



**PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL DE LA PERSONERIA
DISTRITAL DE CARTAGENA “2016 – 2020”**



**“DEFENDER TUS DERECHOS ES
NUESTRO DEBER “**



EQUIPO DIRECTIVO

COLOCAR FOTO



PLAN ESTRATÉGICO “DEFENDER TUS DERECHOS ES NUESTRO DEBER” 2016-2020

WILLIAM MATSON OSPINO
Personero Distrital de Cartagena

EQUIPO DIRECTIVO:

LUIS ERNESTO RAMIREZ HERNANDEZ
Personero Auxiliar

IBIS MONTOLVO OSPINO
Directora Administrativa

NORMA GISELLA RIZZO PEREZ
Secretaria General

PATRICIA ARANZA PERALTA
Asesora Control Interno

ALVARO PALOMINO GELIS
Jefe de Oficina Asesora Jurídica



TABLA DE CONTENIDO:

EL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL: ALGUNOS INTERROGANTES

	Página
1. INTRODUCCIÓN.....	7
2. PLATAFORMA ESTRATEGICA.....	8
2.1 Misión.....	8
2.2 Visión.....	8
2.3 Política de calidad.....	8 - 9
2.4 Naturaleza.....	9
2.5 Principios y valores éticos que rigen a la Personería Distrital de Cartagena..	9 - 10
2.5.1 Principios éticos.....	10 - 11
2.5.2 Valores éticos.....	10 - 11
2.6 Funciones especiales de la Personería.....	11 - 12
2.7 Políticas que sostiene el plan.....	14 - 17
3. DIAGNOSTICO ESTRATEGICO.....	17
3.1 Análisis externo.....	17 - 18
3.2 Análisis interno.....	18 - 20
4. AREAS ESTRATEGICAS Y OBJETIVOS ESTRATEGICOS.....	20 - 25
5. SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.....	26
ANEXO MATRIZ DE DESPLIEGUE DEL PLAN ESTRATEGICO 2016 – 2020.....	27 - 33

¿QUÉ ES EL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL?

El Plan Estratégico Institucional es un programa de actuación a mediano plazo, que consiste en describir lo que se pretende conseguir y cómo se propone conseguirlo. Esta programación se plasma en un documento de consenso donde se concretan las grandes decisiones que van a orientar la marcha hacia la gestión excelente.

OBJETIVO DEL PLAN ESTRATÉGICO

Trazar un mapa de la Entidad, que señale los pasos para alcanzar la visión. Convertir los proyectos en acciones (tendencias, metas, objetivos, reglas, verificación y resultados)

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL ¿POR QUÉ SE HACE?

- Para afirmar la organización: Fomentar la vinculación entre los “órganos de decisión” y los distintos grupos de trabajo. Buscar el compromiso de todos.
- Para descubrir lo mejor de la organización: El objetivo es hacer participar a las personas en la valoración de las cosas que se hacen mejor, ayudando a identificar los problemas y oportunidades.
- Aclarar ideas futuras: Muchas veces, las cuestiones cotidianas, el día a día de la Entidad, absorben tanto que no dejan ver más allá de mañana. Este proceso va a “obligar” a hacer una “pausa necesaria” para examinar como organización y si verdaderamente se tiene un futuro que construir.



¿CÓMO SE CONSTRUYÓ EL PLAN DE ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL DE LA PERSONERÍA DISTRITAL DE CARTAGENA?

La construcción del Plan estratégico Institucional de la Personería Distrital de Cartagena “2016 – 2020”, fue un ejercicio interesante y enriquecedor, se tuvo en cuenta el diagnóstico serio realizado por los responsables de procesos y dirigido activamente por el Personero Distrital, en éste se analizaron las variables del contexto interno y externo, se estructuró de manera participativa y se trazó considerando que lo contemplado en el mismo es susceptible de cambio y mejoramiento teniendo en cuenta las dinámicas del contexto y el marco que se avizora en el posconflicto.

Para el establecimiento de las líneas gruesas se contó con la información de la evaluación de los periodos anteriores y atendiendo a las falencias que como en toda entidad son comunes y se convierten en insumos para acciones de mejoras, en función del cumplimiento de la misión social de la Personería Distrital de Cartagena.

El producto es un Plan estratégico institucional planeado a cuatro años “2016- 2020” que responde a los requerimientos de sus funcionarios y de la sociedad cartagenera, que espera con expectativas que sus derechos se protejan de manera seria, oportuna, responsable y sobro todo con un compromiso, reflejado en acciones honestas y transparentes, con una gestión efectiva de todos los que conforman la gran familia de la personería Distrital de Cartagena.



1. INTRODUCCIÓN

En el artículo 118 de la Constitución política de Colombia se estableció que. *“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:

- Función de defensa, protección y promoción de los derechos humanos
- Función de Veeduría y vigilancia
- Función de Ministerio publico
- Función de Vigilar la conducta oficial de los servidores públicos

2. PLATAFORMA ESTRATEGICA

La plataforma estratégica es la estructura conceptual sobre la cual se erige una organización. Está compuesta en esencia por: misión, visión, objetivos estratégicos, valores corporativos, políticas y códigos de ética, entre otros ítems, a continuación se describen los componentes que hacen que la Entidad cumpla su objeto social encargado constitucionalmente:

2.1 Misión

La Personería 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 asegurando la instrucción y orientación en el ejercicio de sus derechos fundamentales y deberes ciudadanos

2.2 Visión

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, construyendo 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. Su gestión estará apoyada por personal cualificado, bajo los lineamientos de un sistema de gestión de la calidad y apoyada en una plataforma tecnológica avanzada.



2.3 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.

Comprometidos con el cumplimiento de los Requisitos Legales en Seguridad Industrial, Salud Ocupacional y Medio Ambiente vigentes y aplicables a nuestra Institución, igualmente con la prevención de enfermedades profesionales, accidentes de trabajo y con la prevención de la contaminación derivados de las actividades que ejecutamos y que ponen en riesgo el bienestar de los trabajadores, el medio ambiente, daños a la propiedad y partes interesadas. De esta forma evitar que se presenten accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y contaminación al medio ambiente, buscando siempre la eficacia del mejoramiento continuo del Sistema de Gestión Integral.

2.4 Naturaleza

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



2.5 Principios y valores éticos que rigen a la personería distrital de Cartagena

El desarrollo y prosperidad de una sociedad está determinada por el mejor uso que haga de sus recursos espirituales y materiales. En un marco en el que la sociedad, al igual que su cultura está siendo influenciada significativamente por los cambios y oportunidades que ofrece la globalización, es preciso obtener de la Sociedad Cartagenera la maximización de nuestras competencias espirituales, morales y de nuestros recursos, de suerte, que se logre su inclusión en la construcción de una sociedad que contribuya a la formación del equilibrio social, desarrollo progresivo de la calidad de vida de los ciudadanos participe de las decisiones institucionales; es por eso, que la Personería Distrital de Cartagena, en su reconocimiento de los valores de nuestra sociedad local, prestará los servicios a su cargo, con el concurso de nuestros ciudadanos, formando una cultura de cohesión entre éstos y el estado.

El cumplimiento de nuestra misión institucional, involucra la estrategia de desarrollar una cultura compartida con la comunidad e instituciones oficiales, la cual corresponde con los predicados constitucionales, es así que la Personería Distrital Cartagena ha definido sus principios y valores éticos institucionales, concebidos como el conjunto de creencias, actitudes, reglas de conducta personal y organizacional que deben enmarcar y determinar los comportamientos de los funcionarios, su forma de realizar el trabajo y de relacionarse con los demás, en síntesis, con los que se crea la cultura organizacional presente en todo momento, reflejándose en las acciones diarias de quienes conforman la institución, los valores orientadores de las interrelaciones, decisiones y prácticas de la Personería Distrital Cartagena.

2.5.1 Principios éticos

- a) Acatar la Constitución Política, leyes y demás normas.
- b) La función pública tiene por objeto el servicio a los ciudadanos.



- c) Todos los ciudadanos poseen igualdad de derechos y deberes.
- d) Los ciudadanos pueden y deben participar de las decisiones públicas.
- e) Los bienes públicos deben ser utilizado para los fines del Estado.

2.5.2 Valores éticos

Los valores institucionales reconocidos por los funcionarios de la Personería Distrital Cartagena son: Solidaridad, Participación, Honestidad, Compromiso, Responsabilidad, Lealtad, Trabajo en Equipo y Profesionalismo

- a) Responsabilidad: Cumpliremos nuestras funciones, asumiendo las consecuencias de las acciones u omisiones.
- b) Honestidad: Desempeñaremos nuestras funciones de manera honrada y actuando con rectitud en todo momento.
- c) Compromiso: Confiabilidad en el cumplimiento de las metas propuestas propendiendo por cumplir los propósitos de nuestra Institución.
- d) Lealtad: Adoptamos las leyes de la Fidelidad y del honor y convertimos en nuestros los objetivos de la Personería Distrital Cartagena.
- e) Solidaridad: Promoveremos la aplicación de los derechos y deberes constitucionales y legales entre los ciudadanos de manera preferente entre las personas que se encuentren en situación de vulnerabilidad social.
- f) Participación: La Personería Distrital Cartagena reconocerá y promoverá el concurso de los ciudadanos en los asuntos públicos, así mismo, valorará su aporte a la construcción social.
- g) Trabajo en Equipo: Todos los funcionarios de la Personería Distrital Cartagena desarrollaremos las labores conjuntamente, comprometiendo nuestras capacidades y la responsabilidad mutua compartida, con el propósito de cumplir la misión institucional.



- h) Profesionalismo: Trabajar en equipo con calidad, servicio oportuno y una atención personalizada con nuestra comunidad.

2.6 Funciones especiales de la Personería

Como Agente del Ministerio Público:

- Actuar directamente o a través de delegados suyos en los procesos civiles, contenciosos, laborales, de familia, penales, agrarios, mineros, de policía, y en los demás que deba intervenir por mandato de la Constitución y de la Ley.
- Intervenir en los procesos y ante las autoridades judiciales o administrativas cuando lo considere necesario para la defensa del orden jurídico, el patrimonio público o los derechos y garantías fundamentales.
- Defender los derechos o intereses colectivos adelantando las acciones populares que para su protección se requieren.

Como Veedor del Tesoro:

- Velar por el cumplimiento de los principios rectores de la contratación administrativa establecidos en la ley tales como: transparencia, economía, responsabilidad, ecuación contractual y selección objetiva
- Velar por el cumplimiento de los objetivos del control interno establecidos en la ley, tales como: igualdad, moralidad, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y valoración de costos ambientales.
- Realizar las visitas, inspecciones y actuaciones que estime oportunas en todas las dependencias de la administración municipal para el cabal cumplimiento de sus atribuciones en materia de tesoro público municipal.



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

Como Defensor De los Derechos Humanos:

- Divulgar la Constitución, la ley y en coordinación con otras autoridades adelantar programas de educación y concientización sobre los derechos humanos y los deberes fundamentales del hombre.
- Recibir y tramitar quejas y reclamos sobre la violación de los derechos civiles, políticos y las garantías sociales.



- Solicitar de los funcionarios de la rama judicial los informes que considere necesarios sobre los hechos que se relacionen con la violación de los derechos humanos.
- Velar por los derechos humanos de las personas reclusas en los establecimientos carcelarios, psiquiátricos, hospitalarios, ancianatos, orfanatos y similares.
- Coordinar el comité municipal de defensa, protección y difusión de los derechos humanos.
- Las demás funciones que por disposición constitucional y/o legal corresponda.

Atribuciones Especiales:

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



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

2.7 Políticas que sostienen al Plan

La Personería Distrital de Cartagena se compromete a dirigir su gestión, acciones y recursos, direccionada en las siguientes políticas:

- LA DEFENSA DE TUS DERECHOS ES NUESTRO DEBER enfocada a la efectiva defensa de los intereses de la sociedad, garantizar la guarda y promoción de los derechos humanos y ejercer vigilancia de conducta oficial de los servidores del Distrito Cartagena. Como valor supremo, la defensa de tus derechos irradia el conjunto de derechos fundamentales reconocidos, los cuales encuentran en el libre desarrollo de la personalidad su máxima expresión; por ello, las manifestaciones ideológicas, políticas, culturales o sociales son parte del acervo de derechos objeto de la protección del Estado y, en especial, del Ministerio Público. En consecuencia, el principio de la dignidad humana atiende necesariamente a la superación de la persona, respetando en todo momento su autonomía e identidad y las condiciones materiales para su supervivencia; representa todo lo que en concepto de la persona es valioso para ella.

Por ello, además de hacer respetar el fuero íntimo de las personas, la Personería debe hacer respetar y buscar que se mejoren las condiciones de vida de los habitantes de Cartagena de Indias, vigilando la conducta de los servidores públicos



para que los servicios que les presta el Distrito atiendan las necesidades que el ser humano requiere para su desarrollo.

- PARTICIPACION CIUDADANA orientada a la participación e inclusión de la sociedad en aras de diseñar actividades que coadyuven a acciones de control social por parte de la sociedad civil, ejerciendo seguimiento, verificación y vigilancia, buscando dar atención y cobertura por igual a todos los ciudadanos.

El control ciudadano de la gestión estatal les impone a la personería distrital Cartagena de indias el inaplazable papel pedagógico en aras de iniciar la tarea de consolidar el Estado social de derecho plasmado en la Constitución que aún dista mucho de la realidad social.

- PRESENCIA INSTITUCIONAL. Allí donde la imagen institucional se pueda difundir en condiciones favorables, donde la efectividad de la gestión pueda cumplirse y se obtenga un valor agregado en conocimiento y experiencia, debe estar la Entidad representada en uno de sus funcionarios.
- CUALIFICACION TALENTO HUMANO. La confiabilidad, la exigencia en cuanto al conocimiento integral, las condiciones académicas, unido a una conducta social intachable y una adaptabilidad al cambio y renovación bajo los parámetros de una eficiente oportuna y eficaz atención con sentido humano y social; constituirá el fundamento para la administración del talento humano bajo controles de evaluación y calidad en la prestación del servicio. Encaminada al mejoramiento de las competencias del talento humano de la Institución, para hacer más efectiva la labor de la Personería.



- ARTICULACION INTERINSTITUCIONAL. Encaminada a interactuar con otras Instituciones privadas, gubernamentales e internacionales para generar convenios en las distintas áreas que tienen relación con las actividades de la Personería.

- LUCHA ANTICORRUPCION. Uno de los objetivos fundamentales de la Personería Distrital Cartagena de Indias para este cuatrienio es la Lucha contra la Corrupción, buscando evitar acciones u omisiones del ejercicio de la función pública que atenten contra el interés de los ciudadanos.

- CULTURA DE LA LEGALIDAD. La calidad en la gestión de los asuntos públicos, habla del grado de responsabilidad, directa o indirecta, de las personas a quienes se les ha encomendado la difícil tarea de gobernar, ya sea a empresas privadas, o, a la sociedad a través de los cargos públicos. La corrupción ha invadido tanto lo privado como lo público, esta mala costumbre se ha vuelto un delito de alto impacto en la sociedad.

El actual desorden de la sociedad es el fruto de ese olvido, caracterizándose por la ausencia de los principios y valores morales, situación que va en franco descenso, esto nos permite parafrasear a Confucio, quien en el tiempo de decadencia de la Sociedad China, pudo determinar que, para evitar la hecatombe de su país, era necesario enseñar principios que contuvieran elevados valores éticos y morales, para lo cual, recomendó a los señores feudales, vivir conforme a esas normas, sirviendo de ejemplo para la población.

La Gestión Pública debe ser una forma de vida, constituyéndose en la directriz que llevara a la sociedad a retomar lo perdido. En estos momentos en que atraviesa el Mundo, la



corrupción es un elemento común a todas las sociedades, situación que está exponiendo el progreso tecnológico y científico a un grave estado de peligro. Nuestro país no es ajeno a este síndrome. Necesitamos que desde este centro receptor de mentes jóvenes, dispuestas a la formación y a la creación de cultura, se irradie a todo el país el fomento de principios y valores re - constructores de nuestra sociedad.

3. DIAGNOSTICO ESTRATEGICO

En el Diagnóstico Estratégico se alimentan de todas las reflexiones que se hacen en torno a las debilidades oportunidades, fortalezas y amenazas que surgen dentro y fuera de la Entidad. Lograr identificar estos factores y prepararse para enfrentar y minimizar los efectos negativos o utilizarlos para maximizar sus efectos, es la finalidad.

El diagnóstico estratégico se divide en dos grandes diagnósticos: el diagnostico interno y el diagnostico externo

3.1 Análisis externo

El diagnóstico externo o análisis externo o auditoria externa se orienta a precisar las oportunidades y amenazas que afectan las capacidades o recursos fundamentales externos con las que se puede apoyar la Institución para enfrentar competitivamente su medio. Esos recursos o capacidades pueden ser: Tecnológicos, económicos, geográficos, productivos y comerciales.

Para el desarrollo de este ejercicio objetivo se tuvo en cuenta la herramienta matriz POAM (Perfil de Oportunidades y Amenazas en el Medio) la misma trata de calificar en qué grado se encuentran las oportunidades y amenazas en cada uno de los recursos externos de la Personería Distrital de Cartagena dándole nivel de bajo medio o alto. Analiza el impacto causado.

Los hallazgos relevantes fueron:

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> Buenas relaciones externas con entidades públicas y privadas 	<ul style="list-style-type: none"> El presupuesto es limitado, considerando que el ingreso de dinero de la personería está sujeto al aporte de la Alcaldía Distrital de Cartagena
<ul style="list-style-type: none"> Viabilización de propuestas del orden Nacional, orientadas al fortalecimiento de la misión institucional de las Personerías. 	<ul style="list-style-type: none"> Cambios de leyes que afecten la operación de las Personerías en el escenario Nacional
<ul style="list-style-type: none"> Beneficios sociales que ofrece la entidad como resultado de la gestión adelantada. 	<ul style="list-style-type: none"> Situaciones y/o eventos políticos relacionados con nombramientos de funcionarios
<ul style="list-style-type: none"> El escenario del posconflicto, garantiza la puesta en marcha de proyectos sociales que generen un bienestar colectivo 	<ul style="list-style-type: none"> La no puesta en marcha de un plan de Bienestar laboral y seguridad en el trabajo
	<ul style="list-style-type: none"> El incremento de violaciones de derechos humanos que pueden generar cuellos de botellas en la atención de los casos

Fuente: Resultados del diagnóstico 2016

3.2 Análisis interno

¿Qué es el diagnóstico interno?

El diagnóstico interno o análisis interno se orienta a precisar las Fortalezas y Debilidades de los cinco recursos fundamentales de la empresa: humanos, financieros, tecnológicos, misionales y de gestión.

En la Personería Distrital de Cartagena se utilizó la herramienta administrativa “PCI” (Perfil de capacidad Interna) que es un medio para evaluar las fortalezas y debilidades presentadas en la parte interna de la Institución en relación con las oportunidades y amenazas que se presentan en el medio externo de la misma. Así se pudo hacer un diagnóstico estratégico involucrando todas las categorías de capacidad que contiene la Personería Distrital de Cartagena sobre la que influyen los factores de una forma u otra:

Los hallazgos pertinentes fueron:

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • La mayoría de funcionarios de la Personería tienen sentido de pertenencia y compromiso con la función social que desempeñan 	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura física actual genera dificultades para la prestación de los servicios, el espacio es muy reducido considerando el volumen de usuarios
<ul style="list-style-type: none"> • Interés del Personero Distrital de Cartagena para mejorar la imagen que proyecta como Institución social 	<ul style="list-style-type: none"> • El archivo documental debe mejorarse considerando los lineamientos de la normatividad vigente que aplica
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento y competencias laborales de los funcionarios de la Entidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Es necesario que se revisen detalladamente los indicadores de gestión definidos por los responsables de los procesos
<ul style="list-style-type: none"> • Excelente relaciones de la comunidad con el Personero Distrital de Cartagena, esto garantiza un clima de confianza, que genera la prestación de servicios de manera efectiva 	<ul style="list-style-type: none"> • La infraestructura tecnológica no está actualizada considerando los requerimientos del contexto en cuanto a la atención de los servicios
<ul style="list-style-type: none"> • La puesta en marcha del proyecto de certificar bajo la norma NTCGP 1000:2009 a la Personería Distrital de Cartagena, situación que garantiza la estructura de sus procesos en función de la eficacia, eficiencia y efectividad, lo anterior da paso a que se mejora la satisfacción de los usuarios 	<ul style="list-style-type: none"> • Dificultades para la comunicación interna y el trabajo en equipo.
<ul style="list-style-type: none"> • Levantamiento de la información en cuanto a manuales de procesos y procedimientos, lo anterior garantiza la estandarización de las operaciones internas, deshabilitando de esa manera actos improvisados en la ejecución de tareas 	<ul style="list-style-type: none"> • No se cuenta con adecuados sistemas de información
<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento con los 	<ul style="list-style-type: none"> • Aunque existe un Plan de



<p>requerimientos del Gobierno Nacional, Actualización del Modelo Estándar de Control Interno-MECI, Implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</p>	<p>Comunicación es necesario que se revise su contextualización</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Estructura de un Sistema de Control Interno acorde con las necesidades de la Personería Distrital de Cartagena 	<ul style="list-style-type: none"> • No implementación del Programa obligatorio de Gobierno en línea
	<ul style="list-style-type: none"> • No implementación de la Estrategia del Gobierno de Sistema de Planeación y Gestión • Débil cultura para el reporte de información en cuanto a la medición de la gestión • Plan de capacitación desajustado a los requerimientos de la Entidad • Aunque existe un Plan de Bienestar Institucional, no existe seguimiento al mismo • Desarticulación parcial de algunos planes de acción de procesos con el Plan de Acción Institucional • Solo se utiliza el mecanismo de Evaluación de desempeño propuesto por la CNSC a los funcionarios de planta, a otros que relacionados “contratistas” con la prestación de servicios misionales, administrativos, de apoyo entre otros, no se aplica evaluación objetiva alguna

Fuente: Resultados del diagnóstico 2016

Teniendo en cuenta los resultados del diagnóstico externo e interno, la disponibilidad de recursos y las prioridades estratégicas de la administración del Dr. William Matson Ospino, se formulan las siguientes áreas estratégicas y objetivos estratégicos los cuales se



presentan a través en el ítem 4 y en la matriz de despliegue del Plan Estratégico Institucional de la Personería Distrital de Cartagena periodo 2016 - 2020

4. AREAS ESTRATEGICAS Y OBJETIVOS ESTRATEGICOS

4.1 ÁREAS ESTRATEGICAS:

- a. Atención oportuna y con calidad a la comunidad
- b. Ampliación de cobertura y Posicionamiento Institucional
- c. Modernización Institucional
- d. Gestión transparente y efectiva
- e. Posconflicto
- f. Alianzas estratégicas Interinstitucionales

4.1.1 POLITICAS RECTORAS DE LAS AREAS ESTRATEGICAS:

Política sobre la Atención oportuna y con calidad a la comunidad

- a. Prestación de los servicios de manera efectiva en función de la misión de la Personería Distrital de Cartagena, considerando las necesidades y expectativas de los grupos de interés

Política sobre la Ampliación de cobertura y posicionamiento institucional

- b. Ampliación de cobertura en la prestación de los servicios bajo condiciones de calidad y de inclusión total

Política sobre la Modernización Institucional

- c. Diseño de una organización de alto rendimiento acorde a las dinámicas del contexto, con procesos eficaces, eficientes y efectivos



Política sobre la Gestión transparente y efectiva

d. Acciones transparentes, oportunas, responsables y éticas por parte de los funcionarios de la Personería Distrital de Cartagena.

Política sobre el Posconflicto

e. Apoyo y acompañamiento inclusivo permanente a las víctimas del conflicto armado

Políticas sobre las Alianzas estratégicas interinstitucionales

f. Convenios estratégicos que apoyen y potencialicen el quehacer misional de la Personería Distrital de Cartagena

4.2 OBJETIVOS ESTRATEGICOS y JUSTIFICACIÓN

Atención oportuna y con calidad a la comunidad

a.1. Desarrollar acciones de promoción, protección, defensa y garantía de los Derechos Humanos a los ciudadanos del Distrito de Cartagena de Indias, principalmente a la población más vulnerable, brindando protección especial a las mujeres y los hombres que enfrentan violencia y discriminación; la lucha contra la tortura y otros tratos crueles, inhumanos o degradantes, y la protección de los derechos de los niños y de las minorías; así mismo, reclamamos la universalidad e indivisibilidad de los derechos humanos y de las libertades fundamentales, y los principios de igualdad y solidaridad de los sujetos de especial protección constitucional institucional: *(La Personería Distrital de Cartagena en el ejercicio de su función misional y en cumplimiento de las funciones señaladas en el artículo 118 de la constitución Política, defenderá y protegerá los derechos fundamentales de los cartageneros.)*

a.2. Vigilar la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas realizar control preventivos: *(La Personería Distrital de Cartagena en el ejercicio de su función misional y en cumplimiento de las funciones señaladas en el artículo 118 de la constitución Política, defenderá y protegerá los derechos fundamentales de los cartageneros.)*

a.3. - Promover la protección del interés colectivo e individual. *(La Personería Distrital de Cartagena en el ejercicio de su función misional y en cumplimiento de las funciones*

señaladas en el artículo 118 de la constitución Política, defenderá y protegerá los derechos fundamentales de los cartageneros).

Ampliación de cobertura y posicionamiento institucional

b.1. Descentralizar la prestación del servicio llegando directamente a las comunidades y hacer una Personería más accesible para la población cartagenera, a través de nuevos puntos de atención inmediata: (Aumentar y mejorar la percepción ciudadana sobre nuestra Gestión, mediante el diseño de objetivos y estrategias que permitan una mayor cobertura de nuestros servicios y una mayor cercanía con la comunidad y la efectividad en los resultados del desarrollo de nuestros procesos y de nuestros proyectos. Es nuestra prioridad que la atención suministrada por la Personería distrital de Cartagena sea oportuna e incluyente en todos los sentidos, el servicio debe estar al alcance de todos los habitantes de la ciudad sin presencia alguna).

Modernización Institucional

c.1. Mejorar y adecuar la infraestructura física de la Institución: (Con una infraestructura física adecuada se dan las condiciones para el desarrollo de las funciones de los servidores de la Entidad de manera efectiva, el ambiente laboral físico juega un papel fundamental para el logro de los objetivos misionales, además de garantizar la seguridad y comodidad a la ciudadanía cuando requiere los servicios).

c.2. Mejorar y adecuar la infraestructura tecnológica de la Entidad: (Con una infraestructura tecnológica adecuada, se garantiza que la prestación del servicio sea óptimo y eficiente, lo anterior se logra invirtiendo en sistemas de información y en tecnología que permitan oportunidad en las operaciones).

c.3. Cualificar el talento humano de la Personería: (Un talento humano capacitado es garantía de una prestación efectiva del servicio, los funcionarios deben tener la capacidad de operación y de respuestas a las necesidades del contexto en el cual tiene injerencia la Personería Distrital de Cartagena).

c.4. Desarrollar un Plan de Bienestar Institucional acorde a las necesidades de la Entidad: (El funcionario de la Personería Distrital de Cartagena debe tener condiciones necesarias

para desarrollar su operación en términos satisfactorios, esas condiciones giran alrededor del ambiente de trabajo físico y de relaciones interpersonales, es decir, se busca un buen clima laboral, que ayude a mejorar la productividad en las tareas que ejecutan)

c.5. Evaluar el desempeño de los funcionarios de la personería de manera objetiva e imparcial: (Con una evaluación de desempeño objetiva se obtiene el insumo para establecer acciones de mejora en la institución).

c.6. Desarrollar estrategias que permitan fortalecer la comunicación interna y externa de la Entidad: (Definir estrategias comunicacionales pertinentes en la Personería Distrital de Cartagena que permitan mejorar su interacción con el contexto interno y externo, aprovechando las oportunidades que se presentan en el medio y proyectando una imagen de credibilidad y confianza para los grupos de interés).

Gestión transparente y efectiva

d.1. Lograr la certificación en calidad y mantener el Sistema integrado de Gestión de la Personería Distrital de Cartagena (SIGPER): (Con la puesta en marcha de los procesos de una manera eficaz, eficiente y efectiva se busca constantemente satisfacer las necesidades de los grupos de interés, propendiendo por un mejoramiento continuo en la entidad)

d.2. Actualizar el Modelo de Control Interno- MECI (Decreto 1599 de 2005 “por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005”): (Actualizando el Modelo de Control Interno, la Personería Distrital de Cartagena logra fortalecer la cultura del autocontrol, autorregulación y autogestión, que permite a la Entidad lograr resultados coherentes con la misión encomendada legalmente).

d.3. Certificar Calidad según la Norma NTCGP 1000:2009 (Con esta certificación la Personería Distrital conseguirá: Mejorar continuamente la satisfacción de los clientes de la organización, aumentando así la fidelización de los mismos y favoreciendo a la sostenibilidad de la entidad. Aumentar la credibilidad de la entidad mediante el logro de certificados emitidos por entidades acreditadas y mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos de la organización mediante la sistematización de los mismos y estableciendo acciones de mejora planificadas).

d.4. Desarrollar el Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Personería Distrital de Cartagena: (Con la actualización y el seguimiento al Anticorrupción y Atención al Ciudadano, la personería Distrital de Cartagena busca blindarse de actos corruptos que pongan en riesgo la defensa de los intereses particulares y colectivos de los cartageneros, promoviendo las buenas prácticas laborales en la Entidad, como estrategia efectiva que garantiza una gestión ética, responsable y transparente).

d.4. Implementar el Gobierno en línea: (Con la puesta en marcha del gobierno en línea en la Personería Distrital de Cartagena se promueve la construcción de un Estado más eficiente, transparente y participativo, y que a su vez, preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad mediante el aprovechamiento de la tecnología. Lo anterior con el fin de impulsar la competitividad y el mejoramiento de la calidad de vida la población y las empresas utilizando de manera óptima el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Se gestionará un aplicativo telefónico para la Personería con atención las 24 horas del día)

d.5. Rendir cuenta a la ciudadanía sobre la gestión de la Entidad: (El proceso de rendición de cuenta es un acto responsable, obligatorio, transparente y participativo, que pretende informar oportunamente a los grupos de interés la efectividad de la gestión en función de las leyes y normas que le aplican a la Personería, por medio de este mecanismo se pueden derivar mejoras y/o potencializar aspectos que apunten al crecimiento de la Entidad y a la satisfacción de los usuarios)

d.6. Implementar las TRD -Tablas de Retención Documental del Archivo General de la Nación- en la Personería Distrital de Cartagena: (Para garantizar la transparencia de la gestión y en función de la lucha contra la corrupción, la Personería Distrital de Cartagena propende gestionar todo el acervo documental que se ha generado y genera de su hacer estratégico, misional, administrativo y de evaluación, lo anterior permite controlar, conservar, organizar y proteger los documentos públicos por considerarlos memoria de la conducta oficial, en razón de que en las instituciones juega un papel de gran importancia, la correcta administración y organización de sus archivos)

d.7. Implementación del Consultorio Jurídico Telefónico (el consultorio Jurídico de la Personería Distrital tendrá como función facilitar el acceso a las personas y grupos más vulnerables de la población, propendiendo por la salvaguarda y defensa técnica de sus derechos con una atención personalizada y en el tiempo justo).



d.8. Se presentará el proyecto ante el Concejo Distrital de Cartagena de Indias, para la creación de una Unidad de Protección al Consumidor (La personería Distrital con esta modalidad quiere ofrecer a la comunidad el servicio de reparación o denuncia en el manejo de información personal, en los servicios de telecomunicaciones, fallas en un producto o baja calidad, incumplimiento de garantías, información engañosa, incumplimiento de incentivos ofrecidos, inconvenientes en el precio de un producto o el pago de un servicio público. Financiación de compras, etc.

d.10. Conformar un Centro de Conciliación (Con este centro la Personería Distrital quiere promover la realización de conciliaciones para contribuir a la solución pacífica, rápida y eficaz de los conflictos presentados en la comunidad)

d.11. Asesoría Jurídica en los puntos de pago de los SSPPDD (La Personería Distrital teniendo en cuenta todas las quejas recibidas se le hace necesario hacer presencia en estos puntos dándole apoyo jurídico a la comunidad buscando así la defensa de sus derechos)

d.12. Conformación de la Unidad Permanente de Derechos Humanos 24 horas (La personería Distrital basándose en su lema “DEFENDER TUS DERECHOS ES NUESTRO DEBER”, conforma esta unidad con el fin de brindar un apoyo permanente reuniendo profesionales como abogados, psicólogos, trabajadores sociales economistas y administradores para que cada individuo que se sienta vulnerado en sus derechos pueda acudir y tenga un profesional competente que le asesore y apoye en su proceso)

d.13. Programa Radial de la Personería Distrital (Con este programa la personería busca tener un contacto directo informativo y receptivo con la comunidad, brindando la información oportuna y directa a los ciudadanos)

Posconflicto

e.1. Hacer acompañamiento y brindar atención a las víctimas del posconflicto (Ley de víctimas y restitución de tierras La Ley 1448 de 2011): (Todas las víctimas del conflicto armado reconocidas en la Ley de Víctimas tienen derecho a la reparación integral. Además, quienes han sido despojados de sus tierras o han sido obligados a abandonarlas tienen derecho a la restitución de las mismas. La Personería distrital de Cartagena en

cumplimiento de su función social y misional apuesta a liderar proyectos que apoyen a mejorar la condición de la población referenciada).

Alianzas estratégicas interinstitucionales

f.1. Gestionar y desarrollar convenios interinstitucionales: (Por medio de convenios con otras instituciones de interés se presente liderar proyectos sociales inclusivos, que impacten positivamente a la comunidad, proyectos que ayuden a mejorar comportamientos, modos de vida, entre otros, lo anterior puede garantizar el desarrollo de una sociedad en un escenario de convivencia pacífica y comprometida con cambios que generen bienestar colectivo)

6. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN AL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

“El seguimiento es una función que emplea el análisis de información acopiada con base en indicadores específicos, incluidos o relacionados con los Planes estratégicos. Con este se busca proporcionar a los actores de la participación indicios sobre el grado de avance y sobre el logro de los objetivos y progresos en la utilización de los recursos previamente asignados. La evaluación, por su parte, busca determinar el nivel de relevancia y satisfacción de los objetivos, la eficiencia de su implementación, su efectividad, impacto y sostenibilidad. El análisis que se genera a través del ejercicio de la evaluación debe proporcionar información creíble y útil, y asimismo incorporar las lecciones que se aprendieron tanto de parte de los beneficiarios de los procesos de implementación, como de quienes toman las decisiones directamente, todo ello en la mira de fortalecer la gestión pública”¹

Considerando lo citado, el plan Estratégico Institucional de la Personería Distrital de Cartagena definió sus actividades, indicadores y metas para poder medir la gestión en el periodo de gobierno del Dr. William Matson Ospino “2016-2020”, en la matriz relacionada

¹ http://www.academia.edu/5900813/Seguimiento_y_Evaluaci%C3%B3n_a_los_Planes_de_Development



al final de este documento se relaciona la batería de medidores los cuales se estructuraron en coherencia con la pertinencia de los objetivos trazados participativamente.

El responsable de la verificación del cumplimiento del este plan, estará a cargo del Proceso de Direccionamiento y Planeación Estratégica y el Asesor de Control Interno será encargado de hacer el seguimiento a este plan.

Este seguimiento se hará semestralmente, y para esto se utilizará la Matriz de Despliegue del Plan Estratégico Personería Distrital 2016-2020.



ANEXO MATRIZ DE DESPLIEGUE DEL PLAN ESTRATEGICO 2016 – 2020



Plan Estratégico Institucional de la Personería Distrital de Cartagena 2016 – 2020

Nombre del Plan estratégico		Áreas estratégicas	Política	Objetivo estratégico	Justificación	¿Qué Actividades?	¿Quién? Responsable	Indicador	Referencia del indicador	Línea base (De dónde partimos)	Meta producto cuatrenio (Valores absolutos)				Meta resultado cuatrenio (Valores relativos)			
											2016	2017	2018	2019	2016	2017	2018	2019
Definir sus derechos es nuestro deber	ATENCIÓN OPORTUNA Y CON CALIDAD A LA COMUNIDAD	Prestación de los servicios de manera efectiva en función de la misión de la Personería distrital de Cartagena, considerando las necesidades y expectativas de los grupos de interés	Desarrollar acciones de promoción, protección, defensa y garantía de los Derechos Humanos de las personas del Distrito de Cartagena de Indias, principalmente a la población más vulnerable, brindando protección especial a las mujeres y los hombres que enfrentan violencia y discriminación; la lucha contra la tortura y otros tratos crueles, inhumanos o degradantes, y la protección de los derechos de los niños y de las niñas; asimismo, reclamamos la universalidad e indivisibilidad de los derechos humanos y de las libertades fundamentales, y los principios de igualdad y solidaridad de los sujetos de especial protección constitucional institucional.	La Personería distrital de Cartagena en el ejercicio de su función institucional y en cumplimiento de las funciones señaladas en el artículo 118 de la Constitución Política, defenderá y protegerá los derechos fundamentales de los cartageneros.	- Personería 24 horas. Ampliar la cobertura del servicio que presta la entidad 24 horas para que este no solo sea en materia de salud, sino en materia penal, infancia y adolescencia y de servicios públicos.	Gestión de Promoción y Protección de los Derechos Humanos	- Personería en funcionamiento las 24 horas	Personería funcionando 24 horas	0	1	1	1	1	100%	100%	100%	100%	
					Realizar visitas periódicas a las EPS e IPS existentes en el Distrito de Cartagena de Indias con el fin de verificar la prestación del servicio y fortalecer los canales de comunicación, atender solicitudes que se presenten, con el fin de que estas entidades ofrezcan un mejor servicio a la comunidad	Gestión de Promoción y Protección de los Derechos Humanos	(Número de visitas realizadas a las EPS - IPS / Número de visitas programadas a las EPS - IPS) * 100	100%	Según las relacionadas en el cronograma de visitas a las EPS - IPS	Según las relacionadas en el cronograma de visitas a las EPS - IPS	Según las relacionadas en el cronograma de visitas a las EPS - IPS	Según las relacionadas en el cronograma de visitas a las EPS - IPS	100%	100%	100%	100%		
					A través de la prestación de un servicio personalizado lograr atender de manera inmediata las situaciones de urgencia que en materia de salud se denuncian y recepción de manera virtual o telefónica	Gestión de Promoción y Protección de los Derechos Humanos	(Número de atenciones oportunas sobre denuncias en materia de incumplimiento de prestación de los servicios de salud a parte de las IPS - EPS / Número de denuncias por parte de los usuarios en materia de incumplimiento de prestación de los servicios de salud a parte de las IPS - EPS) * 100	100%	Según las denuncias que se presenten en materia de incumplimiento de prestación de los servicios de salud a parte de las IPS - EPS	Según las denuncias que se presenten en materia de incumplimiento de prestación de los servicios de salud a parte de las IPS - EPS	Según las denuncias que se presenten en materia de incumplimiento de prestación de los servicios de salud a parte de las IPS - EPS	Según las denuncias que se presenten en materia de incumplimiento de prestación de los servicios de salud a parte de las IPS - EPS	100%	100%	100%	100%		
					Realizar visitas periódicas a los hogares de paso, albergues, asilos del distrito tanto públicos como privados	Gestión de Promoción y Protección de los Derechos Humanos	(Número de visitas realizadas a los hogares de paso / Número de visitas programadas a los hogares de paso) * 100	100%	Según las relacionadas en el cronograma de visitas a los hogares de paso	Según las relacionadas en el cronograma de visitas a los hogares de paso	Según las relacionadas en el cronograma de visitas a los hogares de paso	Según las relacionadas en el cronograma de visitas a los hogares de paso	100%	100%	100%	100%		
					Promoción y campañas de sensibilización en temas de derechos humanos en las localidades del Distrito de Cartagena de Indias y en las instituciones educativas y fundaciones	Gestión de Promoción y Protección de los Derechos Humanos	(Número de campañas y promoción de sensibilización en temas de derechos humanos en las localidades desarrolladas / Número de campañas y promoción de sensibilización en temas de derechos humanos en las localidades desarrolladas) * 100	100%	Según las definidas en el cronograma de campañas y promoción de sensibilización en temas de derechos humanos	Según las definidas en el cronograma de campañas y promoción de sensibilización en temas de derechos humanos	Según las definidas en el cronograma de campañas y promoción de sensibilización en temas de derechos humanos	Según las definidas en el cronograma de campañas y promoción de sensibilización en temas de derechos humanos	100%	100%	100%	100%		
					Realizar proyectos de capacitación dirigido a los funcionarios del Distrito de Cartagena de Indias sobre Estatuto Anticorrupción y Código único disciplinario		(Número de proyectos de capacitación dirigidos a funcionarios ejecutados sobre estatuto de Anticorrupción y código disciplinario / Número de proyectos de capacitación dirigidos a funcionarios programados sobre estatuto de Anticorrupción y código disciplinario) * 100	100%	Según cronograma de capacitación	100%	100%	100%	100%					
					Realizar Control preventivo a los funcionarios del distrito de Cartagena de Indias con el fin de prevenir las faltas disciplinarias	Coordinador del Proceso de Gestión de Vigilancia a la conducta oficial	(Número de visitas en las que se hace control preventivo a los funcionarios sobre faltas disciplinarias ejecutadas / Número de visitas en las que se hace control preventivo a los funcionarios sobre faltas disciplinarias programadas) * 100	100%	Según las establecidas en el cronograma de visitas	Según las establecidas en el cronograma de visitas	Según las establecidas en el cronograma de visitas	Según las establecidas en el cronograma de visitas	100%	100%	100%	100%		
					Realizar los procesos disciplinarios por las faltas disciplinarias en que incurran los funcionarios del Distrito de Cartagena		(Número de procesos disciplinarios investigados / Número de procesos disciplinarios levantados) * 100	100%	Según los procesos que se recepcionen	100%	100%	100%	100%					
Revisión a través del SECOF de la contratación del Distrito de Cartagena de Indias		(Número de revisiones del SECOF de la contratación de distrito ejecutadas / Número de revisiones del SECOF de la contratación de distrito programadas)	100%	Según las revisiones programadas	Según las revisiones programadas	Según las revisiones programadas	Según las revisiones programadas	100%	100%	100%	100%							



Plan Estratégico Institucional de la Personería Distrital de Cartagena 2016 – 2020

MATRIZ DE DESPLIEGUE DEL PLAN DE DESARROLLO DE LA PERSONERÍA DISTRITAL DE CARTAGENA (2016 - 2019)																	
Dr. William Matson Ospino (Personero Distrital)																	
Nombre del Plan estratégico	Áreas estratégicas	Política	Objetivo estratégico	Justificación	¿Qué Actividades?	¿Quién? Responsable	Indicador	Referencia del indicador	Línea base (De dónde partimos)	Meta producto cuatrienio (Valores absolutos)				Meta resultado cuatrienio (Valores relativos)			
										2016	2017	2018	2019	2016	2017	2018	2019
Defender sus derechos es nuestro deber	ATENCIÓN OPORTUNA Y CON CALIDAD A LA COMUNIDAD	Prestación de los servicios de manera efectiva en función de la misión de la Personería distrital de Cartagena, considerando las necesidades y expectativas de los grupos de interés	- Promover la protección del interés colectivo e individual	La Personería distrital de Cartagena en el ejercicio de su función misional y en cumplimiento de las funciones señaladas en el artículo 118 de la Constitución Política, defenderá y protegerá los derechos fundamentales de los cartageneros.	- Campaña de promoción y protección del medio ambiente	- Coordinador del proceso para la protección del interés colectivo e individual	(Número de campañas de promoción y protección del medio ambiente desarrolladas / Número de campañas de promoción y protección del medio ambiente desarrolladas programadas) *100	Campañas de promoción	100%	Según las establecidas en el cronograma de activa desde promoción y protección del medio ambiente	Según las establecidas en el cronograma de actividades de promoción y protección del medio ambiente	Según las establecidas en el cronograma de actividades de promoción y protección del medio ambiente	Según las establecidas en el cronograma de actividades de promoción y protección del medio ambiente	100%	100%	100%	100%
					- Vigilancia a la prestación adecuada de los servicios públicos domiciliario a la comunidad	- Coordinador del proceso para la protección del interés colectivo e individual - Personero delegado para los servicios públicos	Numero de atenciones oportunas y efectivas a usuarios sobre temas de servicios públicos / Numero de asesorías requeridas por usuarios sobre temas de servicios públicos *100	Vigilancia	100%	Según las necesidades de usuarios sobre temas de servicios públicos	Según las necesidades de asesorías de los usuarios sobre temas de servicios públicos	Según las necesidades de asesorías de los usuarios sobre temas de servicios públicos	Según las necesidades de asesorías de los usuarios sobre temas de servicios públicos	100%	100%	100%	100%
					- Capacitación y formación de veedores	- Coordinador del proceso para la protección del interés colectivo e individual - Personero delegado para la comunidad mujer y familia	Numero de ciudadanos capacitados y constituidos firmante para ser veedores por la personería / Numero de ciudadanos que solicitan ser capacitados para constituir veedurías *100	Promoción	100%	Según requerimientos de ciudadanos para ser veedores	100%	100%	100%	100%			
					- Promoción, protección y vigilancia de los derechos: La mujer y otros géneros, la infancia, minorías étnicas, habitantes de la calle, adulto mayor	- Coordinador del proceso para la protección del interés colectivo e individual - Personero delegado para la comunidad mujer y familia	(Numero de campañas de sensibilización y capacitación sobre temas de la mujer y otros géneros desarrolladas / Numero de campañas de sensibilización y capacitación sobre temas de la mujer y otros géneros programadas) *100	Campañas	100%	Según las establecidas en el plan de acción del proceso de protección del interés colectivo e individual	Según las establecidas en el plan de acción del proceso de protección del interés colectivo e individual	Según las establecidas en el plan de acción del proceso de protección del interés colectivo e individual	Según las establecidas en el plan de acción del proceso de protección del interés colectivo e individual	100%	100%	100%	100%



Plan Estratégico Institucional de la Personería Distrital de Cartagena 2016 – 2020

MATRIZ DE DESPLIEGUE DEL PLAN DE DESARROLLO DE LA PERSONERIA DISTRICTAL DE CARTAGENA (2016 - 2019) Dr. William Matson Ospino (Personero Distrital)																	
Nombre del Plan estratégico	Áreas estratégicas	Política	Objetivo estratégico	Justificación	¿Qué Actividades?	¿Quién? Responsable	Indicador	Referencia del indicador	Línea base (De dónde partimos)	Meta producto cuatrenio (Valores absolutos)				Meta resultado cuatrenio (Valores relativos)			
										2016	2017	2018	2019	2016	2017	2018	2019
Defender sus derechos es nuestro deber	AMPLIACIÓN DE COBERTURA Y POSICIONAMIENTO INSTITUCIONAL	Ampliación de cobertura en la prestación de los servicios bajo condiciones de calidad y de inclusión total	Descentralizar la prestación del servicio llegando directamente a las comunidades y hacer una Personería más accesible para la población cartagenera, a través de nuevos puntos de atención inmediata.	Aumentar y mejorar la percepción ciudadana sobre nuestra Gestión, mediante el diseño de objetivos y estrategias que permitan una mayor cobertura de nuestros servicios y una mayor cercanía con la comunidad y la efectividad en los resultados del desarrollo de nuestros procesos y de nuestros proyectos. Es nuestra prioridad que la atención suministrada por la Personería Distrital de Cartagena sea oportuna e incluyente en todos los sentidos, el servicio debe estar al alcance de todos los habitantes de la ciudad sin presencia alguna.	- Campañas de promoción y posicionamiento de los servicios que presta la personería	- Personero Auxiliar - Jefe de Oficina Atención a Víctimas	Dato cuantitativo: (Número de Proyectos de Campañas de promoción y posicionamiento de los servicios que presta la personería ejecutados / Número de Proyectos de Campañas de promoción y posicionamiento de los servicios que presta la personería programados) * 100	Proyectos	100%	4	4	4	4	100%	100%	100%	100%
					- Prestación de servicios en todos los puntos geográficos de la ciudad	- Personero Distrital - Personero Auxiliar	(Número de puntos de atención inmediata en funcionamiento en la ciudad de Cartagena / Número de puntos de atención inmediata programados en la ciudad de Cartagena) * 100	Puntos de atención inmediata	5	2	2	2	2	100%	100%	100%	100%
					- Creación del centro de conciliación de la personería distrital de Cartagena	- Personero Distrital	Dato cuantitativo: Centro de conciliación en funcionamiento	Centro de conciliación	0	0	1	0	0	0%	100%	0%	0%



Plan Estratégico Institucional de la Personería Distrital de Cartagena 2016 – 2020

Nombre del Plan estratégico		MATRIZ DE DESPLIEGUE DEL PLAN DE DESARROLLO DE LA PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA (2016 - 2019) Dr. William Matson Ospino (Personero Distrital)																		
Nombre del Plan estratégico	Áreas estratégicas	Política	Objetivo estratégico	Justificación	¿Qué Actividades?	¿Quién? Responsable	Indicador	Referencia del indicador	Línea base (De dónde partimos)	Meta producto cuatrienio (Valores absolutos)				Meta resultado cuatrienio (Valores relativos)						
										2016	2017	2018	2019	2016	2017	2018	2019			
Defender sus derechos es nuestro deber	MODERNIZACIÓN INSTITUCIONAL	Diseño de una organización de alto rendimiento acorde a las dinámicas del contexto, con procesos eficaces, eficientes y efectivos	- Mejorar y adecuar la infraestructura física de la Institución	Con una infraestructura física adecuada se dan las condiciones para el desarrollo de las funciones de los servidores de la Entidad de manera efectiva, el ambiente laboral físico juega un papel fundamental para el logro de los objetivos misionales, a demás de garantizar la seguridad y comodidad a la ciudadanía cuando requiere los servicios	Adecuación de la infraestructura física requerida	- Personero Distrital	(Número de proyectos de adecuación y mantenimiento de infraestructura física desarrollados / (Número de proyectos de adecuación y mantenimiento de infraestructura física desarrollados) * 100	Infraestructura física	0	1	1	1	1	100%	100%	100%	100%			
			- Mejorar y adecuar la infraestructura tecnológica de la Entidad	Con una infraestructura tecnológica adecuada, se garantiza que la prestación del servicio sea óptimo y eficiente, lo anterior se logra invirtiendo en sistemas de información y en tecnología que permitan oportunidad en las operaciones	Adecuación de la infraestructura tecnológica adecuada a las necesidades de la Institución	- Personero Distrital - Director administrativo	(Número de proyectos de adecuación y mantenimiento de infraestructura física desarrollados / (Número de proyectos de adecuación y mantenimiento de infraestructura física desarrollados) * 100	Infraestructura tecnológica	0	1	1	1	1	100%	100%	100%	100%			
			- Cualificar el talento humano de la Personería	Un talento humano capacitado es garantía de una prestación efectiva del servicio, los funcionarios deben tener la capacidad de operación y respuestas a las necesidades del contexto en el cual tiene injerencia la Personería distrital de Cartagena	Gestión de capacitaciones pertinentes que permitan mejorar la calidad de los servicios de la Personería	- Personero Distrital - Director administrativo	(Número de capacitaciones desarrolladas en la personería que permitan cualificar el talento humano disponible / (Número de capacitaciones programadas en la personería que permitan cualificar el talento humano disponible) * 100	Capacitaciones	0	Según el Plan de capacitaciones institucionales establecido por año	Según el Plan de capacitaciones institucionales establecido por año	Según el Plan de capacitaciones institucionales establecido por año	Según el Plan de capacitaciones institucionales establecido por año	Según el Plan de capacitaciones institucionales establecido por año	Según el Plan de capacitaciones institucionales establecido por año	Según el Plan de capacitaciones institucionales establecido por año	Según el Plan de capacitaciones institucionales establecido por año	Según el Plan de capacitaciones institucionales establecido por año	Según el Plan de capacitaciones institucionales establecido por año	
			- Desarrollar un plan de bienestar institucional acorde a las necesidades de la Entidad	El funcionario de la personería distrital de Cartagena debe tener condiciones necesarias para desarrollar su operación en términos satisfactorios, esas condiciones gran alrededor del ambiente de trabajo físico y de relaciones interpersonales, es decir, se busca un buen clima laboral, que ayude a mejorar la productividad en las tareas que ejecutan	Plan de bienestar laboral	- Personero Distrital - Director administrativo	(Cumplimiento de las actividades relacionadas en el Plan de bienestar laboral institucional / (Cumplimiento de las actividades programadas en el Plan de bienestar laboral institucional) * 100	Plan de bienestar laboral institucional	0	Según el Plan de bienestar institucional laboral	Según el Plan de bienestar institucional laboral									
			- Evaluar el desempeño de los funcionarios de la personería de manera objetiva e imparcial	Con una evaluación de desempeño objetiva se obtiene información sumo importante para establecer acciones de mejora en la institución	- Desarrollar evaluaciones de desempeños objetivos	- Personero Distrital - Director administrativo	Número de funcionarios de la Personería Distrital de Cartagena evaluados / (Número de funcionarios sujeto de evaluación) * 100	Evaluación de desempeño	100%	45	45	45	45	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
			- Desarrollar estrategias que permitan fortalecer la comunicación interna y externa de la Entidad	Definir estrategias comunicacionales pertinentes en la Personería distrital de Cartagena que permitan mejorar su interacción con el contexto interno y externo, aprovechando las oportunidades que se presentan en el medio y proyectando una imagen de credibilidad y confianza para los grupos de interés	- Desarrollo de un plan de comunicaciones contextualizado y efectivo - Desarrollo de un plan de medio efectivo	- Jefe de oficina de prensa	Dato cualitativo: Plan de capacitación de comunicación institucional	Plan de comunicación institucional	1	1	1	1	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	



Plan Estratégico Institucional de la Personería Distrital de Cartagena 2016 – 2020

MATRIZ DE DESPLIEGUE DEL PLAN DE DESARROLLO DE LA PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA (2016 - 2019)																	
Dr. William Matson Ospino (Personero Distrital)																	
Nombre del Plan estratégico	Áreas estratégicas	Política	Objetivo estratégico	Justificación	¿Qué Actividades?	¿Quién? Responsable	Indicador	Referencia del indicador	Línea base (De dónde partimos)	Meta producto cuatrenio (Valores absolutos)				Meta resultado cuatrenio (Valores relativos)			
										2016	2017	2018	2019	2016	2017	2018	2019
Defender sus derechos es nuestro deber	GESTIÓN TRANSPARENTE Y EFECTIVA	Acciones transparentes, oportunas, responsables y éticas por parte de los funcionarios de la Personería distrital de Cartagena	Lograr la certificación en calidad y mantener el Sistema Integrado de Gestión de la Personería distrital de Cartagena (SIGPDC)	Con la puesta en marcha de los procesos de una manera eficaz, eficiente y efectiva se busca constantemente satisfacer las necesidades de los grupos de interés, propendiendo por un mejoramiento continuo.	Gestionar la certificación bajo la norma NTCGP 100:2009	- Personero Distrital - Asesor de Control interno - Responsables de procesos	Dato cuantitativo: Personería distrital certificada con la NTGP 1000:2009	Certificación	0	1	1	1	1	100%	100%	100%	100%
			Gestionar adecuadamente el MECI 2014	Gestionando correctamente el MECI, la Personería distrital de Cartagena logra fortalecer la cultura del autocorreo, autorregulación y autogestión, lo expuesto permite que la Entidad logre resultados coherentes con la misión encomendada legalmente.	Actualización permanente del Modelo Estándar de Control Interno	- Personero Distrital - Asesor de Control interno - Responsables de procesos	Dato cuantitativo: Cumplimiento de elementos MECI 2014	MECI	1	1	1	1	1	100%	100%	100%	100%
			Desarrollar el Plan de atención al ciudadano y anticorrupción de la Personería distrital de Cartagena	Con el rediseño y la constante gestión del plan de atención al ciudadano y anticorrupción, la personería distrital de Cartagena busca blindarse de actos corruptos que pongan en riesgo la defensa de los intereses particulares y colectivos de los cartageneros, promover buenas prácticas laborales en la Entidad en una estrategia efectiva que garantiza una gestión ética, responsable y transparente.	Actualización y seguimiento según los lineamientos legales al cumplimiento del Plan de atención al ciudadano y anticorrupción	- Personero Distrital - Asesor de Control interno - Responsables de procesos	Dato cuantitativo: Cumplimiento del Plan de atención al ciudadano y anticorrupción	Plan de atención al ciudadano y anticorrupción	1	1	1	1	1	100%	100%	100%	100%
			Implementar el Gobierno en línea	Con la puesta en marcha del gobierno en línea en la Personería distrital de Cartagena se promueve la construcción de un Estado más eficiente, transparente y participativo, y que a su vez, preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad mediante el aprovechamiento de la tecnología. Lo anterior con el fin de impulsar la competitividad y el mejoramiento de la calidad de vida la población y las empresas utilizando de manera óptima el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).	Gestionar e implementar el gobierno en línea en la Institución	- Personero Distrital - Director administrativo - Responsables de procesos	Dato cuantitativo: Implementación por fases del gobierno en línea	Gobierno en línea	0	25%	25%	25%	25%	100%	100%	100%	100%
			Rendir cuenta a la ciudadanía sobre la gestión de la Entidad	El proceso de rendición de cuenta es un acto responsable, obligatorio, transparente y participativo, que pretende informar oportunamente a los grupos de interés la efectividad de la gestión en función de las leyes y normas que le aplican a la Personería, por medio de este mecanismo se pueden derivar mejoras y/o potencializar aspectos que apunten al crecimiento de la Entidad y a la satisfacción de los usuarios.	Desarrollar el proceso de rendición de cuenta considerando marco legal vigente	- Personero Distrital - Personeros delegados	Dato cuantitativo: Ejercicio realizado de rendición de cuenta cumpliendo los lineamientos institucionales	Rendición de cuenta	1	1	1	1	1	100%	100%	100%	100%
			Implementar las TRD en la Personería distrital de Cartagena	Para garantizar la transparencia de la gestión y en función de la lucha contra la corrupción, la Personería distrital de Cartagena propone gestionar todo el acervo documental que se ha generado y genera de su hacer estratégico, misional, administrativo y de evaluación, lo anterior permite, controlar, conservar, organizar y proteger los documentos públicos por considerarlo memoria de la conducta social, en razón de que en las instituciones juega un papel de gran importancia, la correcta administración y organización de sus archivos.	Implementar la TRD considerando las normas legales vigentes	- Personero Distrital - Secretaria General	Dato cuantitativo: TRD implementadas en la Personería distrital de Cartagena	TRD implementadas	0	30%	30%	20%	20%	100%	100%	100%	100%



Plan Estratégico Institucional de la Personería Distrital de Cartagena 2016 – 2020

 MATRIZ DE DESPLIEGUE DEL PLAN DE DESARROLLO DE LA PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA (2016 - 2019) Dr. William Matson Ospino (Personero Distrital)																	
Nombre del Plan estratégico	Áreas estratégicas	Política	Objetivo estratégico	Justificación	¿Qué Actividades?	¿Quién? Responsable	Indicador	Referencia del indicador	Línea base (De dónde partimos)	Meta producto cuatrenio (Valores absolutos)				Meta resultado cuatrenio (Valores relativos)			
										2016	2017	2018	2019	2016	2017	2018	2019
Defender tus derechos es nuestro deber	POSCONFLICTO	Apoyo y acompañamiento inclusivo permanente a las víctimas del conflicto armado	Hacer acompañamiento y brindar atención a las víctimas del posconflicto (Ley de víctimas y restitución de tierras La Ley 1448 de 2011)	Todas las víctimas del conflicto armado reconocidas en la Ley de víctimas tienen derecho a la reparación integral. Además, quienes han sido despojados de sus tierras o han sido obligados a abandonarlas tienen derecho a la restitución de las mismas. La Personería distrital de Cartagena en cumplimiento de su función social y misional apuesta a laborar proyectos que apoyen a mejorar la condición de la población referenciada	Desarrollar campañas de sensibilización y asesorías en el escenario del posconflicto	Personero Distrital	(Número de campañas de simbolización y asesorías relacionadas con el posconflicto desarrolladas / Número de campañas de simbolización y asesorías relacionadas con el posconflicto programadas) *100	Campañas y asesorías de sensibilización	100%	- Según las definidas en el plan de acción	- Según las definidas en el plan de acción	- Según las definidas en el plan de acción	- Según las definidas en el plan de acción	100%	100%	100%	100%
	ALIANZAS ESTRATEGICAS INTERINSTITUCIONALES	Convenios estratégicos que apoyen y potencialicen el quehacer misional de la Personería distrital de Cartagena	Gestionar y desarrollar convenios interinstitucionales	Por medio de convenios con otras instituciones de interés se presente laborar proyectos sociales inclusivos, que impacten positivamente a la comunidad, proyectos que ayuden a mejorar comportamientos, modos de vida, entre otros, lo anterior puede garantizar el desarrollo de una sociedad en un escenario de convivencia pacífica y comprometida con cambios que generen bienestar colectivo	Desarrollar convenios con entidades que promuevan y fortalezcan los procesos misionales de la personería	Personero Distrital	(Número de convenios interinstitucionales desarrollados / Número de convenios interinstitucionales programados) *100	Alianzas estratégicas interinstitucionales	100%	- Según los convenios gestionados que formalicen	100%	100%	100%	100%			