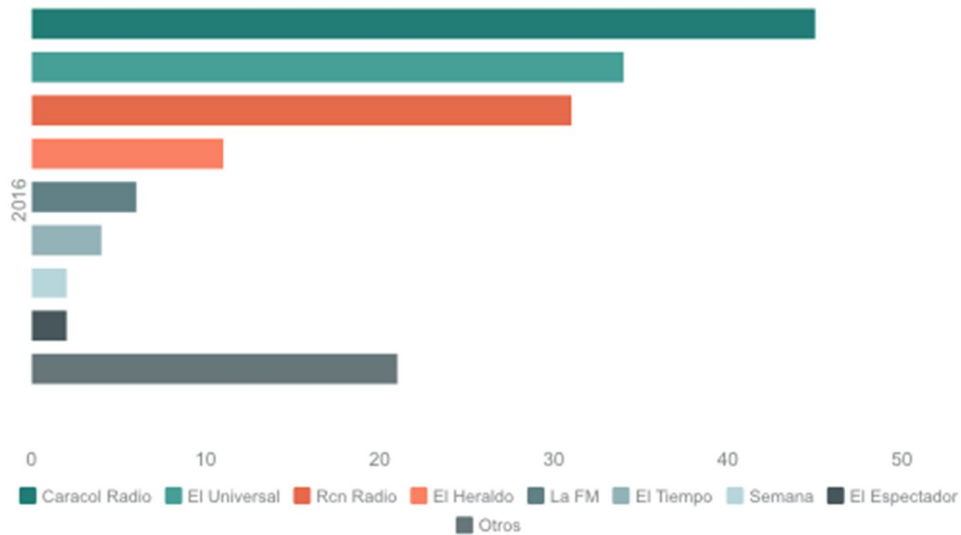
Se realizaron durante la vigencia de este informe 3 ruedas de prensa, donde el personero Distrital se pronuncia haciendo un llamado a las autoridades y comunidad en general en temas de inseguridad, obras en construcción y problemática de Electricaribe que tanto afectan a los habitantes de la ciudad, buscando salvaguardar sus derechos. Esta meta presento un cumplimiento del 100%.

RUEDAS DE PRENSA



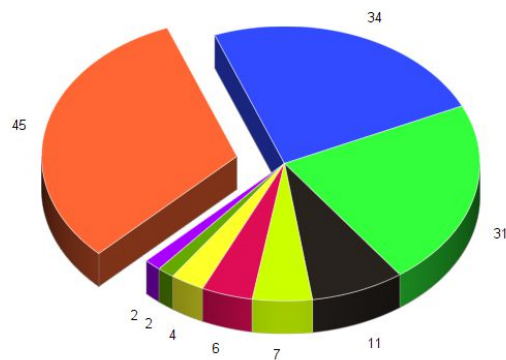
REGISTROS DE PRENSA AÑO 2016.

Para el año 2016 la Personería Distrital de Cartagena de Indias obtuvo un total de 163 registros en medios radiales y portales web en los cuales se encuentra: Caracol Radio, El Universal, RCN Radio, El Heraldo, W Radio, La FM, El Tiempo, Semana y El Espectador.



REGISTRO DE MEDIOS 2016

■ CARACOL RADIO
 ■ EL UNIVERSAL
 ■ RCN RADIO
 ■ EL HERALDO
 ■ W RADIO
 ■ LA FM
 ■ EL TIEMPO
■ SEMANA
 ■ EL ESPECTADOR



INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL PERSONERÍA DISTRICTAL DE CARTAGENA

En la categoría de otros entran medios que solo registramos una sola vez, tales como: revista zetta, portal web de FENALPER, diario el Pílon, Entorno Inteligente, Amanece.com, Cacica Stereo, Radio Guatapurí, El País Vallenato, Diario AMPM, Emisora Fuentes, Canal CNC Cartagena, Blu Radio.

De acuerdo a lo anterior, en los diferentes portales podemos encontrar las posiciones del Personero William Matson y su gestión en la defensa de los derechos de los cartageneros. Durante este periodo de gestión los principales temas que sentamos posición fueron:

1. Sistema Integrado de Transporte Masivo- TRANSCARIBE



The screenshot shows the Caracol Radio website interface. At the top, there is a red header with the Caracol Radio logo and navigation menus for 'Programas', 'Ciudades', 'A la Carta', 'Deportes', 'Podcasts', 'Especiales', 'Blogs', and 'Últimas noticias'. Below the header, there are several banners, including one for 'CARTAGENA 1170 AM' and another for 'Personero de Cartagena insiste en que pasaje de Transcaribe debe ser de \$1.800 pesos'. The main article text reads: 'A partir de este domingo 27 de marzo comienza el cobro con una tarifa de \$2.000 pesos'. Below the text is a photograph of a busy street scene with many people walking and a bus in the background.



Personería advierte de ola de demandas contra Transcribe que lesionarían finanzas distritales

Febrero 24, 2016 | 7:46 Pm |

Like 4 | f | t | w | Save to Facebook



Foto de R10 Radio.

CONTACTANOS: 316 742 2100
CALLE 29 # 8-32




Personero de Cartagena aseguró que no pueden obligar a usuarios a comprar tarjetas de Transcribe

Agosto 22, 2016 | 6:02 Pm |

Like 0 | f | t | w | Save to Facebook



CMR

Para de legalamos
INTERESES!

2 GB
desde
07
759.990
ponibles

S >

El 30 de junio
existencia,
maro,
dificiones en
u.com.co

Conectando...



Cartagena Sucesos Sociales Deportes Regional Opinión Política Farándula Clasificados Secciones

Temas de interés: Paro de educadores, Papa Francisco, Electricaribe

Home • Cartagena •

¿Solo tarjetas para pagar en el SITM?

GISELLA LÓPEZ ALVEAR | @ElUniversalCtg | Cartagena | 24 de Agosto de 2016 12:00 am |

NUEVA SUV PEUGEOT 3008.

Imágenes de referencia *Precio correspondiente a la versión Active

RANKING DE NOTICIAS

Lo último Más leído Más comentado

ICBF invierte \$2 mil millones en programas para niños discapacitados en Sucre

Santos pide a colombianos aprovechar visita del papa para reconciliarse

2. DERECHO A LA SALUD



CARACOL RADIO Dos y Punto

Programas Ouidios A la Carta Deportes Podcasts Especiales Blogs Últimas noticias

Arango & Segovia Venta y arriendo de inmuebles en Colombia

CARTAGENA 1170 AM

SOBRE LA EMISORA PARILLA FONOTECA RSS

2.785 quejas contra las EPS recibió la Personería de Cartagena en 2015

860 casos requirieron la interposición de acciones de tutela para obligar a un buen servicio a los usuarios

nueva eps

Cooperativa

#Cartagena de Indias #Bogotá #Colombia #Sucre #Cúcuta #Medellín

EL UNIVERSAL f t G+ e

Personero pide a Superintendencia investigar a EPS morosas con el HUC

EL UNIVERSAL | @EiUniversalCtg | Cartagena | 3 de Marzo de 2016 04:25 pm |



Los estudiantes de Medicina de la Universidad de Cartagena han hecho varias protestas en las últimas semanas para alertar sobre la delicada situación del hospital. // ARCHIVO.

RANKING DE NOTICIAS

Lo último	Más leído	Más comentado
 Rihanna enseña matemáticas a niños en África	 Fallece comandante de Policía de San Pedro, tras accidentarse	 Emiratos Árabes dará 15 años de cárcel a quien utilice la camiseta del Barca
 Por ser muy bonitas, JLo obliga a Alex Rodríguez a despedir a sus empleadas	DE INTERÉS	
 Protege a tu bebé del Virus Sincitial Respiratorio SALUD		



Director
JOHN ZAMORA
Cartagena de Indias - Colombia

468 x 60



Publicidad



< > Mostrar Todo

Personero pide a Superintendencia investigar a EPS morosas con el HUC

0

 Share

0

 Tweet

0



Buscar

Publicidad



EN VIVO



W RADIO

Escuche ahora
Con Wicky D.

Programas Ouides Play W

Personajes Especiales Tema del día Últimas noticias

L'OCCITANE EN PROVENCE

CONSENTA A PAPÁ

Tenemos el archivo de Audio

Regiones

Cartagena: Personería entabla tutelas para garantizar tratamientos médicos a reclusos

Tras liquidación de Caprecom internos de la cárcel de Ternerera no pueden acceder a procedimientos de salud.



Imagen referencia tratamiento médicos. Foto: Coprensa.



Radio.com

INICIO NACIONAL LOCALES DEPORTES INTERNACIONAL ECONOMÍA TECNOLOGÍA ENTRETENIMIENTO

Juez da dos días a Acuacar para resolver problemas ambientales en el barrio Olaya Herrera de Cartagena

Junio 15, 2016 | 6:11 Pm |

Like 0 f t w Save to Facebook

El Juzgado Segundo de Pequeñas Causas Laborales ordenó a Aguas de Cartagena dar solución definitiva en dos días a los problemas de contaminación originados por una de sus plantas de tratamiento ubicadas en el barrio el Olaya Herrera, en el suroccidente de la ciudad.

El fallo se enmarca en una acción de tutela presentada por la Personería Distrital de Cartagena, en la que se solicitó amparar los derechos fundamentales a la salud, la vida y la dignidad humana del menor de 4 años de edad, Joel de Jesús García Sánchez, quien padece de rinitis intermitente, molusco contagioso y asma, como consecuencia de los olores que emana la Estación de Bombeo de Aguas Residuales y de Alicantarillado del sector El Tabú.

GRAN LIQUIDACIÓN Y DESCUENTOS EN TODA LA LÍNEA DE VEHÍCULOS USADOS

AUTO MUNDO Importador de Vehículos



3. Políticas Publicas

EL UNIVERSAL Home · Cartagena · f t G+ e p Q

Personero pide al Distrito una política pública para adictos

TANIA FLÓREZ DECHAMPS | @ElUniversalCtg | Cartagena | 4 de Agosto de 2016 12:00 am |

RANKING DE NOTICIAS

Lo último Más leído Más comentado

 Futuro incierto para la Copa Confederaciones



CARACOL Dos y Punto Programas Ciudades A la Carta Sigúenos en: f t p Podcasts

1170 AM
SOBRE LA EMISORA PARRILLA FONOTECA RSS

Personería de Cartagena inspecciona centro de rehabilitación de adictos

El personero William Matson aseguró que hay hacinamiento y mala atención



Coprems / Archivo

#Cartagena de Indias #Boiler #Cali #Cali #Cali #Cali #Cali

Caracol Cartagena | CARTAGENA DE INDIAS | 05/08/2016

Compartir
f t p

Tenga en cuenta que esta nota fue publicada hace más de seis meses

Varias irregularidades detectó la Personería Distrital de Cartagena durante una inspección realizada a un centro de rehabilitación de adictos e las drogas en el sector Buenos Aires del barrio El Educador. El jefe de esta dependencia William Matson pudo constatar que en el lugar había hacinamiento, que las instalaciones presentaban deterioro y malos olores y que carecía del apoyo de psicoterapeutas.



Personero de Cartagena pide sinceridad a la Ministra de Educación

Matson Ospino se pronunció en medio de la polémica por las supuestas cartillas de instrucción sobre sexualidad.



Caracol Radio

60 familias habitan en uno de los rellenos de Cartagena

Se trata de un lote de 70 hectáreas necesario para expandir el relleno sanitario de La Heroica



Personería de Cartagena

#Cartagena de Indias #Bosura #Bolívar #Residuos urbanos #Residuos #Columbia #Saneamiento

Caracol Cartagena | CARTAGENA DE INDIAS | 20/06/2016

Compartir

Tenga en cuenta que esta nota fue publicada hace más de seis meses

El personero de Cartagena, William Matson Ospino instó al gobierno distrital para que inicie las acciones legales que le permitan a la ciudad recuperar el llamado lote de la Concordia ubicado en cercanías a los límites con Turbana.

EL UNIVERSAL Home · Cartagena · f t G+ e p Q

“Medida de prohibición de parrilleros en zona norte es excluyente”

LIA MIRANDA BATISTA | @limbatista18 | Cartagena | 19 de Septiembre de 2016 12:28 pm |



William Matson Ospino, personero distrital. // CORTESÍA.

RANKING DE NOTICIAS

Lo último	Más leído	Más comentado
		
	DE INTERÉS	
		

EL UNIVERSAL f t G+ e p Q

Con acuerdo prohibirían la discriminación racial en Cartagena

ERNESTO TABORDA HERRERA | @ernestotaborda | Cartagena de Indias | 13 de Octubre de 2016 12:00 am |



William Matson, personero distrital // ARCHIVO

RANKING DE NOTICIAS

Lo último	Más leído	Más comentado
		
	DE INTERÉS	
		

CARACOL RADIO | Dos y Punto | Programas | Ciudadés | A la Carta | Síguenos en: | POCASSIS

SOBRE LA EMISORA | PARRILLA | FONOTECA | RSS

Las discotecas solo podrán vender chicha o avena con ese decreto: Personero de Cartagena

Para el representante del Ministerio Público, quien es profesor de interpretación jurídica, la norma es contradictoria.



Personería de Cartagena

#Cartagena de Indias #Bolívar #Colombia #Sudamérica #Latinoamérica #América

Caracol Cartagena | CARTAGENA DE INDIAS | 22/12/2016

4. LO QUE ACONTECE EN CARTAGENA

EL ESPECTADOR Viernes 09 De Junio

Personero de Cartagena pide suspender tránsito por el Túnel de Crespo

Bolívar 2 May 2016 - 9:23 PM
Por: Redacción Nacional

A través de un comunicado, William Matson solicitó tomar la medida debido a que la obra, recién inaugurada, presentó filtraciones en el primer aguacero.





OTRAS CIUDADES

Piden suspender paso en el Túnel de Crespo hasta que sea seguro

Así lo solicitó el personero municipal. Distrito y Consorcio prometen medidas frente al invierno.



EL UNIVERSAL

"Nuevo Código de Policía facilitaría la asistencia militar para Cartagena"

EL UNIVERSAL | @ElUniversalCtg | Cartagena | 19 de Julio de 2016 02:06 pm |



Presencia de Infantería de Marina en el barrio El Pozón. // ARCHIVO.



El personero William Matson Ospino afirmó que los problemas de inseguridad que registra la ciudad reflejados en sicariato, fleteo, robo callejero, enfrentamiento entre pandillas y asesinatos, demandan un aumento del nivel de fuerza.

Radio INICIO NACIONAL LOCALES DEPORTES INTERNACIONAL ECONOMÍA TECNOLOGÍA ENTRETENIMIENTO

BOLIVAR LOCALES Buscar

Advertencia de Personería por nuevas marinas que aumentarían contaminación de bahía de Cartagena

Julio 24, 2016 | 8:21 Am | Like 0 f t Save to Facebook

La Bahía de Cartagena, no está en condiciones de soportar la instalación de nuevas marinas, fue la advertencia del ministerio público, frente a las iniciativas de esta naturaleza que se tienen proyectadas en la ciudad.

El personero William Matson, precisó que las marinas tendrían eventualmente cabida, pero no en zonas residenciales.

"La Bahía de Cartagena está muy contaminada por minerales, productos químicos y todo tipo de desechos, por lo tanto la prioridad hoy debe ser su saneamiento", dijo el representante del Ministerio Público.

Matson, recalcó que *"La instalación de nuevas marinas terminará por aumentar la carga náutica de la bahía generando más contaminación, con los químicos y desechos que arrojarán las nuevas naves".*

GRAN LIQUIDACIÓN Y DESCUENTOS EN TODA LA LÍNEA DE VEHÍCULOS USADOS

AUTO MUNDO Importador de Vehículos



CONJUNTO TUCÁN

Piscina y zonas comunes pensadas para tu familia



Radio INICIO NACIONAL LOCALES DEPORTES INTERNACIONAL ECONOMÍA TECNOLOGÍA ENTRETENIMIENTO

BOLIVAR LOCALES NOTICIAS Buscar

Personero Distrital rechazó medida del alcalde entorno al uso de gases lacrimógenos en protestas

Diciembre 13, 2016 | 6:45 Pm | Like 0 f t Save to Facebook

Ante la orden del Alcalde Mayor de Cartagena Manuel Vicente Duque sobre utilizar gases lacrimógenos a quienes bloqueen las vías del carril Solo Bus del servicio de transporte masivo Transcaribe, el personero distrital William Matson, respondió que el Esmad solo puede usar una fuerza proporcional o necesaria ante los hechos.

"Los bloqueos o digamos más bien las protestas civilizadas están consagradas en la constitución, nosotros tenemos el derecho a protestar por aquellas cosas que no nos gusten, lo que no tenemos derecho es bloquear vías y generar un caos en la ciudad. Esos caos en efecto tenemos que decir que son desbloqueados por la fuerza de una institución como la policía y un grupo especializado que es el Esmad, pero el Esmad tiene que tener claro que hay unos derechos humanos que defender y que ellos como institución estatal tienen la obligación de garantizar la efectividad de estos derechos."

CONTÁCTANOS: 316 742 2100
CALLE 29 # 8-32



Personero de Cartagena pidió control en edificios para evitar caso de la joven que cayó al vacío

William Matson Ospino solicitó una investigación a fondo por parte de las autoridades



Caracol Radio

#Cartagena de Indias #Bolívar #Homicidios #Colombia #Sudamérica #Latinoamérica #América #Delitos

Compartir



Caracol Cartagena | CARTAGENA DE INDIAS | 13/08/2016

Tenga en cuenta que esta nota fue publicada hace más de seis meses

El personero de Cartagena solicitó una investigación por el caso de la menor de 15 años de edad que se salvó milagrosamente de morir cuando cayó desde una altura de 24 piso en el sector turístico de la ciudad.

William Matson Ospino conminó a las autoridades a realizar mayores controles para el ingreso de menores de edad a edificios de apartamento u hoteles en la zona turística.

Radio

INICIO NACIONAL LOCALES DEPORTES INTERNACIONAL

Radio

AUDIOS VIDEOS GALERÍAS

BOLÍVAR LOCALES

Electricaribe, obras inconclusas y EPS son los temas que más afectan a los cartageneros: Personero.

Septiembre 28, 2016 | 9:00 Pm |

Like 0 f t w Save to Facebook

El personero de Cartagena, William Matson, dio a conocer que la mayoría de quejas que recibió la entidad desde el año pasado, corresponden a esos temas.

La entidad dio a conocer que ha recibido más de 2.785 quejas por la atención que prestan las EPS a los pacientes en el Distrito, desde el año pasado. Según Matson el sector que más vulnera los derechos humanos de los Cartageneros es el de salud, seguido de Electricaribe y recientemente las obras inconclusas de la pasada administración.

"La mayor presentación de quejas es en el tema de la salud, es supremamente grave. Creo que el tema del paseo de la muerte ya no es un paseo, eso es la tortura de la muerte. Antes de morir te torturan, No es lógico que las instituciones prestadoras del servicio dejan de prestar un servicio de calidad", afirmó el Personero.

Así mismo afirmó que Electricaribe genera mucha inconformidad entre los cartageneros porque "atrasa el desarrollo de la ciudad"

5. SERVICIOS PÚBLICOS

EL HERALDO

NOTICIAS | 20 de Octubre de 2016 - 23:36

Electricaribe debe pedir disculpas a los costeños "por llamarlos 'malapaga': Personero de Cartagena



EL HERALDO

CESAR | 27 de Mayo de 2016 - 01:00

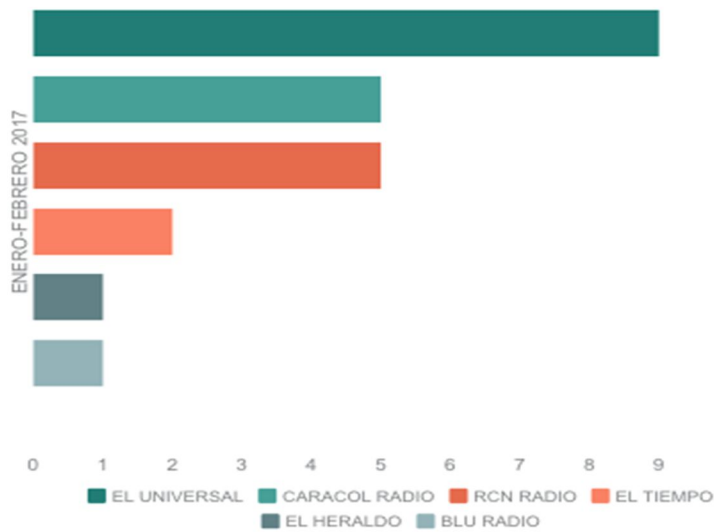
“No más Electricaribe”: personeros de la Costa



...a las afueras de la oficina de Electricaribe en la capital del Cesar. Cortesía

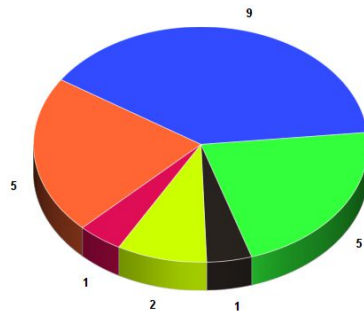
AHORA BIEN. ¿CÓMO VAMOS EN EL 2017?

Para el año 2017 hasta el mes de febrero encontramos 23 registro de medios para la Personería Distrital de Cartagena en medios como: Caracol Radio, El Universal, Rcn Radio, El Tiempo, El Heraldo, Blu Radio.



REGISTRO DE MEDIOS 2016

CARACOL RADIO EL UNIVERSAL RCN RADIO EL HERALDO EL TIEMPO BLU RADIO



Dichos registros refieren a intervenciones del Personero Willam Matson y al trabajo que realiza la entidad en defensa de los derechos humanos de todos los cartageneros.

6. DISCRIMINACIÓN



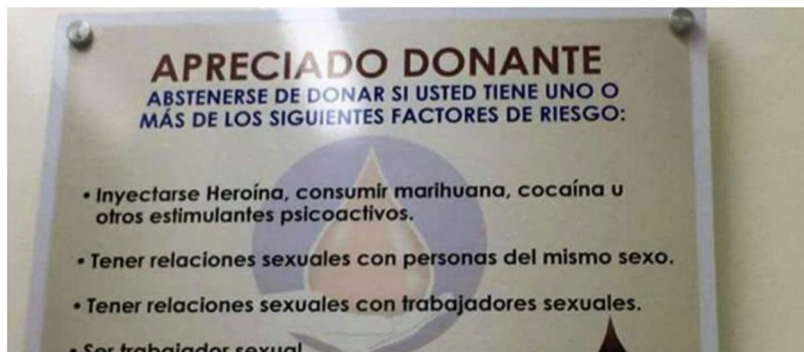
EL HERALDO

Barranquilla

[Haz clic aquí](#)

BOLÍVAR | 02 de Febrero de 2017 - 20:27

“Me impidieron donar sangre solo por ser gay”, denuncia universitario en Cartagena



7. PROTECCIÓN COSTERA



INICIO NACIONAL LOCALES DEPORTES INTERNACIONAL

AUDIOS VIDEOS GALERÍAS

Personero presenta acción popular para obligar al Distrito a recuperar protección costera de la ciudad

Enero 15, 2017 | 4:31 Pm |

Like 0 f t w Save to Facebook



Foto: Archivo RCN Radio



INICIO NACIONAL LOCALES DEPORTES INTERNACIONAL

Con una acción popular, personero de Cartagena pretende obligar al Distrito a recuperar protección costera de la ciudad

Enero 16, 2017 | 9:01 Am |

Like 0 f t w Save to Facebook



Personero Distrital de Cartagena, William Matson. Foto archivo RCN Radio.

El personero distrital de Cartagena, William Matson Ospino, radicó una acción popular con la que busca obligar al distrito a que adopte cuanto antes las medidas necesarias que permitan recuperar la franja de protección costera que se extiende a lo largo de Avenida Santander, al norte de la ciudad

8. LO QUE ACONTECE EN CARTAGENA



ha cerrado el anuncio
de ver anuncio
este anuncio? ⓘ

Personero de Cartagena advierte al Distrito sobre posible conformación de organización paraestatal

Enero 25, 2017 | 10:45 Am |

Like 0 | Facebook | Twitter | WhatsApp | Save to Facebook



Personero Distrital de Cartagena, William Matson. Foto archivo RCN Radio.

Tras conocerse que al menos 200 taxistas de Cartagena se han organizado para perseguir a los conductores de Uber el personero de Cartagena, William Matson, dio a conocer que a través de oficio ha hecho un llamado a las autoridades distritales para evitar la conformación de organizaciones paraestatales.



Cartagena Sucesos Sociales Deportes Regional Opinión Política Farándula

Temas de Interés Paro de educadores Electricaribe Caso Odebrecht

Home · Cartagena ·

Cafesalud ata a sus afiliados: Personería

MÓNICA MEZA ALTAMAR | @ElUniversalCtg | CARTAGENA | 8 de Enero de 2017 12:00 am |



William Matson Ospino, personero Distrital, anunció que la próxima semana serían interpuestas más tutelas contra Cafesalud por dificultar la desafiliación de usuarios. // ARCHIVO

blu
Blog Deportivo
02:30 pm - 04:00 pm

PODCAST BLU
MÚSICA BLU
REGIONALES

Piden que a venezolanos en Colombia se les trate como refugiados

f
t
G+
✉

En Colombia hay un amplio grupo de venezolanos buscando oportunidades de trabajo.
Foto referencia: AFP

m.dw.com/es/venezolanos-huyen-a-colombia/av-38100160

DW NOTICIAS

Venezolanos huyen a Colombia

Willian Matson, Personero distrital, pide que se les dé "trato de refugiados" a venezolanos que entran a su país, debido a la crisis humanitaria que vive Venezuela.



- **REDES SOCIALES**

Las redes sociales se han sido una herramienta fundamental en la entidad al poder dar información rápida y efectiva a toda la comunidad tanto externa como interna, con canales como Facebook, YouTube, WhatsApp Instagram.

Como ventaja hemos encontrado mayor rapidez en la comunicación de la documentación interna, reducción de tiempos y costos en la recolección de opiniones (consulta virtual ciudadana), mejoras en el trabajo en equipo, las redes aumentan la motivación y el interés en los usuarios que encuentran un espacio virtual horizontal y democrático donde sus opiniones pueden ser escuchadas, mejoran aspectos claves en la organización como colaboración, cohesión y liderazgo que redundan directamente en la productividad.



ACOMPAÑAMIENTO Y VISITAS A LA COMUNIDAD

El personero Distrital en compañía con su equipo de trabajo ha realizado visitas a la comunidad, donde verifica la problemática que viven diariamente los habitantes de las zonas afectadas, le brinda asesoría para gestionar la mitigación de estas situaciones, buscando siempre que los derechos prevalezcan para estas personas vulneradas. El cumplimiento de esta meta fue de un 100%.

COMUNIDAD CAÑO LUISA



INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL PERSONERIA DISTRTIAL DE CARTAGENA



COMUNIDAD MIRADOR LA BAHÍA



COMUNIDAD LA CAROLINA



VISITA A CONTRUCCIÓN QUE AFECTA A CASA VECINA EN CANAPOTE



VISITA A BARRIO OLAYA HERRERA SECTOR RAFAEL NUÑEZ



ACOMPAÑAMIENTO A COMUNIDAD DE CASTILLOGRANDE PROBLEMÁTICA MONTAJE DE MARINA



3. REVISIÓN DE MALLA VIAL DEL DISTRITO



3.3. GESTIÓN DE LA CALIDAD Y MEJORA

Para la personería Distrital de Cartagena, el proceso de gestión de la calidad y mejora se toma como una herramienta que permite planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción de los usuarios, cuyo objetivo es el mejoramiento continuo.

En el año 2016, se ejecutaron auditorías internas de calidad a cada proceso de la entidad, para determinar si su gestión es eficaz, eficiente y efectiva y si este es conforme con las disposiciones planificadas con los requisitos de la NTCGP y con los requisitos establecidos por la entidad.

El Plan de Mejoramiento Institucional es el resultado de un conjunto de procedimientos, acciones y metas diseñadas y orientadas de manera planeada, organizada y sistemática para corregir las falencias y debilidades encontradas en el Sistema de Control Interno y en la gestión de operaciones, que se generan como consecuencia de las observaciones formales provenientes de los órganos de control, su objetivo es el mejoramiento continuo.

Las auditorías de gestión que son direccionadas desde el proceso de Gestión del control y seguimiento, según el Plan de auditoría año 2016, fueron ejecutadas en un 100%, se presentaron hallazgos y se levantaron acciones de mejora para subsanar las situaciones encontradas.



INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL PERSONERIA DISTRTIAL DE CARTAGENA

Luego de conocer el resultado de la auditorias, se realizaron los correspondientes planes de mejoramiento en aras de subsanar los hallazgos y observaciones encontradas en cada proceso, en el mes de octubre se realizó la socialización de los planes, asesorando y prestándole las ayudas necesarias por parte del comité de calidad a cada líder de proceso con el fin de tomar las acciones pertinentes, buscando así la mejora continua en la entidad y la satisfacción de los clientes.

Actualización MECI y NTC GP 1000. 2014

Siguiendo con los lineamientos establecidos en el decreto 1599 de 2005 , por medio del cual se dispone la implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI en todas las entidades que hacen parte del ámbito de aplicación de la Ley 87 de 1993, la personería distrital de Cartagena ha permitido consolidar una cultura del autocontrol, la autorregulación y la autogestión, ha facilitado el logro de los objetivos institucionales, permitiendo establecer las acciones, políticas, métodos, procedimientos, mecanismos de evaluación y de mejoramiento continuo en la entidad.

INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL PERSONERÍA DISTRICTAL DE CARTAGENA

ESTRUCTURA MECI 2014		
MÓDULO	COMPONENTES	ELEMENTOS DE CONTROL
1. MÓDULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	1.1 COMPONENTE TALENTO HUMANO	1.1.2 Acuerdos, Compromisos y Éticos
		1.1.2 Desarrollo del Talento Humano
	1.2 COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	1.2.1 Planes, Programas y Proyectos
		1.2.2 Modelo de Operación por Procesos
		1.2.3 Estructura Organizacional
		1.2.4 Indicadores de Gestión
		1.2.5 Políticas de Operación
	1.3 COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	1.3.1 Políticas de Administración del Riesgo
		1.3.2 Identificación del Riesgo
		1.3.3 Análisis y Valoración del Riesgo
2. MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	2.1 COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN	2.1.1 Autoevaluación del control y gestión
	2.2 COMPONENTE AUDITORÍA INTERNA	2.2.1 Auditoría Interna
	2.3 COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO	2.3.1 Plan de Mejoramiento
EJE TRANSVERSAL		Información y Comunicación Externa
		Información y Comunicación Interna
		Sistemas de Información y Comunicación

Estructura MECI 2016

La alta dirección de la Personería Distrital de Cartagena, se ha puesto en la tarea de adelantar gestiones para lograr la certificación bajo los criterios de la NTCGP 1000:2009, para esto, se realizan revisiones y actualizaciones al Sistema de Gestión de Calidad (caracterizaciones, procedimientos, pertinencia de indicadores, de riesgos entre otros) con el fin de garantizar que la entidad estructure sus procesos de acuerdo a su funciones y objetivos institucionales en aras de la mejora continua y satisfacción de las partes. Es importante mencionar que la implementación de la NTCGP 1000:2009 es de carácter obligatorio para todas las entidades de índole público.

La personería Distrital de Cartagena, implementó un sistema integrado SIGPER, donde agrupa procesos, políticas, metodologías e instrumentos alineados para garantizar el desempeño institucional orientado a la satisfacción de las personas y partes interesadas. La entidad dirige, orienta y controla el sistema integrado, mientras los servidores públicos y quienes presten funciones públicas, por disposición y en nombre de la entidad, son los responsables de su implementación, desarrollo y mantenimiento. Para el año 2017, está programado realizar auditorías correspondientes para su verificar su mantenimiento.

Este sistema está integrado por:

Sistema de gestión de Calidad (SGC): conjunto de políticas y prácticas administrativas orientadas a la prestación del servicio bajo los parámetros de calidad y satisfacción social de las personas.

Sistema de Control Interno (SCI): Es el establecimiento de acciones, políticas, métodos, procedimientos, mecanismo de prevención, verificación y evaluación, en procura del mejoramiento continuo de la gestión institucional.

Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). Es el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua, que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación y el seguimiento, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo.

Sistema Interno de Gestión Documental y Archivo: Es el conjunto de procesos y procedimientos necesarios para adelantar la gestión de los documentos, su archivo y el manejo de la correspondencia, en cada una de las dependencias, y comprende desde la elaboración del documento hasta su disposición final.

Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SIAP). Es el diseño, la implementación y la administración de un conjunto de procesos orientados a la gestión eficiente del acceso a la información, bajo parámetros de confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información de la Entidad, minimizando sus riesgos.

Sistema de Gestión del Talento Humano (SGTH). Es el conjunto de actividades orientadas al desarrollo y cualificación del Talento Humano al servicio de la Entidad, buscando el cumplimiento del principio del mérito en la provisión de los empleos, el desarrollo integral de las personas, el diseño, la implementación y la actualización de competencias, la consolidación de una cultura de atención y vocación de servicio, la adopción y ejecución de políticas de bienestar y estímulos y, de una gerencia pública enfocada en la consecución de resultados.

Equipos de trabajo institucional.