



Personería
Barrancabermeja
Defendiendo Tus Derechos



PLAN ESTRATEGICO PERSONERIA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA
“DEFENDIENDO TUS DERECHOS”

2016 – 2020

GUSTAVO ADOLFO DE LA OSSA SANCHEZ

Personero Municipal

CARLOS ARTURO VASQUEZ ALDANA

Secretario General

CREDITOS

OSCAR ALBERTO JARABA MARQUEZ

Asesor Control Interno

ANDREA KAROLINA RANGEL ALVAREZ

Asesora Interna de Calidad

COLABORADORES

CLAUDIA CALA GUTIERREZ

Personera Delegada Penal y Policivo

SERGIO GOMEZ PRADA

Personero Delegado Derecho de Petición, Servicios Públicos y Participación

Ciudadana

LUIS FERNANDO GOMEZ HERNANDEZ

Personero Delegado para la Vigilancia Administrativa, Urbanismo y Medio Ambiente

LEYTON PRENT PLATA

Personero Delegado Derechos Humanos y Familia

LILIBETH PINILLA VASQUEZ

Jefe Oficina Tesorería

CONTENIDO



1. PRESENTACION INSTITUCIONAL

- 1.1. Introducción
- 1.2. Naturaleza de la entidad
- 1.3. Misión
- 1.4. Visión
- 1.5. Valores
- 1.6. Postulados
- 1.7. Objetivos Institucionales
- 1.8. Logo símbolo Institucional
- 1.9. Estructura Organizacional
- 1.10. Niveles que integran la Estructura Organizacional
- 1.11. Política de Calidad
- 1.12. Objetivos de Calidad
- 1.13. Descripción del Modelo de Gestión Por Procesos
- 1.14. Objetivos Estratégicos

2. ENFOQUE METODOLÓGICO

- 2.1 Instrumentos de Recolección
- 2.2.2. Grupo Focal
- 2.2.3. Encuesta
- 2.2.4. Cuestionario

3. LINEAS DEL PLAN ESTRATEGICO

4. PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS



PLAN ESTRATEGICO PERSONERIA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA

“DEFENDIENDO TUS DERECHOS”

2016 – 2020

I. PRESENTACION INSTTUCIONAL

1.1 INTRODUCCION

La planeación es una forma de repensar y estructurar de manera anticipada el futuro probable; es un instrumento que sirve de derrotero para el logro de los fines de una organización en este caso de una entidad pública que, como la Personería Municipal de Barrancabermeja, se le ha trazado su función tanto legal como constitucionalmente, en tal sentido entonces no se puede especular que la planeación sea una técnica de uso exclusivo del sector privado.

La planeación estratégica es sin duda alguna una herramienta de previsión de lo que será el futuro a mediano y largo plazo de las entidades que como el caso de la Personería Municipal se mantienen en el tiempo por su condición de ser entidades que prestan un servicio importante a la comunidad en lo referido a la promoción y defensa de los derechos humanos.

En Colombia el proceso de la planeación está consagrado desde la Constitución Política¹, la cual señala en sus artículos 339 al 344 que los programas de gobierno convertidos en políticas públicas estarán contenidos en un Plan Nacional de Desarrollo conformado por una parte general con *“los propósitos y objetivos nacionales de largo plazo, las metas y prioridades de la acción estatal a*

¹ Constitución Política de Colombia, 1990



mediano plazo y las estrategias y orientaciones generales de la política económica, social y ambiental que serán adoptadas por el gobierno", y por un plan de inversiones que contendrá "los principales programas y proyectos de inversión pública nacional y la especificación de los recursos financieros requeridos para su ejecución".

Es entonces la planeación un principio fundamental para garantizar no solo el uso de los recursos sino el que los mismos sean aplicados con lujo de eficiencia efectividad y efectividad en relación con el cumplimiento de los planes, programas y proyectos que se orienten en favor de los ciudadanos en especial para la vigencia 2016 – 2020.

1.2 NATURALEZA DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL

La Personería Municipal de Barrancabermeja, como representante del Ministerio Público, es un organismo de control de orden municipal, regido por la Constitución Política de 1991, la Ley 136 de 1994, la Ley 617 de 2000 y los Acuerdos Municipales No 036 de 1992, 101 de 2000, 021 de 2005 y 016 de 2008, entre las funciones asignadas por el ordenamiento jurídico se destacan: Ser Representante del Ministerio Público en el nivel local, la Defensa y Promoción de los Derechos Humanos, la Vigilancia de la Conducta Oficial de quienes ejercen funciones públicas, la Defensa del Menor y la Familia y la Protección del Interés Público.



1.3 MISION:

PROPUESTA No 1 Promover y garantizar el cumplimiento de los derechos humanos, desarrollando acciones con transparencia y compromiso social en la búsqueda de la reconciliación para cumplir con los fines del Estado.

PROPUESTA No 2 Propender por la transparencia en el ejercicio de la Función Administrativa en el marco de la justicia, con un enfoque diferencial en aras de la defensa y protección de los Derechos Humanos.

1.4 VISION:

PROPUESTA No 1 Seremos en el 2020 una Institución que genere confianza y credibilidad como garantes de los derechos humanos actuando bajo los principios de autonomía, eficiencia y transparencia con el fin de mejorar continuamente todos nuestros procesos.

PROPUESTA No 2 En el 2020 seremos reconocidos a nivel regional como un órgano de control moderno, actuando bajo los principios de autonomía, eficiencia y transparencia en la prestación de los servicios

1.5 VALORES:

PROPUESTA VALORES CORPORATIVOS No 1:

Compromiso,
Igualdad,
Transparencia,
Respeto,



Confianza,
Eficiencia

PROPUESTA DE VALORES CORPORATIVOS No 2:

Justicia,
Responsabilidad,
Transparencia,
Confianza,
Legalidad

1.6 POSTULADOS

- El Ciudadano como el epicentro de derechos
- Equilibrio Público
- Efectividad en la prestación del servicio
- Función disciplinaria contenida en criterios de celeridad, objetividad, oportunidad y efectividad

1.7. OBJETIVOS INSTITUCIONALES

(Establecidos en el Ordenamiento Jurídico)

- **Ejercer la Función de Defensa, Protección y Promoción de los Derechos Humanos:**

La Personería, en su servicio a la comunidad y en colaboración armónica con otros órganos del poder público, desarrolla acciones de promoción, protección, defensa y garantía de los derechos de las personas del Municipio de Barrancabermeja, primordialmente de los sujetos de especial protección



constitucional. Con esta función transversal, el Ministerio Público preserva, promueve y defiende los fundamentos del Estado Social de Derecho y de la sociedad.

- **Ejercer la Función de Veeduría**

La Personería de Barrancabermeja representa a la sociedad ante los órganos judiciales, defiende los intereses colectivos y actúa como órgano de vigilancia del cumplimiento de todo el ordenamiento jurídico, además, de la defensa de los bienes del Municipio; recibe quejas y reclamos sobre el funcionamiento de la administración; orienta a los ciudadanos en sus relaciones con la administración; propende por la efectividad del derecho de petición; pone en conocimiento de las autoridades competentes los hechos que considere irregulares; exige de las autoridades Municipales las medidas necesarias para impedir la propagación de epidemias y asegura la protección de la diversidad e integridad del medio ambiente.

- **Ejercer la Función de Ministerio Público**

La Entidad actúa en procura de una recta, pronta y cumplida administración de justicia, como garante del debido proceso, siendo un actor imparcial en la resolución de conflictos sociales, en las instancias competentes

- **Ejercer la Función de Vigilancia de la conducta oficial de los servidores públicos del orden Municipal**

La Personería es un organismo de control que adelanta y resuelve los procesos disciplinarios contra servidores públicos del nivel Municipal central y descentralizado, de conformidad con lo establecido en la Ley 734 de 2002, por la cual se expide el Código Único Disciplinario



1.8 LOGOSIMBOLO INSTITUCIONAL



1.9 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

- **Despacho del Personero Municipal**
 - ✓ Comité Técnico
- **Secretaría de Despacho**
- **Personería Delegadas**
 - ✓ Delegada para la Vigilancia Administrativa, medio Ambiente y desarrollo urbanístico
 - ✓ Delegada para lo Penal y Político
 - ✓ Delegada para Derechos Humanos y Familia
 - ✓ Delegada para el Derecho de Petición, Servicios Públicos y la Participación Ciudadana
- **Oficina de Tesorería**

1.10 NIVELES EXISTENTES DENTRO DE LA ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

- ✓ Directivo
- ✓ Profesional
- ✓ Técnico
- ✓ Asistencial

(Ver Manual de Funciones Específicas y por Competencias Acuerdo Municipal No 016 de 2008)



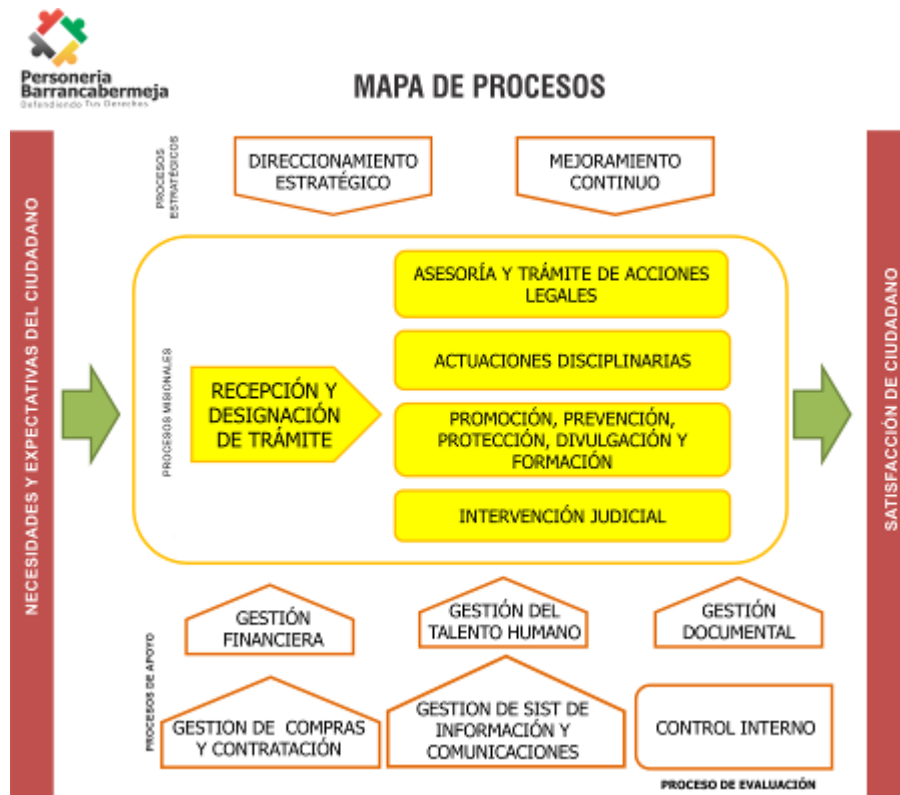
1.11 POLÍTICA DE CALIDAD

La Personería Municipal de Barrancabermeja, satisface los requisitos de sus usuarios promoviendo en su interior, un servicio con calidad y oportunidad que permite mejorar continuamente la eficiencia, efectividad y eficacia del sistema de gestión de la calidad con un irrestricto compromiso con la responsabilidad social y generando beneficios a sus empleados, la sociedad civil y el estado colombiano.

1.12 OBJETIVOS DE CALIDAD

- ✓ Lograr la satisfacción de nuestros usuarios en cuanto a las características del servicio dentro de las especificaciones establecidas.
- ✓ Mejorar continuamente la eficacia de nuestras operaciones internas
- ✓ Mejorar la atención con calidad humana
- ✓ Mejorar la competencia del personal
- ✓ Mejorar las acciones preventivas que garanticen el buen desempeño de la función administrativa

1.13 DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS



PROCESOS ESTRATÉGICOS

- **Direccionamiento Estratégico:** A este proceso le comprende lograr el compromiso de la Dirección con el desarrollo, implementación y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad de la Personería Municipal de Barrancabermeja.
- **Mejoramiento Continuo:** Se establece para éste proceso proponer y ejecutar actividades que permitan el seguimiento, medición, análisis y mejora del Sistema de Gestión de Calidad de la Personería Municipal de Barrancabermeja.



PROCESOS MISIONALES

- **Recepción y Designación del trámite:** A éste proceso le comprende el propósito de conocer el requerimiento y/o la solicitud del usuario para determinar la capacidad funcional de la institución en la prestación del servicio y satisfacer la necesidad del usuario.
- **Asesoría y trámite de acciones legales:** Encargada de emitir conceptos jurídicos, asesorar, informar, divulgar y facilitar el conocimiento, a los usuarios que lo requieran frente a la posible vulneración de un derecho constitucional, legal o reglamentario.
- **Actuaciones Disciplinarias:** Investigar Disciplinariamente; decidir frente una decisión inhibitoria, de archivo, de trámite o de fondo con fundamento en el material probatorio recaudado y aplicar sanciones según corresponda a Servidores Públicos del Orden Municipal en relación a la posible ocurrencia de faltas disciplinarias cometidas durante una vigencia.
- **Promoción, prevención, protección, divulgación y formación:** Encargado de Adelantar acciones de atención, intervención, seguimiento, formación y control que propendan por la NO vulneración de los derechos humanos de los y las ciudadanas que concurren a la Personería Municipal de Barrancabermeja.
- **Intervención judicial:** A éste proceso se le atribuye la responsabilidad de asistir a los despachos judiciales para conocer los tramites y/o decisiones con el fin de ejercer las acciones legales en garantía del debido proceso y los derechos de las partes procesales, intervenir en los procesos penales y policivos a petición



de parte con el fin de revisar que no se haya violado el debido proceso, asistir a las diligencias programadas por los juzgados penales, fiscalías locales, policía judicial inspecciones de policía y la comunidad para actuar como ministerio público y verificar el cumplimiento de la constitución y la ley.

PROCESOS DE APOYO

- **Gestión Financiera:** Encargado de diseñar, ejecutar, controlar y contabilizar todas las actuaciones financieras derivadas de las actividades de la Personería Municipal que afecten los procesos de presupuesto, contabilidad y tesorería.
- **Gestión del Talento Humano:** A éste importante proceso se le atribuye el de fortalecer el Talento Humano vinculado a la Personería Municipal de Barrancabermeja, con el propósito de fomentar el desarrollo de competencias y elevar la calidad laboral de los funcionarios para atender la misión y funciones de la Entidad.
- **Gestión Documental:** Administrar la documentación producida y recibida en la Personería Municipal de Barrancabermeja para evidenciar el cumplimiento de los requisitos legales e institucionales y la conservación del conocimiento.
- **Gestión de Sistemas de Información y Comunicaciones:** Encargada de Promocionar la oferta institucional de la Personería Municipal a través de los diferentes medios de comunicación (prensa, radio, televisión e internet), con el propósito de asegurar la eficacia de la comunicación al interior y al exterior de la entidad.



- **Gestión de Compras y Contratación:** Este proceso es clave para garantizar la eficacia y la eficiencia en el suministro de equipos, servicios e insumos así como en los contratos requeridos por las diferentes áreas que integran la Personería Municipal para el óptimo desarrollo de sus procesos

PROCESOS DE EVALUACIÓN

- **Control Interno:** Encargado de Velar por el cumplimiento de los principios, reglas y procedimientos al interior de la entidad con el fin de lograr el cumplimiento de la función administrativa y los objetivos de la organización

1.14 OBJETIVOS ESTRATEGICOS

- Propender por la defensa, promoción, divulgación y formación en derechos humanos, el post acuerdo y la paz en el Municipio de Barrancabermeja
- Ejercer la vigilancia de la conducta oficial de los servidores públicos del orden municipal
- Defender y proteger el interés general y los intereses de la sociedad, además de recibir quejas y reclamos sobre el funcionamiento de la Administración Municipal
- Garantizar el debido proceso en cada una de las actuaciones judiciales y policivas



- Ejercer vigilancia y control constitucional y legal de las diferentes actuaciones procedimentales y de las ordenes emitidas por las autoridades administrativas
- Orientar a los ciudadanos en sus relaciones con la administración y propender por la efectividad del derecho de petición

2. ENFOQUE METODOLOGICO

Tomando como referencia lo establecido en la legislación colombiana, en el sentido de que es deber de las entidades del Estado adoptar un plan estratégico con el cual se defina la carta de navegación de la entidad, se hizo necesario que al finalizar un periodo constitucional e iniciar otro, se debiera hacer un ejercicio minucioso de análisis operacional y de impacto misional, en donde se describieran las variables internas y externas que impulsan la entidad y cuáles son las oportunidades y amenazas que dificultan el cumplimiento de compromisos institucionales obstaculizando la mejora continua de los procesos e irrumpiendo en los propósitos de satisfacer al cliente por encima de sus expectativas.

En ese sentido entonces, la metodología que se utilizó por parte del Ministerio Público local para la vigencia (2016 – 2020) fue denominada como descriptiva – propositiva² inicialmente de tipo exploratoria diagnostica y al final descriptiva propositiva en el entendido que a partir de la identificación diagnóstica que se

² Martyn Shuttleworth (Sep 26, 2008). Diseño de Investigación Descriptiva. Mar 30, 2016 Obtenido de Explorable.com: <https://explorable.com/es/disen-de-investigacion-descriptiva>



efectuó a través de los dos canales dispuestos para la obtención de la información (Internos y Externos a la entidad), se establecieron los elementos de entrada (Misión, Visión, Valores, Directrices, Objetivos Estratégicos) para la estructuración del Plan Estratégico de la Personería Municipal de Barrancabermeja para la vigencia 2016 – 2020.

Como corolario de lo anteriormente expuesto, la Personería Municipal procedió a abordar el canal de información interna (Cliente Interno) a partir del uso de la técnica de “Taller Vivencial” el cual incluyó la participación de todos los servidores públicos de la entidad quienes a partir de la experiencia y del análisis FODA lograron realizar el levantamiento topográfico de la información con sus logros y limitantes.

Para el caso de la información externa (Cliente Externo), se organizó entonces reuniones con grupos de interés (mesas de trabajo) de conformidad con las competencias que aborda el Ministerio Público Local en lo referente a DERECHOS HUMANOS, PROTECCION DEL INTERES GENERAL Y COLECTIVO, PRACTICAS SANAS O DE GERENCIA PUBLICA (LUCHA CONTRA LA CORRUPCION), SERVICIOS PUBLICOS, URBANISMO Y MEDIO AMBIENTE.

Para el desarrollo de estas mesas de trabajo se establecieron como técnicas de recolección de información los Grupos Focales y el Cuestionario.

El proceso de recolección de información se hizo cualitativamente a partir de grupos focales de no más de 12 personas con los cuales se abordó aspectos relativos a las expectativas y necesidades de los usuarios en relación con la entidad pública y que esperaban de ella como representante del Ministerio Público;



los resultados permitieron identificar a partir de unas categorías preestablecidas, como el usuario concibe la entidad y la prestación del servicio en pro de su propio beneficio.

Por otra parte, en el desarrollo del mismo grupo focal, se aplicó una encuesta (matriz) con el propósito de saber ¿cuál es la percepción que tiene el ciudadano sobre las experiencias del servicio asistido? y ¿cuáles serían las acciones de mejora que a partir de él se sugerirían para ser cada vez mejores y posicionar su rol?.

Los factores identificados por el equipo directivo y de calidad de la entidad estableció como premisa principal determinar, por qué el usuario eligió a la Personería como Ministerio Público para que se le adelantara su petición, trámite, queja, solicitud o reclamo frente algún requerimiento o derecho vulnerado.

Al finalizar el levantamiento de la información, los resultados fueron agrupados en 6 variables a tener en cuenta y que son:

1. Económicas
2. Políticas
3. Sociales
4. Tecnológicas
5. Geográficas
6. Competitivas³

³ Serna G. Humberto, Gerencia Estratégica Edición 10 Pag 151 - 156



2.1 INSTRUMENTOS DE RECOLECCION

Para el levantamiento de la información que sirvió de insumo de entrada para la construcción del Plan Estratégico de la Personería Municipal 2012 – 2020, se planteó utilizar los siguientes instrumentos de recolección de información que son a fin con la metodología expuesta anteriormente y que permitieron que la nueva administración del ente de Ministerio Público pueda partir de las concepciones identificadas por los clientes (internos – externos) y con la ayuda del equipo directivo y asesor de la entidad, se establecieron las acciones con las cuales se pretende impactar a la comunidad en el siguiente cuatrienio.

Los instrumentos de recolección son:

2.1.1 Grupos Focales: Albert (2007:250) indica que "se les puede definir como una conversación de un grupo con un propósito". Tiene como finalidad poner en contacto y confrontar diferentes puntos de vista a través de un proceso abierto y emergente centrado en el tema objeto de la investigación⁴

Fue un instrumento importante por cuanto facilitó el acercamiento a la comunidad y a partir del mismo se lograron precisar las percepciones acerca de cómo ven a la Personería Municipal y que esperan de ella misionalmente hablando.

Por otra parte, Taylor y Bogdan (2000:78) señalan que "es rápida, oportuna, válida y poco costosa, también constituye una fuente importante de información para comprender las actitudes y creencias, saber cultural, y las percepciones de una comunidad". Esta entrevista es un medio para recolectar en poco tiempo

⁴ Citado por <http://proyectos187.blogspot.com.co/>



información cualitativa, por lo general con grupos de 6 a 12 personas, y se divide en 2 componentes esenciales: (a) el contenido de la información, lo que se dice y (b) el proceso de la comunicación, como se dice⁵.

2.1.2. Encuesta: Con este instrumento y una vez obtenida la participación de los ciudadanos en el grupo focal se aplicó la encuesta con la cual se buscó conocer las necesidades y preferencias de los usuarios o clientes cuando estos esperan obtener un servicio de los que tiene definidos la constitución y la ley para los representantes del Ministerio Público a nivel local.

2.1.3. Cuestionario: Martínez – Salanova (2008) plantea que “El cuestionario es un conjunto de preguntas sobre los hechos o aspectos que interesan en una evaluación, en una investigación o en cualquier actividad que requiera la búsqueda de información. Las preguntas son contestadas por los encuestados. Se trata de un instrumento fundamental para la obtención de datos”⁶.

En este caso nos interesó conocer las percepciones que tienen los funcionarios de la entidad a cerca de los aspectos fuertes, débiles que tiene el Ministerio Público local, al mismo tiempo que permitió identificar con los participantes cuales son las oportunidades existentes y las amenazas que pudieran afectar el cumplimiento de sus propósitos misionales.

Con los resultados de la información interna (empleados) y externa (usuarios) se procedió a efectuar el consolidado y planteamiento de los elementos que integran el nuevo plan estratégico institucional para la vigencia 2016 – 2020

⁵ Citado por <http://www.monografias.com/trabajos93/tecnicas-e-instrumentos-recoleccion-datos-cualitativos/tecnicas-e-instrumentos-recoleccion-datos-cualitativos.shtml#ixzz44QATyM9v>

⁶ <http://www.uhu.es/cine.educacion/didactica/0093instrumentosrecabardatos.htm>



3. LINEAS DEL PLAN ESTRATEGICO

- Paz, Convivencia y Resolución de Conflictos
- Fortalecimiento de la Función Preventiva en la Gestión Publica
- Defensa y Protección del Interés General
- Asistencia e Intervención activamente y conforme a derecho en las audiencias efectuadas por los juzgados penales municipales; revisión de los procesos ante las fiscalías locales y acompañamiento a las diferentes intervenciones de policía judicial

4. PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS

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

Para la construcción de éste componente se tomó como referente los insumos de entrada (Resultados de los Grupo Focales, Resultados del taller con funcionarios y los Resultados de la encuesta, para con cada una de las Personerías Delegadas elaborar el respectivo DOFA por dependencia que permitiera la construcción de los Planes Estratégicos diferenciados por (Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación).



El Anexo del presente documento contempla cada plan estratégico que será liderado por las Personerías Delegadas desde su quehacer misional y el cual contiene lo siguiente:

RECEPCIÓN, ASESORÍA Y TRÁMITE DE ACCIONES LEGALES	PERSONERÍA MUNICIPAL DE BARRANCA BERMEJA					
	PLAN ESTRATEGICO 2016-2020					
OBJETIVO DE CALIDAD						
OBJETIVO ESTRATEGICO: 1. REPRESENTAR Y DEFENDER LOS INTERESES COLECTIVOS Y DE LA SOCIEDAD ADEMÁS DE RECIBIR QUEJAS Y RECLAMOS SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN 2. ORIENTAR A LOS CIUDADANOS EN SUS RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN Y PROPENDER POR LA EFECTIVIDAD DEL DERECHO DE PETICIÓN						
LÍNEA ESTRATÉGICA	PROGRAMA	ACTIVIDADES	META	INDICADOR	RECURSOS	EVIDENCIAS

- Objetivo de Calidad (Con el cual se Identifica)
- Objetivo Estratégico (Al que le responde)
- Línea Estratégica (Con la cual se da cumplimiento al Objetivo Estratégico)
- Programa (Grupo de actividades que responden a una Línea Estratégica)
- Actividades (Acciones dirigidas a responder al Programa)
- Meta (Valor cuantitativo que representa el cumplimiento de actividades)
- Indicador (Factor de Medición)
- Recursos (Necesarios para desarrollar actividades)
- Evidencia (Soporte de la ejecución)

RECEPCIÓN, ASESORÍA Y TRÁMITE DE ACCIONES LEGALES	PERSONERÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA
	PLAN ESTRATEGICO 2016-2020

OBJETIVO DE CALIDAD: 1. LOGRAR LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS USUARIOS EN CUANTO A LAS CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DENTRO DE LAS ESPECIFICACIONES ESTABLECIDAS 2. MEJORAR CONTINUAMENTE LA EFICACIA DE NUESTRAS OPERACIONES INTERNAS 3. MEJORAR LA ATENCIÓN CON CALIDAD HUMANA

OBJETIVO ESTRATEGICO: 1. REPRESENTAR Y DEFENDER LOS INTERESES COLECTIVOS Y DE LA SOCIEDAD ADEMÁS DE RECIBIR QUEJAS Y RECLAMOS SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN 2. ORIENTAR A LOS CIUDADANOS EN SUS RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN Y PROPENDER POR LA EFECTIVIDAD DEL DERECHO DE PETICIÓN

LÍNEA ESTRATÉGICA	PROGRAMA	ACTIVIDADES	META	INDICADOR	RECURSOS	EVIDENCIAS
-------------------	----------	-------------	------	-----------	----------	------------

DEFENSA Y PROTECCION DEL INTERES GENERAL	UNA PERSONERÍA PENSADA PARA USTED	Presentacion del programa con los representantes de la comunidad para la socializacion y el establecimiento de compromisos institucionales y sociales	4	Cumplimiento presentación programa	Humanos y logísticos	Acta de reunion, listado de asistencia, evidencias fotograficas y filmicas
		Reunion de contacto por comunas con presidentes de JAC y ASOJUNTAS para el diagnostico y barrido de problematicas identificadas para posterior priorizacion y mitigacion con los actores competentes	7	Cumplimiento reunion por comunas	Humanos y logísticos	Acta de reunion y de visita, listado de asistencia, priorizacion, notificaciones de las priorizaciones, evidencias fotograficas y filmicas
		Jornada de intervencion colectiva e interinstitucional denominada "la personeria y tu un solo equipo"	7	Cumplimiento jornada de convencion colectivo	Humanos y logísticos	Listado de asistencia, volantes, pendones, comunicados de prensa, publicidad y evidencias fisicas y fotograficas
		Seguimiento y control a compromisos interinstitucionales derivados de las jornadas de intervencion colectiva	14	Seguimiento a compromisos institucionales	Humanos y logísticos	Lista de chequeo, actas de socializacion, listado de asistencia, evidencias fotograficas y filmicas
	FORJANDO PARTICPACION "UN ESPACIO PARA CREAR Y FORTALECER VEEDURIAS	Desarrollo de acciones de acompañamiento y fortalecimiento de las juntas de acción comunal sobre deberes, obligaciones, sanciones y funciones para fomentar la democracia y participación ciudadana	7	Cumplimiento acciones de acompañamiento	Humanos y logísticos	actas de reunion, listados de asistencia, evidencia fotografica y filmica
		Desarrollo de acciones formativas sobre promoción y fortalecimiento de los procesos de participación ciudadana y comunitaria conforme a la ley 850/2003 en las comunas del municipio	8	Cumplimiento acciones de formación	Humanos y logísticos	actas de reunion, listados de asistencia, evidencia fotografica y filmica

RECEPCIÓN, ASESORÍA Y TRÁMITE DE ACCIONES LEGALES

PERSONERÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA

PLAN ESTRATEGICO 2016-2020

OBJETIVO DE CALIDAD: 1. LOGRAR LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS USUARIOS EN CUANTO A LAS CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DENTRO DE LAS ESPECIFICACIONES ESTABLECIDAS 2. MEJORAR CONTINUAMENTE LA EFICACIA DE NUESTRAS OPERACIONES INTERNAS 3. MEJORAR LA ATENCIÓN CON CALIDAD HUMANA

OBJETIVO ESTRATEGICO: 1. REPRESENTAR Y DEFENDER LOS INTERESES COLECTIVOS Y DE LA SOCIEDAD ADEMÁS DE RECIBIR QUEJAS Y RECLAMOS SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN 2. ORIENTAR A LOS CIUDADANOS EN SUS RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN Y PROPENDER POR LA EFECTIVIDAD DEL DERECHO DE PETICIÓN

LÍNEA ESTRATÉGICA	PROGRAMA	ACTIVIDADES	META	INDICADOR	RECURSOS	EVIDENCIAS
		Seguimiento a las veedurias conformadas para que rindan informes a la ciudadanía sobre los avances en los procesos de control y vigilancia que estén realizando; numeral b articulo 18 ley 850 de 2003	13	Seguimiento a veedurías	Humanos y logísticos	actas de reunion, listados de asistencia, evidencia fotografica y filmica
	MISIONAL	elaboracion de derechos de peticion	948	Derechos de peticion proyectados	Humanos y logísticos	Archivo peticion
		derecho de peticion entregados accionado	948	Derechos de peticion entregados	Humanos y logísticos	Archivo peticion
		derechos de peticion con respuesta por parte del accionado	711	Respuesta a derechos de peticion	Humanos y logísticos	Archivo peticion
		seguimiento y control a los derechos de peticion	711	Seguimiento a derechos de peticion	Humanos y logísticos	Formato de seguimiento
		elaboracion de tutelas		Tutelas proyectadas	Humanos y logísticos	Archivo tutela
		tutelas entregadas al accionado	1204	Tutelas entregadas	Humanos y logísticos	Archivo tutela
		tutelas con respuesta por parte del accionado	903	Respuesta a tutelas	Humanos y logísticos	Archivo tutela
		seguimiento y control a las tutelas	903	Seguimiento a tutelas	Humanos y logísticos	Seguimiento tutela
		Brindar asesoria al ciudadano en materia penal y policivo	2900	Asesorias realizadas	Humanos y logísticos	Registros
		Evaluar el nivel de satisfacción del usuario frente al requerimiento solicitado en Intervención Judicial	1	Nivel de satisfacción del usuario	Humanos y logísticos	Encuestas de satisfacción

PROMOCION, PREVENCIÓN, DIVULGACION DE DERECHOS HUMANOS		PERSONERÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA				
		PLAN ESTRATEGICO 2016-2020				
OBJETIVO DE CALIDAD: 1. LOGRAR LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS USUARIOS EN CUANTO A LAS CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DENTRO DE LAS ESPECIFICACIONES ESTABLECIDAS 2. MEJORAR CONTINUAMENTE LA EFICACIA DE NUESTRAS OPERACIONES INTERNAS 3. MEJORAR LA ATENCIÓN CON CALIDAD HUMANA						
OBJETIVO ESTRATEGICO: PROPENDER POR LA DEFENSA, PROMOCION, DIVULGACION Y FORMACION EN DERECHOS HUMANOS, EL POSACUERDO Y LA PAZ EN EL MUNICIPIO DE BARRANCABERMEJA						
LÍNEA ESTRATÉGICA	PROGRAMA	ACTIVIDADES	META	INDICADOR	RECURSOS	EVIDENCIAS
PAZ, CONVIVENCIA Y RESOLUCION DE CONFLICTOS	PERSONEROS ESTUDIANTILES UNOS ALIADOS EN LA CONSTRUCCION DE PAZ	Desarrollo de estrategia institucional constructores de paz	1	%avance en la ejecucion del programa estrategia de constructores de paz	Humanos y logísticos	Documento con la información y metodología de recoleccion asi como las estrategias de intervencion
		Fortalecer la funcion del personero estudiantil en las instancias institucionales pedagogicas e acuerdo con el decreto 1860 de 1994	5	Visitas a entidades educativas	Humanos y logísticos	actas de reunion, actas de visita por colegio, listados de asistencia, fotos, videos y promocion publicitaria
		Fortalecer la funcion del personero estudiantil dentro del comité de convivencia escolar	5	Cumplimiento acciones del personero estudiantil en comité de convivencia escolar	Humanos y logísticos	actas de reunion, actas de visita por colegio, listados de asistencia, fotos, videos y promocion publicitaria
	SEGUIMIENTO Y CONTROL EN LA IMPLEMENTACION DE POLITICAS PUBLICAS EN LA CIUDAD	Diagnosticar la existencia e implementacion de politicas publicas relacionadas con ddhh y posconflicto en el municipio de barrancabermeja	4	Revisión de existencia de politicas publicas en la ciudad	Humanos y logísticos	Actas de reunion, listados de asistencia, documentos soportes.
		diseño y organización de instrumentos y metodos para garantizar la implementacion de politicas publicas en el municipio de barrancabermeja	1	Conformación de grupo de reaccion para el seguimiento y el control en la implementacion de poliiticas publicas	Humanos y logísticos	Instrumento definido

PROMOCION, PREVENION , DIVULGACION DE DERECHOS HUMANOS		PERSONERÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA				
		PLAN ESTRATEGICO 2016-2020				
OBJETIVO DE CALIDAD: 1. LOGRAR LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS USUARIOS EN CUANTO A LAS CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DENTRO DE LAS ESPECIFICACIONES ESTABLECIDAS 2. MEJORAR CONTINUAMENTE LA EFICACIA DE NUESTRAS OPERACIONES INTERNAS 3. MEJORAR LA ATENCIÓN CON CALIDAD HUMANA						
OBJETIVO ESTRATEGICO: PROPENDER POR LA DEFENSA, PROMOCION, DIVULGACION Y FORMACION EN DERECHOS HUMANOS, EL POSACUERDO Y LA PAZ EN EL MUNICIPIO DE BARRANCABERMEJA						
LÍNEA ESTRATÉGICA	PROGRAMA	ACTIVIDADES	META	INDICADOR	RECURSOS	EVIDENCIAS
PAZ, CONVIVENCIA Y RESOLUCION DE CONFLICTOS	SEGUIMIENTO Y CONTROL EN LA IMPLEMENTACION DE POLITICAS PUBLICAS EN LA CIUDAD	diseño e implementacion de una matriz de medicion para el monitoreo de politicas publicas en el municipio de barrancabermeja	1	Diseño de matriz de medicion de politicas publicas.	Humanos y logísticos	Matriz de medición
	DERECHOS HUMANOS, UN COMPROMISO CON LA COMUNIDAD	Cumplir con la proyección de tutelas	500	Elaboración de tutelas	Humanos y logísticos	Requerimiento de tutela
		Efectuar la entrega de tutelas accionado	500	Tutelas entregadas	Humanos y logísticos	Documento de tutela
		Gestionar respuesta a las tutelas	50	tutelas con respuesta por parte del accionado	Humanos y logísticos	documento
		Realizar seguimiento y control a las tutelas proyectadas	50	Seguimiento a tutelas	Humanos y logísticos	formato seguimiento diligenciado
		Gestionar frente a los juzgados de familia las solicitudes allegadas por el ciudadano	582	Actuaciones en juzgados de familia	Humanos y logísticos	documento
		Gestionar frente al ministerio publico las solicitudes allegadas por el usuario	264	Capacidades salariales realizadas	Humanos y logísticos	comisiones
		asesorias en derecho de familia impartidas a los ciudadanos que concurren a la entidad	1194	Asesoría en derechos de familia	Humanos y logísticos	registros
		actuaciones de ministerio publico	129	Expedientes revisados en ICBF	Humanos y logísticos	comisiones
		asesorias en derechos humanos	594	Asesorias y trámites realizados en Derechos Humanos	Humanos y logísticos	registros
		declaraciones realizadas en un periodo	73	Declaraciones a victimas realizadas	Humanos y logísticos	declaraciones
Evaluar el nivel de satisfacción del usuario frente al requerimiento solicitado en Derechos Humanos	95%	Nivel de satisfacción del usuario	Humanos y logísticos	Encuestas de satisfacción		

**ACTUACIONES
DISCIPLINARIAS**

**PERSONERÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA
PLAN ESTRATEGICO 2016-2020**

OBJETIVO DE CALIDAD: 1. MEJORAR LAS ACCIONES PREVENTIVAS QUE GARANTICEN EL BUEN DESEMPEÑO DE LA FUNCION ADMINISTRATIVA

OBJETIVO ESTRATEGICO: 1. EJERCER LA VIGILANCIA DE LA CONDUCTA OFICIAL DE LOS SERVIDORES PUBLICOS DEL ORDEN MUNICIPAL Y 2. DEFENDER Y PROTEGER EL INTERES GENERAL

LÍNEA ESTRATÉGICA	PROGRAMA	ACTIVIDADES	META	INDICADOR	RECURSOS	EVIDENCIAS
FORTALECIMIENTO DE LA FUNCION PREVENTIVA Y DISCIPLINARIA EN LA GESTION PUBLICA	UNA PERSONERIA QUE VIGILA	Proyectar autos de investigacion disciplinaria	200	Proyeccion Autos de investigacion	Humanos y logísticos	Expediente con autos
		Proyectar autos de cierre de la investigacion	200	Autos de cierre de investigacion	Humanos y logísticos	Expediente con autos
		Proyectar autos de archivo de investigación disciplinaria	120	Autos de archivo	Humanos y logísticos	Expediente con autos
		Autos de archivo definitivo	90	Proyeccion Autos de archivo definitivo	Humanos y logísticos	Expediente con autos
		Autos de archivo con apelacion	115	Proyección autos de archivo con apelación	Humanos y logísticos	Expediente con autos
		Proyectar autos de pliego de cargos	50	Proyección Autos de pliego de cargos	Humanos y logísticos	Expediente con autos
		Proyectar autos que decretan practica de pruebas	32	Proyección Autos de practica	Humanos y logísticos	Expediente con autos
		Proyectar alegatos de conclusion	30	Proyeccion de autos de conclusion	Humanos y logísticos	Expediente con autos
		Fallos	20	Cumplimiento de fallos	Humanos y logísticos	Expediente con autos
DEFENSA Y PROTECCION DEL INTERES GENERAL	UNA PERSONERIA QUE VIGILA	Control, vigilancia e intervencion en fase de formulacion y aprobacion de proyectos de inversion	7	Eficacia de la planeacion	Humanos y logísticos	Actas de reunion, actas de visita, listados de asistencia, pronunciamientos o conceptos técnicos
		Vigilar la fase de ejecucion en proyectos de infraestructura	7	eficacia de la ejecucion de proyectos de infraestructura	Humanos y logísticos	Actas de reunion, actas de visita, listados de asistencia, pronunciamientos o conceptos técnicos
		control, vigilancia e intervencion en fase de formulacion y aprobacion de proyectos medioambientales	4	eficacia de la planeacion de los proyectos medioambientales	Humanos y logísticos	Actas de reunion, actas de visita, listados de asistencia, pronunciamientos o conceptos técnicos

OBJETIVO DE CALIDAD: 1. MEJORAR LAS ACCIONES PREVENTIVAS QUE GARANTICEN EL BUEN DESEMPEÑO DE LA FUNCION ADMINISTRATIVA

OBJETIVO ESTRATEGICO: 1. EJERCER LA VIGILANCIA DE LA CONDUCTA OFICIAL DE LOS SERVIDORES PUBLICOS DEL ORDEN MUNICIPAL Y 2. DEFENDER Y PROTEGER EL INTERES GENERAL

LÍNEA ESTRATÉGICA	PROGRAMA	ACTIVIDADES	META	INDICADOR	RECURSOS	EVIDENCIAS
DEFENSA Y PROTECCION DEL INTERES GENERAL	UNA PERSONERIA QUE VIGILA	Control, vigilancia e intervencion en fase de ejecucion de proyectos medioambientales	4	eficacia de la ejecucion de proyectos medio ambientales	Humanos y logísticos	Actas de reunion, actas de visita, listados de asistencia, pronunciamientos o conceptos técnicos
		Asesorar, vigilar e intervenir frente a las quejas o de forma oficiosa en lo relacionado con los procesos de otorgamiento, modificación, suspensión o revocatorias de las licencias urbanísticas de las obras publicas y/o privadas.	100	Control de licencias urbanísticas	Humanos y logísticos	Actas de reunion, actas de visita, listados de asistencia, pronunciamientos o conceptos técnicos
		Vigilar y controlar las acciones preventivas diagnosticas urbanística	100	Acciones preventivas urbanísticas	Humanos y logísticos	Actas de reunion, actas de visita, listados de asistencia, pronunciamientos o conceptos técnicos
		Realizar visitas especiales urbanísticas	100	Visitas especiales urbanísticas	Humanos y logísticos	Actas de reunion, actas de visita, listados de asistencia, pronunciamientos o conceptos técnicos
		Acciones preventivas diagnosticas medio ambiente	100	Acciones preventivas en medio ambiente	Humanos y logísticos	Actas de reunion, actas de visita, listados de asistencia, pronunciamientos o conceptos técnicos
		Realizar visitas especiales medioambientales	100	Visitas especiales medioambientales	Humanos y logísticos	Actas de reunion, actas de visita, listados de asistencia, pronunciamientos o conceptos técnicos

INTERVENCIÓN JUDICIAL	PERSONERÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA
	PLAN ESTRATEGICO 2016-2020

OBJETIVO DE CALIDAD: 1. LOGRAR LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS USUARIOS EN CUANTO A LAS CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DENTRO DE LAS ESPECIFICACIONES ESTABLECIDAS 2. MEJORAR CONTINUAMENTE LA EFICACIA DE NUESTRAS OPERACIONES INTERNAS 3. MEJORAR LA ATENCIÓN CON CALIDAD HUMANA

OBJETIVO ESTRATEGICO: 1. GARANTIZAR EL DEBIDO PROCESO EN CADA UNA DE LAS ACTUACIONES JUDICIALES Y POLICIVAS 2. EJERCER VIGILANCIA Y CONTROL CONSTITUCIONAL Y LEGAL DE LAS DIFERENTES ACTUACIONES PROCEDIMENTALES Y DE LAS ORDENES EMITIDAS POR LAS LAS AUTOIRDADES ADMINISTRATIVAS

LÍNEA ESTRATÉGICA	PROGRAMA	ACTIVIDADES	META	INDICADOR	RECURSOS	EVIDENCIAS
ASISTENCIA E INTERVENCIÓN ACTIVA Y CONFORME A DERECHO EN LAS AUDIENCIAS EFECTUADAS POR LOS JUZGADOS PENALES MUNICIPALES; REVISIÓN DE LOS PROCESOS ANTE LAS FICALIAS LOCALES, Y ACOMPAÑAMIENTO DE LAS DIFERENTES INTERVENCIONES DE POLICIA JUDICIAL	EL CIUDADANO COMO EPICENTRO DE DERECHOS	Definición de ruta estratégica para la atención y seguimiento a los asentamientos humanos ilegales e invasiones	1	Conformación de ruta estratégica	Humanos y logísticos	ruta de atención definida, actas de reunión, listado de asistencia, fotos y videos
		Socializar la ruta estratégica de atención y seguimiento a las invasiones y asentamientos humanos además de las normas y procedimientos relacionados en materia urbanística con las diferentes jacs y asojustas de las comunas afectadas por el fenómeno 3, 6 y 7	3	Socialización ruta estratégica	Humanos y logísticos	acta de reunión, acta de visita, listados de asistencia, fotos, videos
		Conformar con las JAC y asojustas una red de apoyo para la vigilancia y control con el fin de prevenir los asentamientos humanos ilegales e invasiones para que estas informen a las autoridades competentes y poder impactar de manera inmediata	4	Conformación de red de apoyo para vigilancia y control	Humanos y logísticos	red de apoyo conformada, actas de reunión, listado de asistencia, fotos videos
		Hacer seguimiento y control al gobierno municipal frente a la ejecución de programas encaminados a la disminución de la violencia intrafamiliar y los delitos derivados a partir de esta con el fin de minimizar las afectaciones y vulneraciones de derechos en las comunas de la ciudad	4	Seguimiento a la ejecución de programas del gobierno municipal en violencia intrafamiliar	Humanos y logísticos	lista de chequeo, actas de de reunión, listado de asistencia, fotos, videos

INTERVENCIÓN
JUDICIAL

PERSONERÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA

PLAN ESTRATEGICO 2016-2020

OBJETIVO DE CALIDAD: 1. LOGRAR LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS USUARIOS EN CUANTO A LAS CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DENTRO DE LAS ESPECIFICACIONES ESTABLECIDAS 2. MEJORAR CONTINUAMENTE LA EFICACIA DE NUESTRAS OPERACIONES INTERNAS 3. MEJORAR LA ATENCIÓN CON CALIDAD HUMANA

OBJETIVO ESTRATEGICO: 1. GARANTIZAR EL DEBIDO PROCESO EN CADA UNA DE LAS ACTUACIONES JUDICIALES Y POLICIVAS 2. EJERCER VIGILANCIA Y CONTROL CONSTITUCIONAL Y LEGAL DE LAS DIFERENTES ACTUACIONES PROCEDIMENTALES Y DE LAS ORDENES EMITIDAS POR LAS LAS AUTOIRDADES ADMINISTRATIVAS

LÍNEA ESTRATÉGICA	PROGRAMA	ACTIVIDADES	META	INDICADOR	RECURSOS	EVIDENCIAS
ASISTENCIA E INTERVENCIÓN ACTIVA Y CONFORME A DERECHO EN LAS AUDIENCIAS EFECTUADAS POR LOS JUZGADOS PENALES MUNICIPALES; REVISIÓN DE LOS PROCESOS ANTE LAS FICALIAS LOCALES, Y ACOMPAÑAMIENTO DE LAS DIFERENTES INTERVENCIÓNES DE POLICIA JUDICIAL	MISIONAL	Asistir a las notificaciones ante juzgados penales y fiscalías locales	80	Notificaciones a juzgados	Humanos y logísticos	Comsiones
		Asistir a audiencias de jueces penales municipales programadas	500	Asistencia a audiencias	Humanos y logísticos	Comsiones
		Asistir a notificaciones providencias inspecciones de policía requeridos	80	Notificaciones inspecciones	Humanos y logísticos	Comsiones
		Realizar acompañamientos diligencias policivas solicitadas	60	Acompañamiento diligencias	Humanos y logísticos	Formatos
		Asistir a reconocimientos en fila, reconocimientos fotograficos, pagos de recompensa, y destruccion de elementos ordenados por policía judicial	100	Asistencia reconocimientos	Humanos y logísticos	Formatos
		asistencia consejo disciplinario del epmsc y certificaciones de conducta de los internos	7	Asistencia a consejo disciplinario	Humanos y logísticos	Actas de reunion o listado de asistencia
		Brindar asesoría al ciudadano en materia penal y policivo	95	Asesorías realizadas	Humanos y logísticos	Registros
		Evaluar el nivel de satisfacción del usuario frente al requerimiento solicitado en Intervención Judicial	95%	Nivel de satisfacción del usuario	Humanos y logísticos	Encuestas de satisfacción