

# **PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL P-E-I**

**“MÁS CERCA MÁS VISIBLE”  
2021-2023**

**DANIEL GUILLERMO ARENAS GAMBOA**  
Personero Municipal de Bucaramanga

## **COLABORADORES**

**IVONNE TATIANA REINA MANTILLA**  
Secretaria General

**PATRICIA HERNANDEZ TARAZONA**  
Contratista

**PERSONEROS DELEGADOS, JEFE DE OFICINA FINANCIERA, JEFE DE OFICINA  
DE CONTROL INTERNO.**

## CONTENIDO

### INTRODUCCIÓN

### ANTECEDENTES HISTÓRICOS

#### 1. SOPORTE ESTRATÉGICO

##### 1.1 MISIÓN

##### 1.2 VISIÓN

##### 1.3 IDENTIFICACIÓN CORPORATIVA

##### 1.4 VALORES Y PRINCIPIOS

##### 1.5 FUNCIONES DEL PERSONERO MUNICIPAL

###### 1.5.1 Defensa, protección y promoción de los derechos humanos

###### 1.5.2 Veeduría y vigilancia

###### 1.5.3 Intervención como agente del ministerio público

###### 1.5.4 Vigilancia de la conducta oficial de los servidores públicos

##### 1.6 POLÍTICA DE CALIDAD

#### 2. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

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

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

2.3 MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL PERMANENTE.

#### 3. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN AL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

## PRESENTACIÓN

La Personería Municipal de Bucaramanga, es una entidad pública con autonomía administrativa y presupuestal, que ejerce las funciones del Ministerio Público señaladas por la Constitución Política, la ley y los acuerdos municipales. En términos generales, a la Personería Municipal de Bucaramanga le 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, en el ámbito territorial del Municipio de Bucaramanga, de conformidad con lo consagrado en la Constitución Política de Colombia, la Ley 136 de 1994, Ley 1551 de 2012 y demás normas complementarias y concordantes. 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”.

De conformidad con lo anterior, son funciones de la Personería municipal de Bucaramanga, 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. En ese orden de ideas las funciones esenciales de la Personería se pueden categorizar en dos dimensiones estratégicas:

- Defensa, protección y promoción de los derechos humanos y el medio ambiente.
- Veeduría y vigilancia de la conducta oficial de los servidores públicos de Bucaramanga.

Para el periodo 2021-2023, la Personería Municipal enfoca su actuar en la defensa y garantía de los derechos de la comunidad, acatando durante el tiempo que determine el Gobierno Nacional, tanto las medidas restrictivas como las medidas de bioseguridad frente a la pandemia COVID-19, que afecta las familias de los Bucaramanguenses, pues en estos tiempos de incertidumbre ante lo desconocido, el ciudadano exige mayor acercamiento de su ente de control y el papel tanto del Personero como de su equipo humano de colaboradores, será SERVIR como una función honorífica propia del buen desempeño de un SERVIDOR PÚBLICO que vela por la satisfacción de las necesidades de la población como principal actor y poseedor de derechos y deberes, garantizando sus derechos constitucionales, vigilando y controlando el actuar de los servidores que presten funciones públicas en el Municipio; funciones de control que se desarrollan en alianza con la comunidad en busca de un servicio público ágil, oportuno y de calidad que impacte el bienestar social de la población. Este acercamiento a la comunidad, permitirá el conocimiento directo y real de la situación de los ciudadanos del municipio y brindará resultados efectivos y eficaces en la gestión administrativa. El ofrecer al usuario un servicio efectivo, asegurará también sus expectativas a través de procesos y procedimientos eficientes y oportunos; un servicio dirigido a satisfacer sus inquietudes, brindando una atención y orientación de calidad, con seguimiento y respuestas pertinentes.

Este Plan Estratégico, ha sido producto de una construcción colectiva tanto de los servidores públicos de la entidad como de las necesidades evidenciadas de la comunidad en general en un contexto histórico de salud pública mundial, jamás vivido por las nuevas generaciones, que ha dejado como resultado unos lineamientos estratégicos que involucra a todos los procesos de nuestra entidad, tanto estratégicos como misionales, de apoyo, y los de evaluación, que incluyen retos digitales y tecnológicos, aprovechamiento del talento humano cualificado y que proyecta grandes componentes para el cumplimiento de los tres (3) objetivos estratégicos formulados como son:

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

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

MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL PERMANENTE.

Este plan se convierte en la ruta a seguir de la Personería municipal de Bucaramanga, en aras de dar cumplimiento a nuestro slogan institucional **“Más cerca más Visible”**, señalando y ejecutando acciones efectivas y eficaces, con el propósito de hacer nuestra Personería una agencia del Ministerio Público cercana y comprometida con el servicio a la comunidad en general; articulando sus fortalezas con una entidad moderna que genera espacios incluyentes de participación ciudadana.

**DANIEL GUILLERMO ARENAS GAMBOA**  
Personero de Bucaramanga

## INTRODUCCIÓN

El año 2020, fue un año bastante difícil para los ciudadanos de Bucaramanga; por una parte la urgente y necesaria preservación de la salud pública, a causa de la expansión del COVID-19, que aún continúa afectando el orden social y económico mundial y por otra, la situación administrativa, financiera y jurídica del municipio de Bucaramanga, especialmente de la Personería municipal; la cual, estuvo supeditada a varios personeros interinos, a raíz de las diferentes demandas judiciales y hasta el día 12 de enero de 2021 se logró como resultado de un concurso de méritos, la posesión del Personero municipal de la ciudad.

En este contexto tan crítico, el Concejo municipal de la ciudad, aprobó el plan de desarrollo municipal “Bucaramanga ciudad de oportunidades” el cual formuló para el año 2021, una estrategia de reactivación económica y social. La Personería, dentro de sus competencias, coadyuvará al logro de estos propósitos y como vocera de una comunidad profundamente afectada en lo económico, social, familiar y emocional, priorizará dentro de su plan estratégico, acciones en defensa y garantía de los derechos constitucionales de la ciudadanía, buscando mayor acercamiento y efectividad en la prestación de sus servicios.

La Personería Municipal de Bucaramanga presenta el plan estratégico **“Mas cerca más visible”** para la vigencia 2021-2023 donde enmarcará las directrices, compromisos a ejecutar y desarrollar en el mencionado periodo, estableciendo una misión y visión sostenible a la cual se le dará cabal cumplimiento, a través de las líneas estratégicas que se materializarán en el plan de acción de cada vigencia.

La Personería de Bucaramanga, dentro de su Plan Estratégico **“Mas cerca más visible”**, implementa acciones en defensa de los derechos humanos, especialmente respecto a los segmentos sociales con mayores carencias a donde deben enfocarse con prioridad los esfuerzos estatales, una profunda labor pedagógica y formativa en valores democráticos desde la familia, la escuela, el trabajo, la universidad y en general desde cualquier estamento activo dentro del seno de la sociedad civil, generando sinergias para socializar y vivenciar el respeto a la diferencia, el diálogo constructivo y la solución alternativa de los conflictos. También, desde la función pública previniendo a través de estrategias de aprendizaje, conductas que atenten contra la moralidad de lo público y en desarrollo de las facultades sancionatorias su uso con plenas garantías para encauzar el accionar estatal, cuando quiera que este se desvíe a fines diferentes a los del bien común.

Por lo anterior, se hace necesario adoptar el Plan Estratégico (PEI); documento que traza la ruta a seguir durante el 2021-2023 por la Personería Municipal de Bucaramanga, contenido de las estrategias, directrices y compromisos a desarrollar durante dicha vigencia, los cuales, sin duda alguna, estarán directamente enfocados al cumplimiento de la misión y la visión institucional, y estará regido bajo los valores corporativos y éticos definidos en el presente plan.

El Plan Estratégico (PEI) **“Más cerca más visible”** 2021-2023 se adopta mediante Resolución N°027 del 29 de Enero de 2.021.

## ANTECEDENTES HISTÓRICOS

Las Personerías de vieja data, han encarnado el interés general y se constituyen en piezas fundamentales dentro del andamiaje estatal, para materializar el ideario democrático desde la visión tripartita de su accionar: la defensa de los derechos humanos, la garantía de los derechos de la colectividad y la vigilancia de la conducta oficial de los servidores del orden territorial. El 26 de junio de 1776 por instrucción real, se creó formalmente la figura del Síndico Personero y se fijó período anual; en 1893 el Ministro de Justicia, Miguel Antonio Caro, autorizó a los Concejos Municipales para elegir a los Personeros. En 1934 la figura de la Personería fue reestructurada, otorgándosele la facultad de conocer asuntos de carácter civil, administrativo y penal; así como de llevar la voz del Ministerio Público en los negocios que se adelantaran en los juzgados municipales. La figura del Personero Municipal es una de las más antiguas del país. El Síndico Procurador, o Personero, desde su surgimiento en Grecia y su paso por Latinoamérica a través de la conquista española, se constituyó en vocero de los ciudadanos e investigador de la conducta de los funcionarios públicos. Por instrucción real del 26 de junio de 1776, se creó formalmente la figura del Síndico Personero y se fijó un período anual. El origen de la Personería como institución encargada de salvaguardar los intereses comunes de una comunidad, es bien incierto. Lo que sí es sabido, es que, de manera embrionaria, y asumiendo diferentes facetas, se la encuentra casi desde el mismo momento en que la humanidad tuvo necesidad de organizarse en forma de Estado, es decir, desde cuando sintió la necesidad de estructurar la imposición de un aparato coercitivo que salvaguardara determinados intereses dentro de una sociedad dividida por sus condiciones de vida económica.

Durante la Colonia se trasladaron a los territorios americanos innumerables instituciones de origen real, entre ellas el Procurador del Cabildo, noble funcionario encargado de defender los derechos ciudadanos y los intereses de la ciudad; en la 15 naciente República, hacia el año 1825, por Ley del 11 de marzo de 1825, al reglamentarse la organización de las municipalidades, se incluyó al procurador municipal como funcionario encargado de representar los intereses municipales, y en 1830 la Ley Orgánica del Ministerio Público en su artículo 2º, dispuso que los síndicos personeros del común formaran parte del Ministerio Público. Por la Ley 3ª de junio de 1848, se estableció que el presidente del concejo municipal ejercería las funciones del personero, y en 1850, por la Ley del 22 de junio, se asignó el nombramiento y remoción de los personeros a los concejos municipales y se autorizó su concurrencia a las sesiones del cabildo con voz, pero sin voto. El Acto Legislativo N.º 3 de 1910 dio a las asambleas departamentales la facultad de presentar ternas para el nombramiento de los fiscales de los tribunales y juzgados superiores, y a los concejos municipales la de nombrar a jueces, personeros y tesoreros municipales. Pero fue la Ley 4ª de 1913 la que definitivamente consagró la función de los concejos municipales de nombrar a los personeros y además estableció cuáles eran sus funciones. Luego, una serie de normas retiraron algunas atribuciones a las personerías. Por ejemplo, el personero ya no es el representante legal del municipio, atribución que pasó al alcalde, y, en un momento, se llegó al extremo de plantear la desaparición de la institución cuando se discutió el inexecutable Acto Legislativo N.º 1 de 1979. La Ley 11 de 1986 revitalizó algunos aspectos de este viejo órgano del gobierno municipal al consagrarle la función de instituirlo como el defensor del pueblo o veedor ciudadano, y al concretar sus funciones como agente del Ministerio Público y fijar unos requisitos mínimos para desempeñar el cargo. Con la Ley 149 de 1888, se le atribuye a la institución, la representación de los Municipios, siendo el encargado de realizar los contratos para la adquisición de bienes y servicios, entre otros, y la

Ley 3ª de 1990, amplió el período a dos años y complementó sus funciones como defensor del pueblo y de los derechos humanos. Con la promulgación de la Constitución, en 1991, la Personería dejó de ser representante judicial municipal, labor que le fue delegada a la Alcaldía Municipal, y asumió el control posterior de las actuaciones de la Administración, facultando a los Personeros para actuar como tales en sus respectivos municipios y, posteriormente, les asignó la función de presentar tutelas en nombre de los ciudadanos. Años después, en la medida que fueron reglamentadas las Acciones de Cumplimiento y las Acciones Populares, se le dio la posibilidad de interponerlas en favor de los ciudadanos. Luego, la Ley 136 de 1994, además de desordenar el panorama normativo de las personerías, les amplió su período a 3 años, hizo más directa su dependencia del Ministerio Público, prohibió la reelección del personero y definió su régimen salarial. La mencionada ley reestructura las funciones de las Personerías, e indica que éstas son entidades encargadas de la guarda y promoción de los Derechos Humanos, protección del interés público y la vigilancia de la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas, estableciéndose un período para los personeros de tres años. Este repaso histórico acerca de la institución no tiene otro sentido que el de relevar su trascendencia, pues resulta indudable, que el Personero ha sido por muchos años el guardián de los valores de la sociedad. El Personero Municipal, como representante de la sociedad civil y fiscalizador de la gestión administrativa en el nivel local, cumple grandes responsabilidades, su eficiente desempeño es de vital importancia como garantía de la eficiencia municipal y del proceso de descentralización, para la gestión de nuevos procesos sociales que involucren la modernización del Estado y la transformación en el seno de una sociedad más igualitaria contrarrestando vicios sociales, que agobian a la población y que limitan el pleno disfrute de los derechos humanos. En lo que tiene que ver con la historia particular de la Personería de Bucaramanga, en el año 2001 por razones fiscales, la entidad se vio avocada a una reestructuración administrativa, en cumplimiento de la Ley 617 de 2000, que estableció los límites a los gastos de las Personerías Distritales y Municipales. El acuerdo 011 de 2001 modificó la planta de personal de la Personería de Bucaramanga y determinó un ajuste significativo suprimiendo cargos en los niveles Directivo, Ejecutivo y Administrativo, limitando el número de cargos a 36. En el año 2002, en el Edificio de la Alcaldía de Bucaramanga se presentó un incendio que ocasionó la pérdida total de las instalaciones de la Personería de Bucaramanga, que en ese momento funcionaba dentro del edificio, circunstancia que significó la incineración de casi todos los documentos y registros históricos de la entidad que reposaban en los archivos. Por lo anterior, mediante la Resolución No. 001 de 2002, emanada del despacho del Personero de Bucaramanga, se ordenó la reconstrucción administrativa de la entidad. Posteriormente, en el año 2004, la Personería de Bucaramanga presentó un déficit presupuestal y de tesorería, que arrojó un diagnóstico que puso de manifiesto la no viabilidad y sostenibilidad de la Entidad, que condujo necesariamente al ajuste nuevamente de la estructura organizacional y de la planta de personal, garantizando así su sostenibilidad a largo plazo. Mediante la Ley 1031 del 22 de junio de 2006, se amplía el período de los Personeros Municipales o Distritales a cuatro años, con el fin de equilibrarlos con los períodos de los Alcaldes y Concejos Municipales, podrán, además, ser reelegidos por una vez para el período siguiente. Señala la norma que, a partir del año 2008, el periodo de los Personeros Municipales o Distritales será de cuatro años, modificándose así el artículo 170 de la ley 136 de 1994. Por último, y en cumplimiento de la Ley 1551 de 2012 se expidió el Decreto 2485 de 2014 señalando que la elección del Personero por parte del concejo municipal debe realizarse a través de concurso público de méritos, el cual debe sujetarse a los estándares generales que la jurisprudencia constitucional ha identificado en esta materia, para asegurar el cumplimiento de las normas que regulan el acceso a la función pública, al derecho a la igualdad y el debido proceso. El Personero deberá ser elegido de la lista que resulte del proceso de

selección público y abierto adelantado por el consejo municipal o distrital.

La Personería de Bucaramanga se proyecta hoy como una institución de amplio arraigo democrático, cercana a la comunidad a través de acciones en defensa y garantía de sus derechos constitucionales, la real y efectiva participación ciudadana y la inclusión con enfoque diferencial de los sectores más vulnerables; fortalecida con un talento humano idóneo y comprometido para el cumplimiento de sus funciones misionales e institucionales, mejorando la continua prestación de sus servicios y contribuyendo con el bienestar social de la población Bumanguesa.



## 1. SOPORTE ESTRATÉGICO

### 1.1 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.

### 1.2 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.

### 1.3 IDENTIFICACIÓN CORPORATIVA

Dentro del plan estratégico, se adoptó el logotipo y el slogan denominado “*Más cerca más visible*”



El logotipo de la Personería representa a los habitantes de la ciudad de Bucaramanga, reflejados en líneas curvas que simbolizan la unión de la comunidad.

**IMAGEN:** El logotipo de la Personería de Bucaramanga, está compuesto por un cuadrado azul y trazos curvos de color amarillo, acompañados de una tipografía de letra legible, que se puede asociar rápidamente con la entidad.

**MARGEN:** El cuadrado, es el arquetipo de orden universal, que personifica orden, cumplimiento, igualdad y estabilidad, debido a la armonía que refleja. De igual forma, se utiliza para transmitir fortaleza, solidez y seguridad; por ello, nuestro logo denota la institucionalidad al servicio de los ciudadanos.

**FIGURAS:** Las líneas curvas de color amarillo, son utilizadas para darle protagonismo a la comunidad, las cuales se pueden identificar y recordar fácilmente, ya que se asemejan a la unidad de los habitantes de la ciudad de Bucaramanga, con el fin, que entre todos logremos un municipio incluyente, seguro y con más oportunidades.

**COLORES:** **El color azul:** Simboliza confianza, ilusión y equilibrio. Tiene un efecto que transmite calma y serenidad. Se utilizó el color azul en el logotipo, para demostrar lealtad, madurez y sabiduría.

**El color amarillo:** Simboliza el optimismo y la amabilidad que al ser combinado con el azul oscuro resalta su color, fijando la atención en las líneas curvas que representan a la comunidad de Bucaramanga.

## 1.4 VALORES CORPORATIVOS

### 1.4.1 VALORES DEMOCRÁTICOS

Los valores democráticos plasmados en el presente Plan Estratégico están orientados al respeto, la preservación de los derechos y el cumplimiento de los deberes, garantizando el correcto actuar de los funcionarios y contratistas comprometidos con la institución.

#### **LEGALIDAD.**

En nuestra gestión, tienen primacía los principios y normas constitucionales, la ley en todas sus expresiones y no la voluntad de las personas

#### **PARTICIPACIÓN**

Promoveremos y atenderemos las iniciativas de los ciudadanos, organizaciones, veedores y comunidades encaminadas a intervenir en las decisiones que los afecten y en el control de la gestión pública.

#### **CALIDAD**

Orientamos el servicio público con procesos y procedimientos que desarrollen los postulados de la eficiencia, eficacia, economía y celeridad.

#### **SERVICIO**

Atender eficaz, eficiente y oportunamente a la comunidad.

#### **LIBERTAD DEMOCRÁTICA Y PARTICIPATIVA**

Entendida como la posibilidad que tienen los ciudadanos de ejercer los mecanismos de participación ciudadana y tener la potestad de elegir entre diversas alternativas sin verse sujeto

a sanciones, amenazas o impedimentos; es, por ende, una libertad frente a los demás y frente a las instituciones sociales y políticas.

### **IGUALDAD DEMOCRÁTICA**

Implica que todo ciudadano goza de los mismos derechos y de las mismas obligaciones y, por consecuencia, que no existan grupos, clases o capas sociales privilegiadas con derechos políticos especiales, lo que explica que las normas jurídicas democráticas tengan que ser universales al disponer los derechos y las obligaciones de todos los ciudadanos, y que nadie - persona o grupo pueda pretender colocarse por encima del imperio de la legalidad. Siendo esas normas universales, su aplicación deberá ser igualitaria, sin excepción de personas o intereses específicos.

### **RESPONSABILIDAD SOCIAL**

Gestión caracterizada por el servicio permanente a la comunidad, basada en la transparencia el respeto, la protección de los derechos humanos y el desarrollo sostenible dirigida a contribuir al desarrollo y la promoción de la sana convivencia.

### **INCLUSIÓN SOCIAL**

Ofrecer garantías de acceso a las oportunidades vitales que definen una ciudadanía social, siendo aceptado como miembro de esa sociedad.

### **RESPONSABILIDAD SOLIDARIA**

Compromisos con los individuos y la sociedad, frente a la toma de decisiones en beneficio de los habitantes de la comunidad.

## **1.4.2 VALORES ÉTICOS**

Los valores éticos entendidos como protocolos para establecer los parámetros de comportamiento en la actuación como servidores públicos. Se consideran como valores éticos, la lealtad, la honestidad y la responsabilidad:

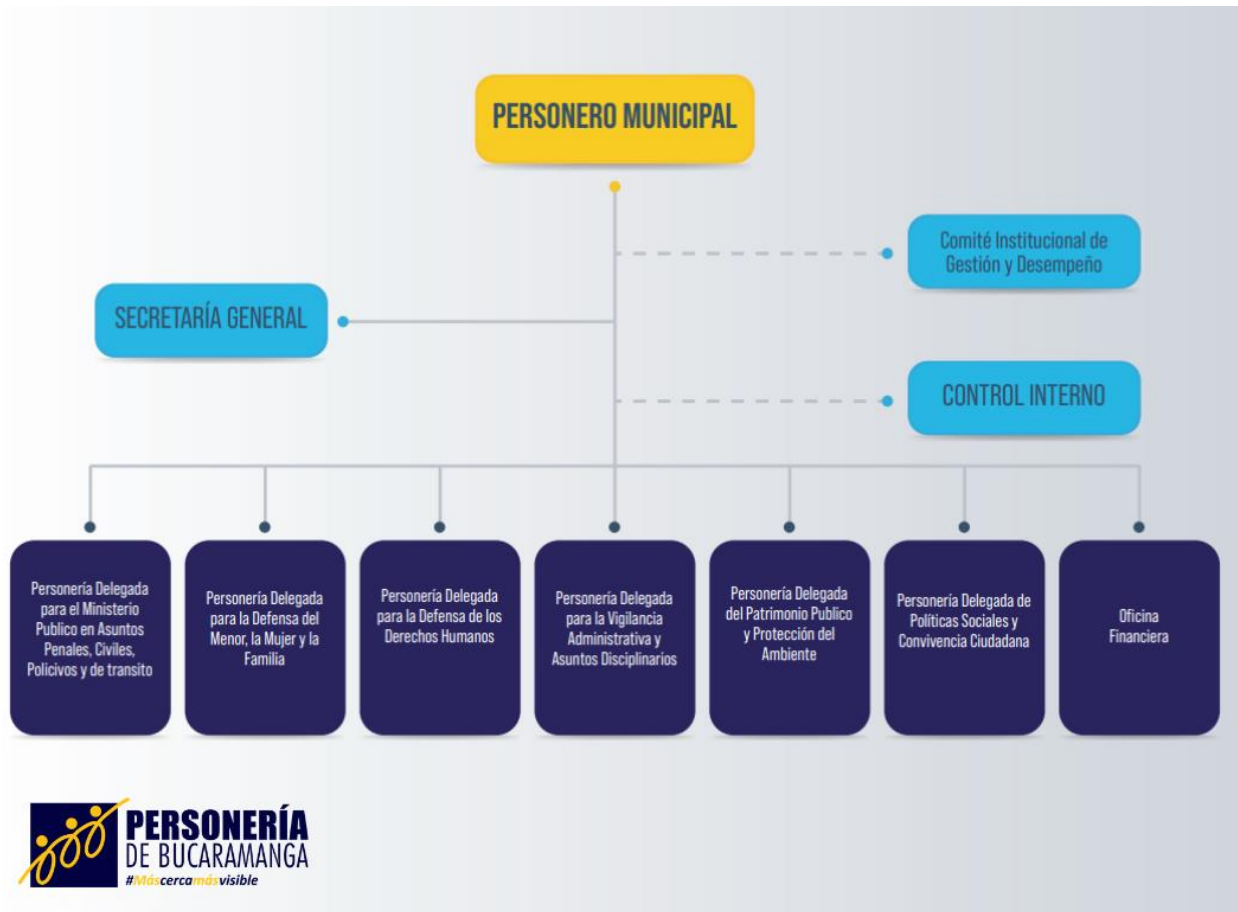
### **HONESTIDAD**

Rectitud de comportamiento, moderación, y respeto a la conducta moral y social que se considera apropiada en ejercicio de la función pública.

### **RESPONSABILIDAD**

Capacidad para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho realizado libremente, comprometiendo el profesionalismo, entendido como el trabajo con calidad, oportunidad y con atención amable hacia los ciudadanos.

## 1.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



## 1.6 MAPA DE PROCESOS



## 1.7 FUNCIONES A CARGO DEL PERSONERO MUNICIPAL

Las funciones a cargo del Personero Municipal se encuentran contenidas en el artículo 178 de la Ley 136 de 1994, por la cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios, modificado por el artículo 38º de la ley 1551 de 2012; para efectos de brindar un mayor entendimiento a las mismas, que hemos dividido en subgrupos de conformidad con la estructura organizacional y el mapa de procesos de la Personería de Bucaramanga, así:

1.5.1 Defensa, protección y promoción de los derechos humanos.

1.5.2 Función de veeduría y vigilancia.

1.5.3 Intervención como agente del ministerio público

1.5.4 Vigilancia de la conducta oficial de los servidores públicos.



Para el logro efectivo y oportuno de estas funciones encomendadas en la Constitución y la ley, se requiere indudablemente de unos procesos de apoyo que soporten el adecuado ejercicio misional de la Entidad; es por ello, que se estableció el Plan Estratégico Institucional de la Personería Municipal de Bucaramanga 2021 – 2023 “**Más cerca más visible**”, el cual se desarrolla a través de los siguientes objetivos estratégicos:

## 1.6 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.

## 2. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Los objetivos estratégicos son los fines o metas desarrollados a nivel estratégico que la Entidad pretende alcanzar a mediano plazo. Están basados en la visión, la misión y los valores de una organización y son el plano rector de las acciones que se llevarán a cabo en cada proceso de la Entidad.

Analizando la razón de ser de la Personería y su visión a mediano plazo se han definido los objetivos estratégicos los cuales fueron elaborados de forma medible, alcanzable y motivadora.

La finalidad de los objetivos estratégicos es establecer las directrices o pautas de actuación encaminadas a la mejora continua y el rendimiento de la organización. Estos objetivos determinarán las líneas de acción, las actividades y los medios necesarios para alcanzar y cumplir la misión de la Entidad respetando la visión establecida.

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

Se establecen las siguientes líneas estratégicas:

#### PROMOCIÓN Y DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS.

La Personería de Bucaramanga, implementa 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.

Por lo tanto, la Personería de Bucaramanga, trabaja por una cultura de reconocimiento y respeto por los derechos humanos en la comunidad, con el fin de enfocar sus acciones a la promoción, defensa y protección de los mismos, generando espacios que permita a los ciudadanos tener rutas de atención y apoyo en caso de vulneración a sus derechos. Para ello la Personería utiliza los mecanismos de sensibilización y divulgación para la protección de los Derechos Humanos (DDHH) como espacios de debate y discusión académica, capacitaciones y campañas de sensibilización para instruir a la comunidad sobre las herramientas Constitucionales y legales en caso de vulneración de sus derechos. Con esta función transversal, el Ministerio Público preserva, promueve y defiende los fundamentos del Estado Social de Derecho y de la sociedad.

- Divulgar y promover los derechos de las personas, mediante acciones dirigidas a prevenir su vulneración, y apoyar el fortalecimiento de una cultura de tolerancia, armonía y paz en el municipio de Bucaramanga.

- Ejercer control y vigilancia a las políticas públicas en materia de promoción, protección y defensa de los DD.HH.
- Adelantar actuaciones de intervención judicial y administrativa ante situaciones de presuntos riesgos en materia de DD. HH y DIH, garantizando una recta, pronta y cumplida administración de justicia, con base en los principios constitucionales y legales, como principal herramienta en la defensa de los intereses de la sociedad y la garantía de la legalidad y el debido proceso.
- Interponer acciones constitucionales y legales ante situaciones de evidente riesgo en materia de DD.HH.
- Ejercer control y vigilancia en protección de los derechos de la población en estado de indefensión.

## **ATENCIÓN A LA COMUNIDAD**

El periodo 2021-2023, se destaca por el acompañamiento permanente a la comunidad, donde el ciudadano es el centro de la gestión institucional, luego se trabaja para garantizar sus derechos en medio de tantas necesidades en un contexto difícil a nivel internacional, regional y local, con un equipo humano dedicado a ofrecer un trato digno, respetuoso y cordial, con un gran compromiso institucional el cual permite asumir con responsabilidad la atención diaria oportuna y de calidad, acorde a las necesidades y retos de la realidad regional y local, priorizando y garantizando sus derechos

Este nuevo orden económico, social y cultural como consecuencia de la pandemia-COVID-19 es una preocupación constante del ente de control, que tiene el gran reto de revisar y adecuar de forma ágil y flexible, sus procesos y procedimientos a las necesidades de la comunidad brindando soluciones oportunas y efectivas que impacten su diario vivir. Esta línea, busca fortalecer la atención al ciudadano de manera permanente con el fin de generar confiabilidad en la prestación de los servicios de la entidad y garantizar sus derechos, bajo criterios de eficiencia, transparencia y accesibilidad.

Se implementarán acciones dirigidas a:

- Prestar servicios profesionales de asistencia inmediata a la comunidad, desde la estrategia de PROMOCIÓN Y DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS, vía página web, redes sociales, correspondencia y/o a través de una línea telefónica especial habilitada las 24 horas.
- Atender las peticiones que los usuarios radiquen contra las EPS e IPS, realizar visitas de verificación.
- Optimizar y adecuar los canales de atención a las necesidades de la población teniendo en cuenta su enfoque preferencial, poniendo en marcha el protocolo de atención preferencial, entre otros.
- Realizar campañas para apoyar a la población de especial protección (enfoque diferencial), en el reconocimiento y defensa de sus derechos, en temáticas de salud, educación, abuso de autoridad, violencia verbal y física, odio e intolerancia.



- Desarrollar la política de atención al ciudadano capacitación y entrenamiento a los funcionarios de la personería para mejorar sus competencias y habilidades sobre la atención oportuna y de calidad.

## **PARTICIPACIÓN Y CONTROL SOCIAL CIUDADANO**

Por mandato constitucional los ciudadanos tienen el derecho y el deber de participar en la vigilancia de la gestión administrativa y de los intereses estatales. Luego se entiende el ejercicio del control con la participación activa y efectiva del ciudadano, como actor de su propia historia, de su desarrollo y de la promoción de sus propios derechos, de ahí la necesidad de crear mecanismos y espacios óptimos para la atención y capacitación a la ciudadanía.

Esta línea estratégica, propenderá por acciones de protección del interés público, el control a la gestión pública y a los servicios a cargo del municipio en temas de impacto e interés para la ciudad.

- Realizar acompañamiento, asesoría, incentivando la participación ciudadana en el conocimiento y manejo de los asuntos locales con la finalidad de mejorar los servicios prestados por la administración, especialmente verificando la oportunidad y calidad de los mismos.
- Promover, convocar y apoyar a las veedurías ciudadanas
- Promover y/o participar en foros o escenarios para la defensa y protección los derechos e intereses colectivos.
- Desarrollar jornadas de capacitación para la defensa de los derechos del consumidor y usuarios.
- Intervenir preventivamente con actividades y controles para la atención y solución de los diferentes tipos de requerimientos de interés colectivo y/o individual,
- Acompañar y orientar a la comunidad en la presentación de sus peticiones, quejas y reclamos ante las diferentes entidades prestadoras de servicios públicos,
- Interponer las acciones constitucionales y legales en defensa de los derechos fundamentales y colectivos.
- Ejercer la acción de seguimiento a las políticas, planes, programas y proyectos municipales relacionados con la planeación urbana y rural, y a la gestión, ordenamiento y desarrollo sostenible de la ciudad en los aspectos de movilidad, transporte público e infraestructura vial.
- Fomentar la continuidad del Programa Generación Diamante de conformidad con el Acuerdo N. 16 2015, a través de estrategias pedagógicas (Charlas, Conferencias, Talleres), con el objetivo de eliminar de sus vidas hábitos negativos trabajando articuladamente entre padres, maestros y alumnos de 0 a 10 años que corresponde a preescolar y primaria. Diagnóstico para determinar la población objeto de intervención del Programa Generación Diamante.

## **SOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS.**

Considerando que la conciliación es una figura que se fundamenta en la autonomía de la

voluntad de las partes, cuando un ciudadano tenga un conflicto que no haya podido solucionar por su cuenta, podrá acudir al Centro de Conciliación de la Personería, con la documentación relacionada con el conflicto.

El servicio está dirigido especialmente a las personas que por su estratificación socioeconómica no están en capacidad de sufragar los costos de un centro de conciliación privado, siempre y cuando, la cuantía de los conflictos que se pretendan conciliar no supere los 500 smlmv.

La Personería de Bucaramanga en desarrollo de su Plan Estratégico Institucional busca gestionar jornadas de capacitación sobre la importancia de los mecanismos alternativos de solución de conflictos como instrumentos para la descongestión judicial y la solución oportuna de los conflictos.

## **PERSONERIA VISIBLE**

La Personería de Bucaramanga, acompaña a la comunidad Bumanguesa, buscando mayor efectividad e impacto en la solución de sus problemáticas, mejorando la percepción ciudadana sobre la gestión, mediante el diseño de objetivos y estrategias que permitan una mayor cobertura de los servicios y una mayor cercanía con la comunidad, brindando efectividad en los resultados del desarrollo de los procesos y proyectos. Es prioridad acompañar a las comunidades ofreciendo atención oportuna e incluyente en todos los sentidos, el servicio debe estar al alcance de todos los habitantes de la ciudad.

- Realizar Campañas de promoción y posicionamiento de los servicios que presta la personería en los barrios o comunidades.
- Implementar una agenda de visitas y actividades para cada una de las comunas del Municipio, con el objeto de dar a conocer y poner a disposición de las comunidades de estos sectores, los servicios de la Personería.
- Crear herramientas de seguimiento y control para las denuncias e irregularidades encontradas en el desarrollo de estas actividades y establecer convenios con las entidades, instituciones y dependencias públicas interesadas en la descentralización de sus servicios, de manera que se garantice la continuidad de estos servicios.

## **2.2. VIGILANCIA DE LA CONDUCTA OFICIAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE BUCARAMANGA.**

### **VIGILANCIA DE LA CONDUCTA OFICIAL**

La Personería municipal de Bucaramanga, fortalece 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.

En la organización Estatal constituye elemento fundamental para la realización efectiva de los

fines esenciales del Estado Social de Derecho, la potestad para desplegar un control disciplinario sobre sus servidores públicos, en atención a su especial sujeción al Estado en razón de la relación jurídica surgida por la atribución de la Función Pública; de manera pues, que el cumplimiento de los deberes y las responsabilidades por parte del servidor público, se debe efectuar dentro de la ética del servicio público.

Bajo el anterior concepto, la finalidad de la ley disciplinaria es la prevención y buena marcha de la gestión pública, al igual que la garantía del cumplimiento de los fines y funciones del Estado en relación con las conductas de los servidores que los afecten o pongan en peligro, y de los particulares en los eventos señalados en el marco legal.

Con la función preventiva se busca evitar posibles conductas disciplinarias por parte de los funcionarios de la administración municipal y el incremento de procesos disciplinarios, para lo cual se realizan campañas de sensibilización y capacitación; promoviendo el conocimiento, respeto, preservación de los derechos, el cumplimiento de los deberes y el correcto actuar de los servidores públicos, en temas tan sensibles para la ciudadanía como el cumplimiento de las normas en contratación, presupuesto público y ley anticorrupción .

El fortalecimiento de la función disciplinaria, busca contar con funcionarios competentes y capacitados en el procedimiento disciplinario, comprometidos con el proceso para evitar prescripciones, caducidades y fallos inhibitorios, recuperando la confianza y seguridad de los ciudadanos en su ente de control, que denuncia las presuntas conductas contrarias al ordenamiento jurídico, en busca de un control disciplinario eficiente y eficaz.

## **2.3 MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL PERMANENTE.**

### **MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA**

En medio de las dificultades económicas actuales de la población y su impacto en el presupuesto de las entidades municipales, la Personería de Bucaramanga, plantea una línea estratégica ambiciosa acorde con las exigencias normativas de actualización y modernización de las instituciones públicas. La modernización administrativa, implica contar con una planta de personal y los recursos físicos, tecnológicos y económicos para atender los diferentes retos en el alcance de los objetivos, alcanzando mayor eficiencia en la gestión interna de la entidad con soporte en el desarrollo de las políticas de gestión y desempeño institucional, determinado por la capacidad para combinar de forma adecuada los recursos humanos, físicos, tecnológicos, financieros, administrativos y jurídicos existentes, orientados principalmente a mejorar la calidad y cobertura de los servicios y un talento humano fortalecido en todo el ciclo de vida como servidor.

- Adecuar y mejorar la infraestructura tecnológica de la Personería como respuesta a las necesidades actuales y futuras de los diferentes servicios informáticos que soportan los

- procesos institucionales, brindando orientación oportuna a los usuarios y acercando a la entidad a la comunidad
- Fortalecer la gestión del talento humano destinada a elevar el nivel de formación competencias, sentido de pertenencia, mejora del clima laboral y crecimiento personal de los servidores públicos de la Entidad.
  - Implementar una estrategia de lucha contra la corrupción mediante la sociabilización de los funcionarios, participación ciudadana, el acceso a la información pública y la rendición de cuentas.
  - Revisar, ajustar y actualizar los procesos y procedimientos al interior de la entidad.
  - Promover una cultura de calidad, buen servicio y mejora continua en los procesos institucionales en el marco de la normativa vigente.
  - Adecuar y mejorar la infraestructura física y bienes muebles de la Personería, como garantía para una adecuada prestación de los servicios.
  - Revisar y fortalecer el Modelo de Planeación y Gestión MIPG, de conformidad con las normas vigentes y directrices de la función pública.
  - Realizar reuniones periódicas del Comité Institucional de gestión y desempeño, encargado de orientar la implementación y operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.
  - Dar cumplimiento al Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, fortaleciendo la cultura de prevención y manejo de riesgos laborales.
  - Dar cumplimiento al Plan Institucional de Gestión Ambiente PIGA 2023 y a su Plan de Acción 2021.
  - Gestionar alianzas estratégicas y/o convenios con instituciones públicas y privadas, para la promoción y prestación efectiva de los servicios institucionales.

### **3. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN AL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL**

El seguimiento, evaluación y control del Plan estratégico Institucional de la Personería “**Más cerca más visible**”, estará a cargo del Personero municipal, como cabeza de la institución a través del proceso de direccionamiento y planeación estratégica, para lo cual realizará seguimientos periódicos al cumplimiento de cada uno de los proyectos definidos por cada uno de los líderes de los procesos. No obstante, cada una de las instancias determinadas en la estructura organizacional de la entidad, será responsable del seguimiento y medición permanente de cada uno de sus procesos y procedimientos definidos en el mismo.

La Oficina de Control Interno es la responsable, de brindar informes periódicos (semestrales), del avance en la implementación del Plan Estratégico Institucional de acuerdo con las normas, directrices y orientaciones definidas por el Departamento Administrativo de la Función pública (DAFP) y realizará medición periódica, elevando las recomendaciones y proponiendo las mejoras continuas que garanticen el cumplimiento de las metas y el alcance de los objetivos definidos a los líderes de los procesos.