

PERSONERÍA DE BUCARAMANGA

AVANCE INDICADORES

TERCER TRIMESTRE 2021

#Más cercamás visible

DANIEL GUILLERMO ARENAS GAMBOA
PERSONERO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA

INTRODUCCIÓN

La Personería de Bucaramanga presenta de manera oportuna y transparente los grandes resultados de la gestión adelantada durante el periodo acumulado de enero a septiembre de la vigencia 2021, con el fin de rendirle cuentas a todos nuestros grupos de valor interesados y participantes del desarrollo de nuestros productos y servicios: Entidades, Servidores Públicos y Ciudadanos.

La Personería de Bucaramanga definió una ruta de trabajo en el Plan de Acción Anual, a partir del direccionamiento estratégico del Gobierno Nacional establecido en el Plan Nacional de Desarrollo Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad, la cual contempla la ejecución planificada de productos y estrategias institucionales que permitieran dar cumplimiento a todos los compromisos y requerimientos legales de la Entidad, a la satisfacción de necesidades nuestros grupos de valor y al uso adecuado de los recursos asociados.

El informe presentará los resultados estratégicos y operativos de manera articulada a nuestros 3 grandes objetivos: i) Defensa, protección y promoción de los derechos humanos y el medio ambiente, fortaleciendo la veeduría y participación ciudadana, ii) Vigilancia de la conducta oficial de los servidores públicos de Bucaramanga, iii) Modernización administrativa y desarrollo organizacional permanente al igual que los resultados de la gestión presupuestal y la estrategia de Personería visible.

Los invitamos a continuar esta lectura y les reiteramos nuestro interés de recibir permanentemente sus comentarios y sugerencias acerca de nuestra gestión mediante todos los canales virtuales, escritos y presenciales dispuestos en la siguiente página <https://www.personeriabucaramanga.gov.co/>.”



Misión

La Personería municipal de Bucaramanga, tiene como misión promover y defender los derechos de las personas, acompañar y servir a la comunidad para que se respeten sus derechos fundamentales, ejercer el ministerio público y vigilar la función pública municipal, a través de una gestión oportuna y de calidad.



Visión

En el año 2023, la Personería municipal de Bucaramanga será reconocida por su acercamiento a la comunidad a través del acompañamiento permanente, la efectiva y real participación de la ciudadanía y la inclusión con enfoque diferencial de los sectores más vulnerables; comprometida con la promoción y defensa de los derechos humanos, mediante la prestación de servicios eficientes y oportunos y talento humano competente y comprometido.





Objetivos estratégicos

1. DEFENSA, PROTECCIÓN Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS Y EL MEDIO AMBIENTE, FORTALECIENDO LA VEEDURÍA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Implementar acciones de protección, defensa y guarda de los Derechos Humanos, encaminadas a salvaguardar el interés general, la prevalencia del bien común y prevenir e intervenir en posibles conductas atentatorias de los Derechos Humanos.

2. VIGILANCIA DE LA CONDUCTA OFICIAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE BUCARAMANGA

Fortalecer la función preventiva y disciplinaria en la gestión pública vigilando la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas, desarrollando actividades de prevención, investigación y sanción de las conductas irregulares en el ejercicio de las funciones de los servidores públicos del ente territorial.

3. MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL PERMANENTE

Plantear una línea estratégica ambiciosa acorde con las exigencias normativas de actualización y modernización de las instituciones públicas.



#mascercamasvisible



Política de Calidad

La Personería de Bucaramanga, promueve, protege, orienta y defiende los derechos constitucionales y legales de los ciudadanos, vigila la conducta de los servidores públicos y contribuye a la solución alternativa de conflictos, implementando y manteniendo un sistema de gestión de la calidad que mejore continuamente sus procesos, sustentando en un talento humano competente y comprometido, responsable de prestar servicios con oportunidad y calidad.



Personería de Bucaramanga #mascercamasvisible
Cra. 11 #34-16, Bucaramanga, Santander

  @personeriabucaramanga  @personeria_bga

 Línea de denuncias: 7000050  info@personeriadebucaramanga.gov.co

Tabla de Contenido

PLAN ESTRATÉGICO	7
SEGUIMIENTO A NUESTRO PLAN DE ACCIÓN 2021	8
INDICADORES DE GESTIÓN	9

PLAN ESTRATÉGICO

La Personería de Bucaramanga como órgano de control está llamada a asegurar el cumplimiento de los fines y responsabilidades establecidos por la Constitución y la Ley con el propósito de asegurar la satisfacción de las necesidades de la comunidad en general, así como velar por la efectividad de sus derechos humanos y deberes.

En cumplimiento de lo anterior, la Personería de Bucaramanga en su Plan Estratégico 2021 -2023, “**Más Cerca Más Visible**” se centró en tres (3) objetivos estratégicos, siete (7) estrategias coherentes, coordinadas y cohesionadas que constituyen entre si un instrumento dinámico que orientará la política de gestión de la Institución; estas estrategias se desarrollaran en cincuenta y siete (57) líneas de acción con sus respectivos indicadores, metas, y responsables, con corte a 30 de septiembre de 2021 el nivel de ejecución de dicho plan es del **72,56%**, tal como se evidencia por cada una de las estrategias a continuación:

OBJETIVO	ESTRATEGIAS	LINEAS DE ACCION	NIVEL EJECUCION
OBJETIVO #1 DEFENSA, PROTECCIÓN Y PROMOCIÓN DE LOS DD HH Y EL MEDIO AMBIENTE, FORTALECIENDO LA VEEDURÍA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	1. PROMOCIÓN Y DEFENSA DE LOS DDHH	8	86,67%
	2. ATENCIÓN A LA COMUNIDAD	5	94,52%
	3. PARTICIPACIÓN Y CONTROL SOCIAL CIUDADANO	7	64,29%
	4. SOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS	1	50,00%
	5. PERSONERÍA VISIBLE	6	79,17%
OBJETIVO #2 VIGILANCIA DE LA CONDUCTA OFICIAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE BUCARAMANGA	6. VIGILANCIA DE LA CONDUCTA OFICIAL	2	62,50%
OBJETIVO #3 MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL PERMANENTE	7. MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	28	70,81%
TOTAL		57	72,56%

SEGUIMIENTO A NUESTRO PLAN DE ACCIÓN 2021

En cuanto al cumplimiento a las actividades programadas en los planes de acción para el año 2021, se elaboraron, se socializaron y se realiza seguimiento mensual con cada líder de proceso.

PLANES DE ACCIÓN 2021	NIVEL EJECUCIÓN MAR21	NIVEL EJECUCIÓN JUN21	NIVEL EJECUCIÓN SEP21
GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	42,50%	62,50%	75,00%
DELEGADA PARA LA DEFENSA DEL MENOR LA MUJER Y LA FAMILIA	55,00%	71,36%	92,35%
COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL	53,57%	71,43%	82,14%
CENTRO DE COCILIACIÓN	51,19%	68,68%	78,30%
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	39,29%	54,76%	70,24%
PERSONERÍA DELEGADA PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS	70,00%	78,75%	93,75%
PERSONERIA DELEGADA PARA LAS POLITICAS SOCIALES Y LA CONVIVENCIA CIUDADANA	47,88%	62,66%	81,43%
GESTION CONTRACTUAL	67,86%	80,00%	90,00%
GESTION DOCUMENTAL	48,20%	67,59%	85,00%
MEJORA CONTINUA	29,17%	58,33%	70,83%
PERSONERÍA DELEGADA PARA EL MINISTERIO PÚBLICO EN ASUNTOS PENALES, CIVILES, POLICIVOS Y DE TRÁNSITO	78,89%	80,37%	88,89%
PARTICIPACION CIUDADANA	48,86%	64,29%	75,00%
PERSONERIA DELEGADA PARA LA VIGILANCIA DEL PATRIMONIO PUBLICO Y PROTECCIÓN DEL AMBIENTE	52,08%	62,50%	80,40%
PLANEACION INSTITUCIONAL	30,00%	41,67%	69,33%
TALENTO HUMANO	42,25%	62,12%	73,45%
PERSONERIA DELEGADA PARA LA VIGILANCIA ADMINISTRATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	35,00%	50,00%	75,00%
OFICINA FINANCIERA	27,28%	60,00%	81,27%
ATENCION AL USUARIO	46,25%	59,17%	75,10%
TOTAL / PROMEDIO	48,07%	63,68%	79,86%

Personería de Bucaramanga #mascercamasvisible
Cra. 11 #34-16, Bucaramanga, Santander

 @personeriabucaramanga  @personeria_bga

 Línea de denuncias: 7000050  info@personeriadebucaramanga.gov.co

INDICADORES DE GESTIÓN

Cada indicador está orientado a medir aquellos aspectos clave o factores críticos en los cuales la Entidad, se encuentra interesada en realizar seguimiento y evaluación, cobrando gran importancia para la mejora del desempeño institucional, debido a la capacidad de generar información objetiva en torno al avance de la ejecución de los diferentes planes, programas y proyectos. A continuación, se observa un resumen de los indicadores que son evaluados mensual y trimestralmente.

PROCESO	INDICADOR	TIPO	PERIODICIDAD	TOTAL	META
DERECHOS HUMANOS	Cumplimiento de acompañamientos	Eficacia	Mensual	100%	80%
	Cumplimiento atención oportuna de peticiones	Eficiencia	Mensual	97%	80%
	Tasa de Atención en las tutelas	Eficacia	Trimestral	100%	90%
DDHH FAMILIA	Cumplimiento de acompañamientos	Eficacia	Mensual	98%	80%
	Cumplimiento atención oportuna de peticiones	Eficiencia	Mensual	98%	80%
	Tasa de Atención en las tutelas	Eficacia	Trimestral	100%	90%
DDHH POLÍTICAS SOCIALES	Cumplimiento de acompañamientos	Eficacia	Mensual	100%	80%
	Cumplimiento atención oportuna de peticiones	Eficiencia	Mensual	92%	80%
	Tasa de Atención en las tutelas	Eficacia	Trimestral	100%	90%
DDHH PATRIMONIO PÚBLICO	Actividades de Buenas Prácticas Ambientales	Eficacia	Semestral	100%	100%
	Cumplimiento de Acompañamientos	Eficacia	Mensual	100%	80%
	Cumplimiento en la Atención Oportuna de Peticiones	Eficiencia	Mensual	94%	80%
	Tasa de Atención de Tutelas	Eficacia	Trimestral	100%	90%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	Oportunidad de Respuesta de Quejas	Eficiencia	Mensual	100%	80%
	Tasa de Quejas	Eficacia	Mensual	0%	≤10%
	Nivel de Satisfacción de Usuarios	Eficacia	Trimestral	90%	90%
COMUNICACIONES	Efectividad de Cumplimientos	Efectividad	Mensual	100%	90%
CONCILIACIÓN	Solicitudes Conciliación Menos 63 días	Eficiencia	Trimestral	97%	70%
	Solicitudes Conciliación con Acuerdo	Efectividad	Semestral	35%	20%
	Solicitudes Conciliación Finalizadas	Eficiencia	Semestral	95%	70%

Personería de Bucaramanga #mascercamasvisible
Cra. 11 #34-16, Bucaramanga, Santander

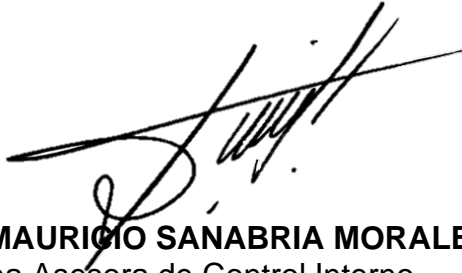
 @personeriabucaramanga
  @personeria_bga

 Línea de denuncias: 7000050
  info@personeriadebucaramanga.gov.co

GESTIÓN CONTRACTUAL	Contratos rendidos SIA Observa	Eficacia	Mensual	100%	100%
	Contratos rendidos SECOP Observa	Eficacia	Mensual	100%	100%
	Liquidación de Contratos	Eficacia	Anual		80%
CONTROL INTERNO	Presentación Informes Entes Externos	Eficacia	Semestral	100%	100%
	Cumplimiento Programa de Auditoría	Eficacia	Anual		100%
GESTIÓN FINANCIERA	Cumplimiento Presupuesto	Efectividad	Mensual	74%	100%
	Nivel de Recaudo	Efectividad	Mensual	100%	100%
	Tasa Eficacia Presentación de Informes	Eficacia	Mensual	100%	100%
GESTIÓN DOCUMENTAL	Seguimiento Documentos Pendientes	Eficacia	Mensual	14%	≤20%
	Transferencia de Documentos	Eficiencia	Anual	100%	100%
MEJORA CONTINUA	Producto No Conforme	Eficacia	Mensual	100%	100%
	Acción de Mejora	Eficacia	Semestral	100%	80%
MINISTERIO PÚBLICO	Cobertura de Diligencias	Eficiencia	Mensual	140%	75%
	Cobertura de Veedurías	Eficacia	Mensual	99%	75%
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Cumplimiento en la atención oportuna de peticiones	Eficiencia	Mensual	100%	80%
	Nivel de satisfacción de capacitaciones	Eficacia	Trimestral	91%	90%
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	Avance de cumplimiento planes de acción	Eficacia	Trimestral	80%	80%
	Tasa Éxito de Tutelas	Efectividad	Trimestral	98%	70%
	Tasa de éxito procesos Judiciales	Efectividad	Anual		20%
RECURSOS FÍSICOS	Oportunidad en la atención a requerimientos de equipos	Eficacia	Trimestral	100%	90%
	Oportunidad en la atención de requerimientos de almacén	Eficacia	Trimestral	100%	90%
GESTIÓN TALENTO HUMANO	Programa de Bienestar	Eficacia	Trimestral	43%	80%
	Programa de Capacitación	Eficacia	Trimestral	68%	80%
	Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo	Eficacia	Trimestral	75%	80%
VIGILANCIA ADMINISTRATIVA	Cumplimiento de acompañamientos	Eficiencia	Mensual	88%	80%

#mascercamasvisible



Cordialmente,



OSCAR MAURICIO SANABRIA MORALES
Jefe oficina Asesora de Control Interno

Personería de Bucaramanga #mascercamasvisible
Cra. 11 #34-16, Bucaramanga, Santander

  @personeriabucaramanga  @personeria_bga

 Línea de denuncias: 7000050  info@personeriadebucaramanga.gov.co