**PERSONERÍA MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI**

**INFORME DE GESTIÓN**

**2016**

**HÉCTOR HUGO MONTOYA CANO**

**PERSONERO MUNICIPAL**

**SANTIAGO DE CALI**

**2017**

**TABLA DE CONTENIDO**

**INTRODUCCIÓN**

**DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**

1. **DIRECCIÓN OPERATIVA DEL MINISTERIO PÚBLICO, DEFENSA Y PROMOCIÓN DE DERECHOS HUMANOS.**
   * 1. Asistencia a Comités.
     2. Mesas de Trabajo y/o Reuniones de Trabajo
     3. Presentación de Informes Temáticos
     4. Elaboración de Documentos- Respuestas Para Control Político Concejo Municipal de Cali.
     5. Reporte Consolidado Sobre las Intervenciones Realizadas por Parte del Ministerio Público en lo Penal.
     6. Orientaciones y Asesorías
     7. Reporte Consolidado Sobre las Intervenciones Realizadas por Parte del Ministerio Público en lo Policivo.
   1. Descripción Subproceso Centro Para la Transparencia
      1. Clase de Requerimiento de la Ciudadanía
         1. Servicios de Salud
         2. Servicios Nacionales
         3. Servicios Municipales
      2. Otros Tipos de Requerimientos de la Ciudadanía
      3. Mecanismos de Acción Inmediata o de Protección Ciudadana
         1. Entidades con Mayor Número de Requerimientos
         2. Detalle de las Entidades con Mayor Número de Requerimientos de Enero a Diciembre 30 de 2016
            1. Entidades Promotoras de Salud – EPS
            2. Entidades Nacionales
            3. Instituciones Prestadoras de Salud – IPS
            4. Municipio Santiago de Cali
         3. Otras Entidades con Mayor Número de Requerimientos a Corte de Enero a Diciembre 30 de 2016
      4. Derechos Restituidos por Acción de Reacción Inmediata
         1. Especificación de los Derechos Restituidos de Mayor Requerimiento de Enero a Diciembre 30 de 2016
            1. Derecho a la Atención de la Salud y el Saneamiento Ambiental
            2. Nadie Será Sometido a Desaparición Forzada
            3. Derecho a la Igualdad
            4. Derecho de Petición
            5. Derecho a la Igualdad de Género
      5. Desaparecidos
         1. Desaparecidos Declarados en la Personería Municipal de Enero a Diciembre 30 de 2016
   2. Atención a Víctimas del Conflicto
      1. Declaraciones de las Víctimas del Conflicto Armado Recepcionadas por la Personería Municipal en el Centro Regional de Atención a Víctimas
      2. Asesorías a las Víctimas en el Marco de la Ley 1448 del 2011
      3. Asistencia a Comités
      4. Otras Intervenciones en el Seguimiento a la Ley de Víctimas y Restitución de Tierras Ley 1448 del 2011
   3. Menor y Familia
      1. Atención y Asesoría a la Comunidad en Temas de Infancia, Adolescencia
      2. Acompañamiento a Comisaría de Familia
      3. Orientación e Instrucción a la Comunidad
      4. Acompañamientos en Comités y Asuntos del Menor, la Juventud, la Familia y el Adulto Mayor
2. **PARTICIPACION CIUDADANA**
   * 1. Seguimiento a Derechos de Petición
     2. Personero en Acción
        1. Corregimiento Felidia
        2. Corregimiento La Leonera
        3. Corregimiento de Pance
     3. Temas de Ciudad
        1. Ruido
        2. Movilidad
        3. Recurso Hídrico
     4. Audiencias Públicas
        1. Audiencia Pública de Seguimiento a Problemáticas de Recurso Hídrico en Cali.
        2. Audiencia Pública de Seguimiento a Problemáticas de Prestación del Servicio Público de Transporte en Cali
     5. Mesas de Trabajo
     6. Control Social
   1. Casa del Ciudadano
   2. Centro de Conciliación
      1. Gestión del Centro de Conciliación
3. **DIRECCIÓN OPERATIVA PARA LA VIGILANCIA DE LA CONDUCTA OFICIAL**.
   1. Investigaciones Disciplinarias por Secretaría de la Alcaldía Municipal Durante el Periodo que Comprende la Vigencia de 2016
   2. Investigaciones Disciplinarias por Departamentos Administrativos de Santiago de Cali Durante el Periodo que Comprende la Vigencia de 2016
   3. Investigaciones Disciplinarias en Direcciones Administrativas de Santiago de Cali en el Periodo que Comprende la Vigencia 2016
   4. Investigaciones Disciplinarias por Entes Descentralizados en el Periodo que Comprende la Vigencia 2016
   5. Orientaciones Preventivas por Parte del Operador Disciplinario
4. **PERSONERIA AUXILIAR**
5. **DIRECCION FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA**
6. **PLANEACIÓN**
7. **JURIDICA**
8. **CONTROL INTERNO**
   1. Auditorías Internas de Calidad
   2. Acciones Correctivas y Preventivas
   3. Administración del Riesgo Año 2016
      1. Clasificación de Riesgos
      2. Evaluación Y Valoración Del Riesgo
9. **COMUNICACIÓN PÚBLICA**
   1. Comunicación Informativa
      1. Boletines y Comunicados de Prensa
      2. Programa de Televisión: “Personería en Acción”
      3. Youtube
      4. Prensa, Radio y Televisión
   2. Comunicación Organizacional
      1. Comunicación Interna
      2. Comunicación Externa
         1. Promoción y Divulgación
   3. Nuevos Medios
      1. Página Web
      2. Facebook
      3. Twitter

**TABLA DE GRÁFICOS**

**Grafico No.1:** COMPARATIVO TRIMESTRAL PETICIONES RECIBIDAS

**Gráfico No. 2:** COMPARATIVO POR TIPO DE PETICIONES.

**Gráfico No. 3:** COMPARATIVO MINISTERIO PÚBLICO COMISARIAS DE FAMILIA

**Gráfico No. 4:** COMPARATIVO ORIENTACIÓN E INSTRUCCIÓN

**Grafico No.5:** COMPARATIVO ACOMPAÑAMIENTOS

**Gráfico No.6:** PRONUNCIAMIENTOS DE FONDO EN EL PERIODO COMPRENDIDO EN LA VIGENCIA 2016.

**Gráfico No.7:** INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS EN SECRETARÍAS MUNICIPALES DE SANTIAGO DE CALI EN EL PERIODO COMPRENDIDO EN LA VIGENCIA 2016

**Gráfico No.8:** INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS EN DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVOS DE SANTIAGO DE CALI EN EL PERIODO COMPRENDIDO EN LA VIGENCIA 2016.

**Gráfico No.9:** INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS EN DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVOS DE SANTIAGO DE CALI EN EL PERIODO COMPRENDIDO EN LA VIGENCIA 2016.

**Gráfico No.10:** INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS EN DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVOS DE SANTIAGO DE CALI EN LA VIGENCIA 2016.

**Grafico No.11:** PLANTEAMIENTO ESTRATEGICO

**Gráfico No.12:** CUADRO DE COMPORTAMIENTO DEL PÁGINA WEB DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI.

**Gráfico No.13:** CUADRO DE COMPORTAMIENTO DEL CRECIMIENTO DE SEGUIDORES DE FACEBOOK DURANTE EL 2016

**Gráfico No.14:** CUADRO DE COMPORTAMIENTO DEL CRECIMIENTO DE SEGUIDORES DE TWITTER DURANTE EL 2016.

**TABLA DE TABLAS**

**Tabla No. 1:** ACTUACIONES CONSOLIDADAS DE LA DIRECCIÓN.

**Tabla No.2**: RELACIÓN DE LAS INTERVENCIONES DE LA DIRECCIÓN COMO GARANTES DE DERECHOS HUMANOS

**Tabla No. 3:** ASISTENCIA A COMITÉS

**Tabla No. 4:** MESAS DE TRABAJO Y/O REUNIONES DE TRABAJO

**Tabla No.5**: CONSOLIDADO DE LAS ACTUACIONES E INTERVENCIONES COMO AGENTES DEL MINISTERIO PÚBLICO EN LO PENAL

**Tabla No. 6:** CONSOLIDADO DE LAS ACTUACIONES COMO AGENTES DEL MINISTERIO PÚBLICO EN LO POLICIVO.

**Tabla No.7:** CLASE DE REQUERIMIENTO SOLICITADOS DE ENERO A DICIEMBRE 30 DE 2016.

**Tabla No.8:** TIPO DE REQUERIMIENTO EN EL SERVICIO DE SALUD DE ENERO A DICIEMBRE 30 DE 2016.

**Tabla No.9:** TIPO DE REQUERIMIENTO EN SERVICIOS NACIONALES DE ENERO A DICIEMBRE 30 DE 2016.

**Tabla No.10**: TIPO DE REQUERIMIENTO EN SERVICIOS MUNICIPALES DE ENERO A DICIEMBRE 30 DE 2016

**Tabla No.11:** OTROS TIPOS DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA DE ENERO A DICIEMBRE 30 DE 2016

**Tabla No. 12:** ACCIONES DE REACCIÓN INMEDIATA PARA PROTECCIÓN Y GARANTÍA DE DERECHOS DE ENERO A DICIEMBRE 30 DE 2016.

**Tabla No.13**: TIPO DE ENTIDAD INVOLUCRADA CON MAYOR NÚMERO DE REQUERIMIENTOS DE ENERO A DICIEMBRE 30 DE 2016.

**Tabla No.14:** ESPECIFICACIÓN DE LAS EPS DE ENERO A DICIEMBRE 30 DE 2016

**Tabla No.15:** ESPECIFICACIÓN DE LAS ENTIDADES NACIONALES DE ENERO A DICIEMBRE 30 DE 2016.

**Tabla No.16:** ESPECIFICACIÓN DE LAS IPS HOSPITALES Y/O CLINICAS DE ENERO A DICIEMBRE 30 DE 2016.

**Tabla No. 17.** ESPECIFICACIÓN DE LAS ENTIDADES MUNICIPALES DE SANTIAGO DE CALI DE ENERO A DICIEMBRE 30 DE 2016.

**Tabla No.18:** ESPECIFICACIÓN DE LAS OTRAS ENTIDADES DE ENERO A DICIEMBRE 30 DE 2016

**Tabla No.19:** RESTITUCIÓN DE DERECHOS VULNERADOS DE ENERO A DICIEMBRE 30 DE 2016

**Tabla No.20:** ESPECIFICACIÓN DE LOS DERECHOS RESITUTIDOS VULNERADOS DE ENERO A DICIEMBRE DE 2016

**Tabla No.21**: REGISTRO DE LAS DECLARACIONES RECEPCIONADAS POR LA UNIDAD DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN EN SANTIAGO DE CALI.

**Tabla No.22:** REGISTRO DE ASESORÍAS A POBLACIÓN VÍCTIMA SOBRE LA LEY 1448 DEL 2011 LEY DE VÍCTIMAS Y RESTITUCIÓN DE TIERRAS.

**Tabla No. 23:** ASISTENCIA A COMITÉS

**Tabla No. 24**: INTERVENCIONES

**Tabla No.25:** SEGUIMIENTO A PETICIONES Y SOLICITUDES DE LA COMUNIDAD SOBRE DERECHOS DE PETICIÓN AÑO 2016.

**Tabla No.26**: CONSOLIDADO DE ACTUACIONES DE LA DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DEFENSA DEL INTERÉS PÚBLICO AÑO 2016.

**Tabla No.27:** PROBLEMÁTICAS EVIDENCIADAS EN LA VISITA AL CORREGIMIENTO LA FELIDIA.

**Tabla No.28:** PROBLEMÁTICAS EVIDENCIADAS EN LA VISITA AL CORREGIMIENTO LA LEONERA

**Tabla No.29:** PROBLEMÁTICAS EVIDENCIADAS EN LA VISITA AL CORREGIMIENTO PANCE

**Tabla No.30:** PROBLEMÁTICAS EVIDENCIADAS EN LA AUDIENCIA PÚBLICA DEL RECURSO HÍDRICO

**Tabla No.31:** PROBLEMÁTICAS EVIDENCIADAS EN LA AUDIENCIA PÚBLICA DEL RECURSO HÍDRICO.

**Tabla No.32:** PROBLEMÁTICAS EVIDENCIADAS EN MESAS DE TRABAJO.

**Tabla No.33:** ESTADÍSTICO CENTRO DE CONCILIACIÓN

**Tabla No.34:** PRONUNCIAMIENTOS DE FONDO EN EL PERIODO COMPRENDIDO EN LA VIGENCIA 2016.

**Tabla No.35:** INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS POR SECRETARÍAS MUNICIPALES DE SANTIAGO DE CALI, EN EL PERIODO COMPRENDIDO EN LA VIGENCIA DE 2016.

**Tabla No.36:** INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS EN DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVOS DE SANTIAGO DE CALI EN EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE ABRIL Y JUNIO DE 2016.

**Tabla No.37:** INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS EN DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVOS DE SANTIAGO DE CALI EN EL PERIODO COMPRENDIDO EN LA VIGENCIA 2016

**Tabla No.38:** INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS EN DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVOS DE SANTIAGO DE CALI EN EL PERIODO COMPRENDIDO EN LA VIGENCIA 2016.

**Tabla No.39:** PROCESOS DISCIPLINARIOS INTERNOS

**Tabla No.40:** DESPACHOS COMISORIOS

**Tabla No.41:** Programa de Bienestar e incentivos, Personería Municipal de Santiago de Cali.

**Tabla No.42:** INDICADOR RENOVACIÓN TECNOLÓGICA

**Tabla No.43:** INDICADOR AUTOMATIZACIÓN DE BASE DE DATOS DEL CENTRO PARA LA TRANSPARENCIA

**Tabla No.44:** CRONOGRAMA AUTOMATIZACIÓN BASE DE DATOS CENTRO PARA LA TRANSPARENCIA.

**Tabla No.45:** PERSPECTIVA NO. 1

**Tabla No.46:** PERSPECTIVA NO. 2

**Tabla No.47:** PERSPECTIVA NO. 3

**Tabla No.48:** PERSPECTIVA NO. 4

**Tabla No.49:** PERSPECTIVA NO. 5

**Tabla No.50:** ACTUACIONES DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA

**Tabla No.51.** CONSOLIDADO CICLOS DE AUDITORIA INTERNA 2016

**Tabla No.52:** CLASIFICACIÓN DE RIESGOS AÑO

**Tabla No.53:** EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS AÑO 2016

**Tabla No.54**: CONMEMORACIONES ESPECIALES.

**Tabla No.55:** INVITACIONES

**Tabla No.56:** IDENTIDAD CORPORATIVA

**Tabla No.57:** MATERIAL DE PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN INSTITUCIONAL (IMPRESOS).

**Tabla No.58:** ESTADÍSTICA PAGINA WEB

**INTRODUCCIÓN**

La Personería Municipal de Santiago de Cali más allá del cumplimiento de un requisito de ley ante el Honorable Concejo Municipal, presenta este informe el cual ha sido construido como un documento que permite sensibilizar y ahondar en el ejercicio de los derechos fundamentales y colectivos necesarios para la sana convivencia de la comunidad, su interrelación con las instancias municipales para la participación en las decisiones que la afectan, el ejercicio legítimo del control social, el seguimiento a los procesos de desarrollo y modernización que se constituyen en los temas de ciudad y la garantía de la función pública.

Gestión de la vigencia 2016 plasmada por cada uno de los procesos de la entidad que tratan acerca de: la institucionalidad, la función misional que se realiza a través de las tres áreas operacionales y el trabajo realizado por las áreas de apoyo, líneas y sub líneas en las que se concentra la función misional contenida en el ordenamiento jurídico local.

En el primer punto se encuentra la Dirección Operativa de Derechos Humanos que en el año 2016, a través de las líneas de trabajo se realizaron 39816 actuaciones relacionadas con la protección, promoción, defensa, garantía de los derechos fundamentales e intervenciones como Agentes del Ministerio Público.

En el informe se plasman las intervenciones directas como garantes de Derechos Humanos en el 2016, donde se registraron 95 orientaciones y asesorías, 45 pronunciamientos de promoción y difusión por el respeto de los Derechos Humanos, de igual forma se hace referencia a las 71 visitas institucionales para la verificación de situaciones que vulneran o pongan en riesgo los Derechos Humanos.

Mediante el trabajo ordenado del equipo de planta y personal de apoyo con adscripción a las áreas, ha podido este despacho realizar importantes gestiones como las realizadas en el Centro para la Transparencia, línea de trabajo del proceso Defensa y Promoción de los Derechos Humanos, la cual presta asesoría en mecanismos de activación de rutas de protección de derechos y asesoría en formulación de acciones públicas, en materia de salud, prestación de servicios públicos, protección a la tercera edad y derecho a la seguridad social, servicio a la comunidad caleña que en al año 2016 tuvo 2850 atenciones por derechos vulnerados. En el mismo capítulo se evidencia la labor desempeñada por nuestro personal de planta y de apoyó a través de la línea de trabajo, de Víctimas, de la Dirección Operativa de Derechos Humanos, la cual registró la recepción de 4.562 declaraciones de personas víctimas del conflicto armado en el año 2016, reflejando asi que nuestra ciudad es una de las mayores receptoras de personas en situación de desplazamiento forzado, revelando que las regiones que más desplazamiento presentan hacia el municipio de Santiago de Cali son la Costa Pacífica, particularmente de los departamentos de Chocó, Cauca y Nariño.

El presente documento aborda lo referente a las competencias de la Dirección de Participación Ciudadana y Defensa del Interés Público, área a través de la cual gracias a las líneas de trabajo en el año 2016, atendió directamente en las 22 comunas y la parte rural de los 15 corregimientos con los Personeros Delegados y funcionarios en las instalaciones de los CALI y el CALI rural, logrando con esto conocer de forma directa las problemáticas sobre las cuales como ente de control puede intervenir siendo garante y protector de derechos, lo que permite un verdadero acercamiento a la comunidad.

En la descripción de este proceso se contextualiza la problemática de cada territorio sub local, en los cuales se evidencia el desarrollo de espacios de interlocución con la comunidad y las autoridades municipales, en temas referentes a prestación de servicios públicos, movilidad y transporte público, contaminación ambiental, infraestructura, educación y servicios de salud pública entre otros, aspectos que en el desarrollo de la vigencia 2016 registraron un total de 1203 Seguimientos a peticiones y solicitudes de la comunidad sobre Derechos de Petición y 7623 actuaciones entre las que se encuentran acompañamientos, mesas de trabajo, asesorías, acciones constitucionales, coadyubancias y derechos de petición impetrados ante la entidad entre otros.

En el mismo orden de ideas, dentro de lo desarrollado por este ente de control en temas de total interés para la comunidad caleña en esta vigencia 2016 se encuentra El seguimiento al Situado Fiscal Territorial Municipal como una prestación a la comunidad para tender sus necesidades básicas, de igual manera en el informe se abordan algunos temas de ciudad como Movilidad, Ruido y Recurso Hídrico.

En igual sentido, se enuncia la incidencia de las Audiencias Públicas y Mesas de Trabajo que se llevaron a cabo durante esta vigencia, espacios de interlocución que permitieron visibilizar de forma directa los principales problemas y necesidades en las diferentes comunas de la ciudad de Cali en aspectos tales como la Prestación del Servicio Público de Transporte, Defensa de los Derechos de Medio Ambiente contra la Contaminación Auditiva por la inadecuada reproducción sonora del ruido en la ciudad y la defensa del recurso hídrico entre

Frente a otra función misional como es la garantía de la función pública, potestad otorgada por el legislador a este Órgano de Control, la Personería Municipal al cierre de la vigencia 2016, la Dirección Operativa para la Vigilancia de la Conducta Oficial, DOVCO, dio trámite a 605 expedientes por los Personeros Delegados operadores autónomos con delegación expresa de funciones, bajo la coordinación del Director del área.

Por su parte el proceso Personería Auxiliar, dando alcance a las funciones y titularidad del control disciplinario interno en el 2016, registro el desarrollo de 15 procesos disciplinarios internos, conforme a lo establecido en el Código Único Disciplinario, Ley 734 de 2002. En ese mismo sentido y dada su transversalidad, esta línea apoyó los diferentes informes situacionales y de ciudad desarrollados por las diferentes áreas misionales de este Órgano de Control.

En lo que respecta a las áreas de apoyo, La Oficina Asesora de Planeación y la Oficina de Control Interno, se presenta un desarrollo temático soportado en el desarrollo de líneas de trabajo correspondientes a los procesos y subprocesos de cada área, las cuales son asumidos en los capítulos 5, 6 y 7 del informe, donde se referencia a la Oficina Asesora de Planeación quien durante la vigencia 2016, realizo un esfuerzo mancomunado para lograr estructurar el nuevo Plan Estratégico de la Personería Municipal de Santiago de Cali en el marco del cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción, cumpliendo su función de asesoramiento a las áreas misionales y de apoyo de acuerdo a las directrices establecidas por el suscrito Personero Municipal y conforme a los criterios del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, ISO.

**DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

La Personería Municipal de Santiago de Cali, formuló su Plan Estratégico 2016 – 2019 “Construyendo Paz”, con un enfoque hacia la comunidad bajo los pilares de vocación de servicio, responsabilidad y compromiso. Estructurando así su visión y misión:

MISIÓN

La Personería Municipal de Santiago de Cali, como parte del Ministerio Público, además de las funciones determinadas en la Constitución y la Ley, representa a la comunidad Caleña ante la Administración Municipal, vigilando su gestión, velando por la protección y promoción de los Derechos Humanos, garantizando el cumplimiento del debido proceso, defendiendo los intereses colectivos y el patrimonio público y asegurando la instrucción y orientación a la

Sociedad Caleña, en el ejercicio de sus derechos fundamentales y deberes ciudadanos.

VISIÓN

Para el año 2020 la Personería Municipal de Santiago de Cali, será reconocido como un órgano de control participativo y gestor de paz para el desarrollo social y medio ambiental del municipio de Santiago de Cali, con gran posicionamiento y credibilidad institucional, cumplidor de la ley en la prestación del servicio a la comunidad caleña, bajo los pilares de vocación de servicio, responsabilidad y compromiso.”

# **DIRECCIÓN OPERATIVA DEL MINISTERIO PÚBLICO, DEFENSA Y PROMOCIÓN DE DERECHOS HUMANOS.**

La Dirección Operativa del Ministerio Público, Defensa y Promoción de Derechos Humanos, es el proceso misional al interior de la Personería Municipal de Santiago de Cali encargada de la Promoción, Defensa y Protección de los Derechos Humanos y garantías fundamentales de la comunidad.

A través del trabajo de la dirección, los subprocesos y líneas de trabajo que la integran; se realizan acciones que responden al objeto misional de la institución y al plan de acción de la misma. Este es el informe que responde a la consolidación de la gestión realizada por los subprocesos de la Dirección, que son: Menor y Familia, Centro para la Transparencia y Atención a Víctimas.

**Tabla No. 1:** ACTUACIONES CONSOLIDADAS DE LA DIRECCIÓN.

|  |  |
| --- | --- |
| **ACTUACIONES** | **NÚMERO TOTAL** |
| Intervención como garantes de los Derechos Humanos | 1158 |
| Reporte consolidado sobre las intervenciones realizadas por parte del Ministerio Público en lo Penal | 36763 |
| Reporte consolidado sobre las intervenciones realizadas por parte del Ministerio Público en lo Policivo | 1879 |
| Reporte consolidado sobre las intervenciones realizadas por parte del Ministerio Público en lo Civil | 18 |

**Fuente:** Dirección Operativa de Ministerio Público, Promoción y Defensa de los Derechos Humanos – Personería Municipal de Santiago de Cali año 2016.

Para el año 2016, la Dirección Operativa del Ministerio Público, Promoción y Defensa de los Derechos Humanos, realizó 39.818 actuaciones relacionadas con la protección, promoción, defensa, garantía de los derechos fundamentales y las intervenciones como Agentes del Ministerio Público en los diferentes estamentos ante los cuales se tiene competencia funcional. La información detallada de las actividades de la Dirección, se relaciona más adelante, por cada línea de trabajo.

En la tabla número 2, se relacionan las intervenciones de la Dirección de manera transversal a las líneas de trabajo, que se realizaron a través de los Personeros Delegados y personal de apoyo. En la información por cada línea que se encuentra más adelante, se relaciona la información detallada por actividad, realizada por cada equipo de trabajo.

**Tabla No.2**: RELACIÓN DE LAS INTERVENCIONES DE LA DIRECCIÓN COMO GARANTES DE DERECHOS HUMANOS

| **ACTUACIÓN** | **NÚMERO TOTAL** |
| --- | --- |
| Orientación y asesorías | 95 |
| Comisiones asignadas a Personeros Delegados Ministerio Público | 528 |
| Derechos de Petición tramitados | 350 |
| Visitas institucionales para la verificación de situaciones que vulneran o pongan en riesgo los Derechos Humanos. | 60 |
| Asistencia a comités, reuniones y mesas de trabajo | 66 |
| Realización de Pronunciamientos | 45 |
| Informes Temáticos | 5 |
| Documentos insumo para Control Político Concejo Municipal de Cali | 7 |
| Ejercicios de orientación e instrucción a la comunidad | 2 |
| **T O T A L** | **1158** |

**Fuente:** Dirección Operativa de Ministerio Público, Promoción y Defensa de los Derechos Humanos – Personería Municipal de Santiago de Cali año 2016.

Se realizaron 95 orientaciones y asesorías, un total de 45 pronunciamientos, se realizaron 60 visitas institucionales para la verificación de situaciones que vulneran o pongan en riesgo los Derechos Humanos, especialmente el acompañamiento permanente a las diligencias de restitución y demolición programadas por el Plan Jarillón, desde el día 18 de octubre hasta el día 16 de diciembre de 2016, así mismo se contestaron 350 derechos de petición, se asignaron 528 comisiones que requieren de un trámite que responda al sistema de gestión interna y a su vez realizar requerimientos a autoridades municipales y ante las Fiscalías, Inspecciones de Policía y Juzgados Civiles Municipales, que han dado lugar a situaciones que pongan en riesgo los derechos fundamentales de los peticionarios.

* + 1. **ASISTENCIA A COMITÉS.**

Los Personeros delegados y la directora operativa, asisten de manera constante a Comités que se encuentran reglamentados por la ley, y que son espacios de incidencia por parte de la Personería; sobre algunos temas específicos donde se exponen criterios en el marco de la promoción y defensa de los Derechos Humanos de los sujetos de protección.

A su vez estos Comités permiten conocer los avances y dificultades por parte de las instituciones que los integran, con relación a la implementación de la Política Pública de manera especial sobre los temas en atención a víctimas, seguimiento a las muertes violentas en el municipio, violencias de género, desaparición, el Comité de Política Social, entre otros que se pasa a relacionar a continuación:

**Tabla No. 3:** ASISTENCIA A COMITÉS

| **NOMBRE DEL COMITÉ** | **CONTENIDO** |
| --- | --- |
| 1.Comité Interinstitucional de Muertes Violentas | Seguimiento sobre los hechos que causan las muertes violentas al interior de la ciudad de Santiago de Cali. |
| 2. Consejos de Disciplina del Centro de Reclusión Militar del Batallón Pichincha de Cali. | Asistencia a los Consejos de Disciplina programados por la Dirección del Centro Militar de Reclusión de Cali. |
| 3. Comité Seguimiento implementación de la Ley 1257 de 2008 | Sobre el seguimiento a la implementación de la Política Pública para la atención y protección de los derechos de las mujeres para erradicar las violencias de género en la ciudad de Santiago de Cali. |
| 4. Comité Desaparecidos del Municipio de Santiago de Cali | Reunión Interinstitucional con el fin de realizar seguimiento a los casos y articular acciones con las entidades que toman los reportes de desaparecidos. |
| 5.Mesa Departamental para Erradicar la Violencia contra la Mujer | Articular acciones de prevención y conocer las acciones realizadas en el Departamento del Valle del Cauca. Asistimos en calidad de invitados. |
| 6. Comité Municipal de Política Social | Conocer el desarrollo e implementación de la política social en la ciudad de Santiago de Cali. |
| 7. Comité Municipal de prevención Contra la Trata de Personas. | Se planean las actividades a desarrollarse en el municipio para la lucha y erradicación de la trata de personas. |
| 8. Comité Municipal de Certificación Programa Más Familias en Acción | Seguimiento novedades en salud y educación de las familias beneficiarias del programa. |
| 9. Mesa posconflicto | Acompañamiento permanente al señor Personero Municipal para la articulación interinstitucional y la creación del Consejo Municipal de Paz. |
| 10. Comité de eventos masivos del Municipio | Con el fin de bridar acompañamiento como garantía de derechos en los eventos masivos organizados por el municipio. |
| 11. Comisión Municipal de Fútbol | Asistencia permanente con el fin de articular con las autoridades del orden municipal y los líderes de las barras de los equipos de futbol, con el fin de acompañar los procesos de convivencia entre las barras. |

**Fuente:** Dirección Operativa de Ministerio Público, Promoción y Defensa de los Derechos Humanos – Personería Municipal de Santiago de Cali año 2016.

* + 1. **MESAS DE TRABAJO Y/O REUNIONES DE TRABAJO**

A partir de las solicitudes y quejas presentadas por la comunidad, se realizan mesas de trabajo y reuniones con grupos poblacionales de acuerdo a la vulneración de sus derechos fundamentales; estas mesas de trabajo de carácter interinstitucional buscan generar espacios entre las instituciones y la comunidad para efectos de conocer las situaciones y poder establecer unas rutas de trabajo y de seguimiento que permitan la protección de sus derechos.

**Tabla No. 4:** MESAS DE TRABAJO Y/O REUNIONES DE TRABAJO

| **NOMBRE DE LA MESA DE TRABAJO Y/O REUNIÓN** | **CONTENIDO** |
| --- | --- |
| Reunión Casa de Justicia Alfonso López | Con el fin de capacitar y organizar la estructura funcional de la nueva Casa de Justicia en el sector de la comuna 7 en el barrio Alfonso López de la ciudad. |
| Reunión con miembros de la Comunidad LGTBI | Reunión interinstitucional con el fin de exponer y hacer seguimiento al caso de presunto abuso de autoridad presentado en el sector de la Loma de la Cruz de la ciudad. |
| Reunión con la Oficina del Migrante Departamental | Con el fin de conocer las acciones de esa dependencia y articular el trabajo con las diferentes autoridades de orden municipal |
| Reunión con investigadores SIJIN | Con el fin de articular acciones y hacer seguimiento a los casos de presuntos feminicidios |
| Reunión con CIRCR | Con el fin de aunar esfuerzos en los casos de violencia contra la mujer |
| Reunión con Procuradora Judicial Penal | Con el fin de hacer seguimiento a un caso de presunto feminicidio |
| Reunión con la Fundación Marcela Loaiza | Con el fin de revisar acciones conjuntas para la atención y asistencia a las presuntas víctimas de Trata de Personas |
| Reunión Casa de Justicia Alfonso López | Con el fin de brindar orientación en el tema de Trata de Personas a la coordinadora de la Casa de Justicia. |
| Reunión con el Comandante de la Tercera Brigada | Reunión interinstitucional con el fin de conocer las competencias del Ministerio Público frente a los procesos de Justicia Penal Militar y orientar sobre posible articulación de trabajo interinstitucional. |
| Mesa de Trabajo conjunta con Participación Ciudadana | Con el fin de hacer seguimiento con autoridades competentes a los bienes administrados por la SAE. |
| Reunión Mesa Municipal de Mujeres de Cali | Con el fin de acompañar problemática al interior de la mesa con algunas representantes. |
| Reunión interinstitucional en Centro de Formación Juvenil Buen Pastor | Seguimiento a la situación del Centro |
| Reunión Comandante Policía Metropolitana de Cali | Con el fin de articular las acciones con Personeros Delegados |
| Reunión Centro de Reclusión Villahermosa | Con el fin de socializar el proyecto promovido por la Personería de Cali con estudiantes de la Universidad Libre |
| Reunión coordinación Marcha DISFAT | Con el fin de apoyar la organización de la Marcha de la Organización DISFAT |
| Reunión con líderes de la Organización AFRODES | Con el fin de escuchar problemáticas de la organización y la Mesa Municipal de Víctimas |
| Reunión Centro de Reclusión Villahermosa | Presentación de los estudiantes y recorrido en pasillo central |
| Reunión con investigadores SIJIN | Con el fin de articular acciones y hacer seguimiento a los casos de presuntos feminicidios y Violencia Intrafamiliar |
| Reunión preparatoria jornada 24-0 | Organización logística |
| Reunión con Procuradora Provincial de Cali | Con el fin de articular acciones de seguimiento Plan Jarillón |
| Reunión Plan Jarillón- Directora Plan Social | Con el fin de conocer el plan de compensaciones y organización del equipo Plan Jarillón |
| Reunión con CIRCR | Con el fin de aunar esfuerzos para el comité de desaparecidos del municipio |
| Mesa de trabajo tema Sede atención a Víctimas | Convocada por Procuraduría Provincial con el fin de hacer seguimiento a las obras para la entrega de la nueva sede de la UAO. |
| Reunión Procuraduría Provincial de Cali- Asuntos penales | Con el fin de coordinar y articular la actuación de los Personeros Delegados y los Procuradores Judiciales en asuntos penales, especialmente para las audiencias en el Palacio de Justicia. |
| Reunión con Procuraduría Provincial de Cali- Organización audiencia pública seguimiento Plan Jarillón | Reunión con el fin de iniciar trámites de organización y cronogramas de trabajo para seguimiento al componente social del Plan Jarillón |
| Audiencia Pública seguimiento componente social Plan Jarillón | Liderada por la Procuraduría Provincial de Cali, con el fin de hacer seguimiento a la Preventiva de la Procuraduría General de la Nación con relación al componente social del Plan Jarillón. |
| Mesa de trabajo con Policía Metropolitana de Cali e IMPEC | Con el fin de articular acciones y hacer seguimiento al tema de hacinamiento en las Estaciones de Policía de la Ciudad. |

**Fuente:** Dirección Operativa de Ministerio Público, Promoción y Defensa de los Derechos Humanos – Personería Municipal de Santiago de Cali año 2016.

* + 1. **PRESENTACIÓN DE INFORMES TEMÁTICOS**

Cumplimiento a la Resolución 525 de 2011 (Procesos de Inhumaciones de Cuerpos no Identificados-CNI).

La Personería Municipal de Santiago de Cali en ejercicio de sus funciones de Ministerio Público y en cumplimiento de las disposiciones de la Resolución 525 de 2011, se sirve rendir el informe correspondiente al primer semestre de 2014 respecto al seguimiento a la Ley 1408 de 2010 “Por la cual se rinde homenaje a las víctimas del delito de desaparición forzada y se dictan medidas para su localización e identificación”, y a la Resolución 5194 de 2010 “Por la cual se reglamenta la prestación de los servicios de cementerios, inhumación, exhumación y cremación de cadáveres”.

Informe sobre el seguimiento a las recomendaciones de la Alerta Temprana emitida por la Defensoría del Pueblo Regional Valle Del Cauca para la ciudad de Cali, presentado a la Procuraduría Provincial de Cali.

Informe seguimiento a la Directiva No. 002 de 2016. “Seguimiento a la aplicación de las Leyes 65 de 1993, 1709 de 2014, 734 de 2002 y 1474 de 2011 y cumplimiento de las Sentencias T-388 de 2013, T- 762 de 2015 y la Directiva001 del 16 de marzo de 2016”, presentado a la Procuraduría Provincial de Cali.

* + 1. **ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS- RESPUESTAS PARA CONTROL POLÍTICO CONCEJO MUNICIPAL DE CALI.**

Proposición No. 020 del 25 de enero del 2016 sobre las acciones realizadas por la Personería Municipal de Santiago de Cali con relación a las violencias basadas en género.

Proposición No. 036 del 12 de febrero del 2016 sobre los homicidios contra las mujeres en la ciudad de Santiago de Cali.

Proposición No. 063 del 9 de junio del 2016 sobre las acciones realizadas por la Personería Municipal de Santiago de Cali con relación las vulneraciones al derecho fundamental a la Salud.

Proposición No. 083 del 29 de julio del 2016 sobre las acciones realizadas por la Personería Municipal de Santiago de Cali con relación al tema de percepción de inseguridad en la ciudad.

Proposición No. 122 del 13 de octubre de 2016. Sobre las acciones realizadas por la Personería Municipal de Santiago de Cali con relación al Plan Jarillón.

Proposición No. 133 del 2 de noviembre de 2016. Sobre las acciones y funciones de la Personería Municipal de Santiago de Cali con relación a temas de seguridad, educación, jóvenes, cárcel de Villahermosa y demás temas de ciudad.

Proposición No. 139 del 9 de noviembre de 2016. Sobre el trámite y circulación de ambulancias en la ciudad.

* + 1. **REPORTE CONSOLIDADO SOBRE LAS INTERVENCIONES REALIZADAS POR PARTE DEL MINISTERIO PÚBLICO EN LO PENAL.**

En la tabla número 5 se muestran las actuaciones de Ministerio Público en lo penal, correspondiente al año 2016, observándose lo siguiente:

**Tabla No.5**: CONSOLIDADO DE LAS ACTUACIONES E INTERVENCIONES COMO AGENTES DEL MINISTERIO PÚBLICO EN LO PENAL

| **ACTUACIÓN** | **TOTAL** |
| --- | --- |
| Orientación y asesorías. | 261 |
| Notificaciones Ley 600/ 2000 y comunicaciones Ley 906/ 2004 en procesos en etapa de instrucción ante Fiscalías Locales y Seccionales | 31710 |
| Intervención Inspecciones Judiciales | 3676 |
| Visitas institucionales para la verificación de situaciones de vulneración o pongan en riesgo los Derechos Humanos | 103 |
| Audiencias Preliminares | 639 |
| Audiencias de Conocimiento | 343 |
| Acciones Constitucionales | 31 |
| **T O T A L** | **36763** |

**Fuente:** Dirección Operativa de Ministerio Público, Promoción y Defensa de los Derechos Humanos – Personería Municipal de Santiago de Cali año 2016.

Los Personeros Delegados ante las Fiscalías Locales y Seccionales reciben las Notificaciones de Ley 600/ 2000 y comunicaciones de Ley 906/ 2004 en los procesos que se encuentran en la etapa de instrucción, con el fin de ser enterados como Ministerio Público del trámite impartido a dichos procesos.

* + 1. **ORIENTACIONES Y ASESORÍAS**

Los Personeros Delegados del Ministerio Público realizaron asesorías y orientaciones respecto a los siguientes asuntos:

Problemas con Estaciones de Policía, ejercicio arbitrario de patria potestad de menor de edad, trámites para adquirir pensión, archivo de investigaciones en fiscalía, asuntos laborales de jurisdicción ordinaria, hurto, inasistencia alimentaria, vulneración al derecho de petición, restitución de bien inmueble, asesorías en asuntos comerciales y civiles, custodia de menor, quejas en servicios públicos, amenazas, prevaricato, violencia intrafamiliar, reclamación de ayudas humanitarias, falsedad por ocultamiento, lesiones personales, tentativa de homicidio, desaparición forzada, porte de arma de fuego, secuestro, responsabilidad médica, abuso sexual, lesiones por accidentes de tránsito, diligencias de allanamientos en inmueble, daño en casa por construcción, orientación para declaración por desplazamiento forzado, derecho comercial, venta vehículo automotor, que a la fecha presenta foto multas; Derecho laboral para elaboración de recursos a la junta regional calificación de invalidez, procedimiento para ordenar servicio de ambulancia, incumplimiento de contratos, sanciones foto multas, asilo político, comodatos, casos menores en desnutrición en hospital, entre otras consultas realizadas por los peticionarios que a diario se atienden en las instalaciones donde se encuentran los Personeros Delegados.

* + 1. **REPORTE CONSOLIDADO SOBRE LAS INTERVENCIONES REALIZADAS POR PARTE DEL MINISTERIO PÚBLICO EN LO POLICIVO.**

La tabla número 6 muestra las actuaciones de Ministerio Público en lo Policivo, correspondiente al año 2016.

**Tabla No. 6:** CONSOLIDADO DE LAS ACTUACIONES COMO AGENTES DEL MINISTERIO PÚBLICO EN LO POLICIVO.

|  |  |
| --- | --- |
| **ACTUACIÓN** | **TOTAL** |
| Orientación y asesorías | 227 |
| Revisión y seguimiento procesos | 1259 |
| Intervención diligencias | 285 |
| Visitas institucionales para la verificación de situaciones que vulneran o pongan en riesgo los Derechos Humanos | 58 |
| Audiencias de conciliación | 37 |
| Acciones constitucionales | 13 |
| **TOTAL** | **1879** |

**Fuente:** Dirección Operativa de Ministerio Público, Promoción y Defensa de los Derechos Humanos – Personería Municipal de Santiago de Cali año 2016.

Al interior de las acciones realizada por parte de los Personeros delegados en lo Policivo, durante las diligencias de los desalojos el envío de comunicaciones constantes a la Subsecretaria de Convivencia y a las inspecciones de Policía; sobre los requisitos que deben de presentarse durante las diligencias de desalojos forzados y los Derechos Humanos, ha permitido avanzar en el ejercicio pedagógico sobre el deber de garantía y protección de los derechos fundamentales de las personas que habitan sobre los bienes que son objeto de las diligencias de desalojo.

* 1. **DESCRIPCIÓN SUBPROCESO CENTRO PARA LA TRANSPARENCIA:**

El Subproceso Centro para la Transparencia se encuentra adscrito a la Dirección Operativa de Ministerio Público Promoción y Defensa de los Derechos Humanos; su función es brindar al ciudadano canales de servicio eficientes que garanticen la defensa de sus derechos, en orden a mejorar la confianza y la satisfacción de los mismos, resolviendo en tiempo real las orientaciones conducentes a satisfacer sus inquietudes y requerimientos con fundamento en las competencias y atribuciones de la entidad.

El Centro cuenta con un equipo interdisciplinario de profesionales para la atención de los ciudadanos que requieran o consideren que sus derechos están siendo vulnerados por las diferentes entidades públicas o privadas, en temas de Salud, Servicios Públicos, Medio Ambiente, Ley de Víctimas, entre otros, los cuales de manera inmediata y propendiendo por la solución oportuna de los diferentes requerimientos, realizan gestiones relacionadas con peticiones, quejas, activación de mecanismos de protección constitucional (tutelas, desacatos, impugnaciones, etc.), acompañamiento personalizado, entre otros. Su planta de personal está conformada por dos (2) Personeros Delegados y cuatro (4) Contratistas que desarrollan labores de atención personalizada en las instalaciones del Centro para la Transparencia y tres (3) Personeras Delegadas en Permanencia 24 horas.

La atención se brinda mediante:

* **Orientación:** La ciudadanía es informada sobre qué hacer y/o a dónde acudir para la presentación de sus requerimientos ante las instituciones públicas y privadas sobre las que requieran gestión.
* **Instrucción:** Se instruye a la ciudadanía de manera inmediata sobre cómo presentar los diferentes requerimientos o acciones constitucionales para la defensa de sus derechos.
* **Accionamiento de Mecanismos de Acción o de Protección Ciudadana:** El personal del Centro para la Transparencia si lo considera necesario, elabora o eleva las acciones de protección constitucionales que se requieran para el tratamiento de cada caso, tales como: Tutelas, Derechos de Petición, Recursos, entre otros, accionando a las diferentes entidades.
* **Acompañamiento personalizado:** Cuando sea necesario el personal encargado ante una posible vulneración de los derechos por parte de las diferentes entidades y/o dependencias, realiza acompañamiento personalizado al ciudadano en pro de la defensa de sus derechos de manera inmediata ante EPS, IPS, Hospitales, Clínicas, Gobierno Municipal o cualquier entidad que vulnere sus derechos.
* **Servicio 24 horas o Permanencia:** A través de la línea 143 o del Cel. 3183355722, el ciudadano tiene comunicación permanente con la Personería Municipal de Santiago de Cali.
* Dicho servicio propende por la protección inmediata de los derechos fundamentales como la salud y la vida principalmente. Actúa ante hechos que pongan en riesgo la integridad de los ciudadanos en EPS, IPS, Hospitales, Clínicas, estaciones de policía u otra entidad que vulnere los derechos fundamentales.
* **Declaración de Desaparecidos:** En articulación conjunta con diferentes entidades comprometidas con la comunidad, tales como Fiscalía, Procuraduría, Medicina Legal, SIJIN, CTI, Defensoría del Pueblo y Policía Nacional, la Personería Municipal de Santiago de Cali recepciona las declaraciones por desaparición a través del Sistema Nacional SIRDEC (Sistema de Información Red de Desaparecidos y Cadáveres), activando los mecanismos de búsqueda de manera inmediata.
* **Ventanilla Única:** Recepciona toda la correspondencia dirigida hacia la entidad de manera escrita, ingresándola al Sistema de Gestión Documental Orfeo y distribuyéndola a las áreas competentes.
  + 1. **CLASE DE REQUERIMIENTO DE LA CUIDADANIA:**

Durante este periodo de enero a diciembre 30 de 2016, el Centro para la Transparencia ha recibido las distintas clases de requerimiento que interpone la ciudadanía por considerar vulnerados sus derechos, de los cuales el Servicio de Salud es el más requerido con 2.091 solicitudes, Servicios Nacionales con 582 solicitudes, Servicios Municipales 112 solicitudes, Otro requerimiento con 47 solicitudes, Adulto mayor con 33 solicitudes, servicios públicos con 21 solicitudes, por Servicios Educativos con 16 solicitudes, y No diligenciado y/o No Aplica en 2 ocasiones, para un total general de 2.850 solicitudes recibidas en el Centro para la Transparencia de la Personería Municipal de Santiago de Cali, comparado con el año pasado 2015 a corte 30 de Diciembre con 2.738 casos, conservando la tendencia con un incremento del 3.92%.

Realizando un análisis comparativo con el año pasado a corte 30 de Diciembre 2015 se observó que para este corte 30 de Diciembre de 2016, hubo un incremento en los requerimientos para el Servicio de Salud, pasando de 1.892 casos de solicitudes recibidas en el 2015 a 2.091 casos de solicitudes recibidas en el 2016, presentado un incremento del 9.51%, sin embargo en los Servicios Nacionales se reflejó un decrecimiento de 567 casos de solicitudes recibidas en el 2015 a 528 casos de solicitudes recibidas en el 2016, presentado una baja del 6.87%.

**Tabla No.7:** CLASE DE REQUERIMIENTO SOLICITADOS DE ENERO A DICIEMBRE 30 DE 2016.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CLASE REQUERIMIENTO** | **TRIMESTE** | | | | **TOTAL** |
| **I** | **II** | **III** | **IV** |
| Servicios Salud | 465 | 535 | 643 | 448 | 2091 |
| Servicios Nacionales | 97 | 176 | 132 | 123 | 528 |
| Servicios Municipales | 21 | 37 | 27 | 27 | 112 |
| Otro Requerimiento | 11 | 14 | 10 | 12 | 47 |
| Adulto Mayor | 15 | 9 | 7 | 2 | 33 |
| Servicios Públicos | 5 | 9 | 3 | 4 | 21 |
| Servicios Educativos | 5 | 3 | 5 | 3 | 16 |
| No Diligenciado y/o  No Aplica | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| **TOTAL GENERAL** | **620** | **784** | **827** | **619** | **2850** |

**Fuente:** Dirección Operativa de Ministerio Público, Promoción y Defensa de los Derechos Humanos – Personería Municipal de Santiago de Cali año 2016.

* + - 1. **SERVICIOS DE SALUD**

En este Ítem se encuentra que el mayor número de requerimientos de Enero a diciembre 30 de 2016, se presenta por el servicio de salud con 2.091 solicitudes recibidas, para un porcentaje del 73.36% sobre el total de quejas recibidas por diferentes motivos en este mismo periodo (2.850), de las cuales las más representativas es la Oportunidad en la Atención con 375 casos (17.93%), negación de insumos con 235 casos (11.23%), la negación de procedimientos médicos con 150 casos (7.17%),oportunidad en la realización de procedimientos con 156 casos (7.46%), y negación en la atención con 122 casos (5.83%), como los más representativos.

En este proceso del tipo de requerimiento en el Servicio de salud se observa que hubo un incremento comparado con el año pasado a corte 30 de Diciembre de 2015 (1.892 solicitudes recibidas) del 9.51%, de un total a corte de 30 de Diciembre de 2016 de 2.091 de solicitudes recibidas.

**Tabla No.8:** TIPO DE REQUERIMIENTO EN EL SERVICIO DE SALUD DE ENERO A DICIEMBRE 30 DE 2016.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TIPO DE REQUERIMIENTO** | **TRIMESTRE** | | | | **TOTAL** |
| **I** | **II** | **III** | **IV** |
| Servicios Salud | 465 | 535 | 643 | 448 | 2091 |
| Oportunidad en la atención | 36 | 67 | 143 | 129 | 375 |
| Negación de insumos | 42 | 86 | 62 | 45 | 235 |
| Negación de procedimientos médicos | 0 | 61 | 51 | 38 | 150 |
| Oportunidad en la realización de procedimientos | 1 | 43 | 63 | 49 | 156 |
| Negación en la atención | 1 | 51 | 48 | 22 | 122 |
| Oportunidad entrega medicamentos | 48 | 36 | 46 | 21 | 151 |
| Traslado a otra IPS o nivel de atención | 11 | 22 | 25 | 14 | 72 |
| Otro, ¿cuál? | 0 | 7 | 38 | 6 | 51 |
| Tramitomanía | 19 | 14 | 31 | 24 | 88 |
| Servicio deshumanizado | 2 | 8 | 30 | 15 | 55 |
| Negación de medicamentos | 32 | 27 | 17 | 19 | 95 |
| Mala atención personal médico, asistencial o administrativo | 6 | 12 | 17 | 2 | 37 |
| Oposición tratamiento médico | 4 | 3 | 14 | 1 | 22 |
| Oportunidad asignación de citas | 30 | 17 | 11 | 6 | 64 |
| Paciente sin red de apoyo | 2 | 4 | 10 | 7 | 23 |
| Traslado a otra EPS | 1 | 4 | 8 | 6 | 19 |
| Oportunidad entrega de autorizaciones | 30 | 12 | 6 | 17 | 65 |
| Negación de afiliación | 5 | 7 | 5 | 2 | 19 |
| Negligencia médica |  | 5 | 5 | 1 | 11 |
| No pago de incapacidades | 2 | 5 | 4 | 14 | 25 |
| Retención de paciente por no pago | 2 | 0 | 3 | 1 | 6 |
| Afiliación irregular | 2 | 6 | 2 | 2 | 12 |
| No atención en IPS | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 |
| Disponibilidad de cupo | 2 | 3 | 1 | 0 | 6 |
| Cobro excesivo | 2 | 1 | 1 | 0 | 4 |
| Cambio de orden médica por EPS | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Entrega incompleta de medicamentos | 14 | 14 | 0 | 1 | 29 |
| Orientación | 0 | 6 | 0 | 0 | 6 |
| Negación del servicio | 71 | 3 | 0 | 0 | 74 |
| Paciente abandonado | 4 | 3 | 0 | 2 | 9 |
| Ambigüedad médica | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| Enfermedad laboral | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Garantizar tratamiento médico | 50 | 1 | 0 | 0 | 51 |
| (En blanco) | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Exoneración copago | 0 | 1 | 0 | 3 | 4 |
| Oportunidad en la realización de exámenes y otros | 13 | 0 | 0 | 0 | 13 |
| Irregularidad en la prestación del servicio | 10 | 0 | 0 | 0 | 10 |
| Oportunidad en la realización de cirugía | 21 | 0 | 0 | 0 | 21 |
| Restitución de derechos del menor | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |

**Fuente:** Dirección Operativa de Ministerio Público, Promoción y Defensa de los Derechos Humanos – Personería Municipal de Santiago de Cali año 2016.

* + - 1. **SERVICIOS NACIONALES:**

Seguidamente se encuentran las solicitudes de Servicios Nacionales con 528 casos (18.52%), sobre el total de quejas recibidas por diferentes motivos en este mismo periodo (2.850) y las más representativas son, Ayuda Humanitaria con 280 casos (53.03%), desaparecidos con 48 casos (9.09%), reparación Administrativa con 37 casos (7.00%), y otros con 33 casos (6.25%), como los más representativos.

En este ítem se observa una disminución de solicitudes recibidas respecto con el año pasado a corte 30 de Diciembre de 2015 (567 solicitudes recibidas) de un total a corte de 30 de Diciembre de 2016 de 528 de solicitudes recibidas del 6.87%.

**Tabla No.9:** TIPO DE REQUERIMIENTO EN SERVICIOS NACIONALES DE ENERO A DICIEMBRE 30 DE 2016.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TIPO REQUERIMIENTO** | **TRIMESTRE** | | | | **TOTAL** |
| **I** | **II** | **III** | **IV** |
| Servicios Nacionales | 97 | 176 | 132 | 123 | 528 |
| Ayuda humanitaria | 49 | 93 | 60 | 78 | 280 |
| Desaparecimiento | 10 | 13 | 17 | 8 | 48 |
| Otro, ¿cuál? | 0 | 13 | 16 | 4 | 33 |
| Reparación administrativa | 15 | 16 | 3 | 3 | 37 |
| Pensión o jubilación | 0 | 4 | 6 | 1 | 11 |
| Declaración víctima | 5 | 6 | 3 | 3 | 17 |
| Laboral -liquidación, prestaciones | 2 | 2 | 6 | 2 | 12 |
| Amenazas | 2 | 5 | 2 | 4 | 13 |
| Conflicto armado | 2 | 4 | 1 | 1 | 8 |
| Identificación | 0 | 2 | 3 | 0 | 5 |
| Solicitud de protección | 2 | 2 | 3 | 1 | 8 |
| Orientación | 0 | 4 | 0 | 0 | 4 |
| Abuso de autoridad | 3 | 2 | 2 | 0 | 7 |
| Pago incapacidad | 0 | 3 | 1 | 2 | 6 |
| Retención de documentos | 0 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| Abuso sexual | 0 | 0 | 2 | 2 | 4 |
| Entrega de cadáver | 0 | 0 | 2 | 4 | 6 |
| Atentado | 0 | 2 | 0 | 2 | 4 |
| Abogado defensor | 0 | 0 | 2 | 4 | 6 |
| Acceso a seguridad social | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| Restitución de tierras | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Restitución derechos del menor | 4 | 1 | 0 | 1 | 6 |
| Acoso sexual | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| Cuota alimentaria | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Reclutamiento | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Acoso laboral | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Solicitud de información | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 |

**Fuente:** Dirección Operativa de Ministerio Público, Promoción y Defensa de los Derechos Humanos – Personería Municipal de Santiago de Cali año 2016.

* + - 1. **SERVICIOS MUNICIPALES:**

En tercer lugar se encuentran los Servicios Municipales con 112 casos (3.92%), sobre el total de quejas recibidas por diferentes motivos en este mismo periodo (2.580) de los cuales el requerimiento por concepto de oportunidad en la atención de solicitudes con 23 casos (20.53%), Otros que se relaciona por requerimientos al Sisben, Revisión de avaluó, propiedad horizontal entre otros con 13 casos (11.60%), Impuesto predial con 11 casos (9.82%), y violencia familiar con 9 casos (8.03%) como los más representativos.

Los servicios municipales mostro un incremento comparado con el año pasado a corte 30 de diciembre de 2015 (82 solicitudes recibidas) de un total a corte de 30 de diciembre de 2016 de 112 de solicitudes recibidas del 26.78%.

**Tabla No.10**: TIPO DE REQUERIMIENTO EN SERVICIOS MUNICIPALES DE ENERO A DICIEMBRE 30 DE 2016

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TIPO REQUERIMIENTO** | **TRIMESTRE** | | | | **TOTAL** |
| **I** | **II** | **III** | **IV** |
| Servicios Municipales | 21 | 37 | 27 | 27 | 112 |
| Oportunidad en la atención de solicitudes | 7 | 6 | 6 | 4 | 23 |
| Otro, ¿cuál? | 0 | 6 | 3 | 4 | 13 |
| Violencia familiar | 1 | 2 | 5 | 1 | 9 |
| Impuesto predial | 2 | 2 | 4 | 3 | 11 |
| Orientación | 0 | 5 | 0 | 0 | 5 |
| Convivencia | 2 | 4 | 0 | 1 | 7 |
| Control medio ambiente (ruido, escombros, basuras) | 0 | 1 | 2 | 0 | 3 |
| Prescripción cuentas | 0 | 2 | 1 | 0 | 3 |
| Inseguridad | 1 | 2 | 1 | 0 | 4 |
| Acceso aseguramiento | 1 | 2 | 0 | 0 | 3 |
| Habitante de la calle | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 |
| Nivel del Sisben | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| Subsidio (vivienda o arrendamiento) | 0 | 0 | 1 | 5 | 6 |
| Desalojo predio invadido | 0 | 1 | 0 | 3 | 4 |
| Espacio público | 0 | 1 | 0 | 3 | 4 |
| Protesta | 2 | 0 | 1 | 1 | 4 |
| Multas de transito | 2 | 1 | 0 | 0 | 3 |
| Mantenimiento vial | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Ayuda a discapacitados | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Avaluó Catastral | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |

**Fuente:** Dirección Operativa de Ministerio Público, Promoción y Defensa de los Derechos Humanos – Personería Municipal de Santiago de Cali año 2016.

* + 1. **OTROS TIPOS DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANIA:**

En este ítem se encuentran los demás requerimientos de la ciudadanía de los cuales hacen parte Otros Requerimientos con 47 casos (1.64%), sobre el total de quejas recibidas por diferentes motivos en este mismo periodo (2.850), como acompañamiento a reuniones, solicitud de información y orientación; Adulto Mayor con 33 casos (1.15%), sobre el total de quejas recibidas por diferentes motivos en este mismo periodo (2.850), como ayuda y orientación al subsidio del adulto mayor, atención preferencial, hogar de paso; Servicios Públicos con 21 casos (0.73%), por daño de acueducto, facturación, prescripción de cuentas y facturación, Servicios Educativos con 16 casos (0.56%), sobre el total de quejas recibidas por diferentes motivos en este mismo periodo (2.850) y No Diligenciados y No Aplica con 2 casos.

En la tabla siguiente se puede observar la variación de los tipos de requerimientos antes mencionados respecto del corte de Diciembre 30 de 2015 de la siguiente manera: Otro requerimiento disminuye pasando de 93 solicitudes a 47 solicitudes a corte de 30 de Diciembre de 2016, en adulto mayor paso de 71 a 33 a corte de 30 de Diciembre de 2016, Servicios públicos aumentó pasando de 15 a 21 solicitudes recibidas a corte de 30 de Diciembre de 2016 y en Servicios educativos se aumentó de 7 a 16 solicitudes a corte de 30 de diciembre de 2016.

**Tabla No.11:** OTROS TIPOS DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA DE ENERO A DICIEMBRE 30 DE 2016

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TIPO REQUERIMIENTO** | **TRIMESTRE** | | | | **TOTAL** |
| **I** | **II** | **III** | **IV** |
| **OTRO REQUERIMIENTO** | **11** | **14** | **10** | **12** | **47** |
| Acompañamiento a reunión | 1 | 4 | 9 | 7 | 21 |
| Otro, ¿cuál? | 0 | 6 | 0 | 0 | 6 |
| Solicitud de información | 7 | 2 | 0 | 0 | 9 |
| No contestación derecho de petición | 1 | 0 | 0 | 3 | 4 |
| (En blanco) | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Orientación | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| No recibir derechos de petición | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| Cumplimiento de Tutela | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Oportunidad en la atención a solicitudes. | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| **ADULTO MAYOR** | **15** | **9** | **7** | **2** | **33** |
| Subsidio adulto mayor | 11 | 6 | 0 | 0 | 17 |
| Otro, ¿cuál? | 0 | 3 | 0 | 0 | 3 |
| Atención preferencial | 0 | 0 | 3 | 0 | 3 |
| Otro | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 |
| Abandono | 1 | 0 | 1 | 1 | 3 |
| Acceso hogar de paso | 2 | 0 | 1 | 1 | 4 |
| Protección al adulto mayor | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| **SERVICIOS PÚBLICOS** | **5** | **9** | **3** | **4** | **21** |
| Daño acueducto | 1 | 4 | 0 | 0 | 5 |
| Telefonía | 0 | 2 | 1 | 1 | 4 |
| Facturación | 0 | 2 | 0 | 2 | 4 |
| Prescripción cuentas | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| No prestación del servicio | 3 | 0 | 1 | 0 | 4 |
| Otro, ¿cuál? | 1 | 0 | 1 | 1 | 3 |
| **SERVICIOS EDUCATIVOS** | **5** | **3** | **5** | **3** | **16** |
| Acceso a la educación | 5 | 1 | 5 | 3 | 14 |
| Otro, ¿cuál? | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Orientación | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| **NO DILIGENCIADO Y/O NO APLICA** | **1** | **1** | **0** | **0** | **2** |
| No Diligenciado y/o No Aplica | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |

**Fuente:** Dirección Operativa de Ministerio Público, Promoción y Defensa de los Derechos Humanos – Personería Municipal de Santiago de Cali año 2016.

* + 1. **MECANISMOS DE ACCIÓN INMEDIATA O DE PROTECCIÓN CIUDADANA**

Durante este periodo de Enero a diciembre 30 de 2016 se realizaron 2.850 acciones como medio de reacción inmediata o protección ciudadana para la garantía de los derechos de los usuarios.

Las intervenciones de Permanencia es el mecanismo más usado con 763 casos atendidos (26.77%), seguido de las Acciones de Tutela con 565 elaboradas a los ciudadanos (19.82%), orientación con 367 casos (12.87%), gestión telefónica con 352 casos (12.35%), la elaboración de derecho de petición a los ciudadanos con 347 casos (12.17%), y elaboración de Incidente de Desacato con 172 casos (6.03%), de los mecanismos más representativos.

Los mecanismos de Reacción inmediata son utilizados en el Centro para la Transparencia como un medio de herramienta para agilizar y hacer efectiva el cumplimiento del derecho vulnerado es así como se observa en la tabla siguiente (Tabla 1.2) una tendencia de crecimiento por parte de las intervenciones de permanencia comparado a Diciembre 30 de 2015 pasando de 635 a 763 casos a corte de 30 de diciembre de 2016 con un porcentaje del 16.77%.

Es de importancia mencionar el mecanismo de la Acción de Tutela como mecanismo de acción judicial primario para que el ciudadano radique ante el Palacio de Justicia y a través de un Juez se le restituyan sus derechos vulnerados, mecanismo cuyo en este periodo de enero a diciembre 30 de 2016 tuvo una actuación de 565 solicitudes.

**Tabla No. 12:** ACCIONES DE REACCIÓN INMEDIATA PARA PROTECCIÓN Y GARANTÍA DE DERECHOS DE ENERO A DICIEMBRE 30 DE 2016.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **MECANISMOS DE REACCION INMEDIATA** | **TRIMESTRE** | | | | **TOTAL** |
| I | II | III | IV |
| Permanencia | 197 | 108 | 266 | 192 | 763 |
| Acción de tutela | 153 | 144 | 133 | 135 | 565 |
| Orientación | 43 | 166 | 122 | 36 | 367 |
| Elaboración derecho de petición | 76 | 102 | 97 | 72 | 347 |
| Gestión telefónica | 80 | 140 | 86 | 46 | 352 |
| Desacato | 33 | 46 | 56 | 37 | 172 |
| Acompañamiento | 13 | 4 | 5 | 6 | 28 |
| Visita institucional o de campo | 0 | 12 | 1 | 0 | 13 |
| Declaración desaparecido | 13 | 9 | 12 | 7 | 41 |
| Traslado por competencia | 0 | 8 | 15 | 4 | 27 |
| Oficio | 8 | 6 | 15 | 10 | 39 |
| Correo electrónico | 1 | 14 | 8 | 15 | 38 |
| Recurso | 2 | 14 | 3 | 53 | 72 |
| Queja | 0 | 6 | 1 | 1 | 8 |
| Impugnación | 0 | 0 | 5 | 2 | 7 |
| Anulado | 0 | 4 | 0 | 0 | 4 |
| Acción popular | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Reunión | 0 | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Se archiva por ser informativo | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| No Diligenciado y/o No Aplica | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| Acción de nulidad | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Acción de Inconstitucionalidad | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **TOTAL GENERAL** | **620** | **784** | **827** | **619** | **2850** |

**Fuente:** Dirección Operativa de Ministerio Público, Promoción y Defensa de los Derechos Humanos – Personería Municipal de Santiago de Cali año 2016.

* + - 1. **ENTIDADES CON MAYOR NÚMERO DE REQUERIMIENTOS:**

La estadística por entidad nos permite identificar las entidades con mayor número de requerimientos presentados por el usuario de nuestro servicio, quien muestra inconformidad en la atención brindada, sin embargo se presentan ocasiones donde no se involucra ninguna Entidad debido a que la problemática se genera también entre particulares fuera y dentro del núcleo familiar, de la siguiente manera:

El mayor requerimiento de Entidad involucrada en la vulneración del derecho se genera principalmente por las EPS - Entidades Promotoras de Salud con 1.680 solicitudes, en segundo lugar son las Entidades Nacionales con 559 solicitudes, tercer lugar las IPS- Instituciones prestadoras del Servicio con 318 solicitudes, el Municipio de Santiago de Cali con 154 solicitudes, Entre Particulares como vecinos y familiares con 34 casos, Entidades Departamentales con 28 solicitudes, por la Administradora de Riesgos Laborales con 22 casos, servicios públicos con 19 solicitudes, Entes de Control con 15 casos respectivamente, Instituciones Educativas con 10 casos, Geriátricos 3 casos, Ninguno con 4 casos y No Diligenciados/No Aplica con 4 casos donde el Funcionario considero que no hubo Entidad involucrada en el caso, para un total general de 2.850 solicitudes recibidas en el Centro para la Transparencia de la Personería Municipal de Santiago de Cali.

Comparado con el periodo a corte de diciembre 30 de 2015 (2.738 casos) a corte de diciembre 30 de 2016 2016 (2.850 casos) conservando la tendencia con un incremento del 3.92%.

**Tabla No.13**: TIPO DE ENTIDAD INVOLUCRADA CON MAYOR NÚMERO DE REQUERIMIENTOS DE ENERO A DICIEMBRE 30 DE 2016.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TIPO DE ENTIDAD INVOLUCRADA** | **TRIMESTRE** | | | | **TOTAL** |
| **I** | **II** | **III** | **IV** |
| EPS -Entidades Promotoras de Salud | 370 | 448 | 501 | 361 | 1680 |
| Entidades Nacionales | 110 | 174 | 152 | 123 | 559 |
| IPS- Instituciones Prestadoras de Salud | 82 | 58 | 106 | 72 | 318 |
| Particular | 0 | 20 | 6 | 8 | 34 |
| Entidades Departamentales | 3 | 10 | 9 | 6 | 28 |
| Empresas-Servicios Públicos Privados | 2 | 9 | 3 | 5 | 19 |
| ARL - Seguros | 2 | 4 | 7 | 9 | 22 |
| Entes De Control | 1 | 3 | 7 | 4 | 15 |
| Instituciones Educativas | 0 | 3 | 4 | 3 | 10 |
| Ninguna | 0 | 3 | 1 | 0 | 4 |
| No Diligenciado y/o No Aplica | 1 | 3 | 0 | 0 | 4 |
| Geriátricos | 1 | 0 | 2 | 0 | 3 |
| **TOTAL GENERAL** | **620** | **784** | **827** | **619** | **2850** |

**Fuente:** Dirección Operativa de Ministerio Público, Promoción y Defensa de los Derechos Humanos – Personería Municipal de Santiago de Cali año 2016.

* + - 1. **DETALLE DE LAS ENTIDADES CON MAYOR NÚMERO DE REQUERIMIENTOS DE ENERO A DICIEMBRE 30 DE 2016**
         1. **ENTIDADES PROMOTORAS DE SALUD – EPS:**

Se encuentra que entre durante el periodo de enero a diciembre 30 de 2016 la mayor vulneración es dada por las Entidades Promotoras de Salud - EPS – con 1.682 casos, (58.94%), sobre el total de quejas recibidas por diferentes motivos en este mismo periodo (2.850), dentro de los cuales figura Emssanar como la que más infringe este Derecho con 343 casos (20.41%), seguida de Cafesalud con 335 casos (19.91%), Coosalud con 204 casos (12.14%), Servicio Occidental de Salud S.O.S. con 150 casos (8.92%), Nueva Eps con 139 casos (8.27%), y Coomeva con 125 casos (7.44%).

Las Entidades Promotoras de Salud han resultado como la mayor Entidad vulneradora de derecho en Salud de los Usuarios que llegan al Centro para la Transparencias, tendencia que sigue en aumento como se observa en la siguiente tabla, como lo es para la EPS Emssanar la cual a corte de Diciembre 30 de 2015 se registraron 379 solicitudes y para el corte de Diciembre 30 de 2016 se recibieron 343, una disminución del 9.49%, este año se incrementó de manera exorbitante la EPS Cafesalud con un 89.25% debido a que el año pasado a corte Diciembre 30 de 2015 se registraron 36 solicitudes y este año a corte Diciembre 30 de 2016 se registraron 335 solicitudes.

**Tabla No.14:** ESPECIFICACIÓN DE LAS EPS DE ENERO A DICIEMBRE 30 DE 2016

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ENTIDAD INVOLUCRADA** | **TRIMESTRE** | | | | **TOTAL** |
| **I** | **II** | **III** | **IV** |
| EPS - Entidades Promotoras de Salud | 370 | 448 | 501 | 363 | 1682 |
| Cafesalud | 43 | 95 | 122 | 75 | 335 |
| Emssanar | 95 | 88 | 93 | 67 | 343 |
| Nueva Eps | 28 | 43 | 45 | 23 | 139 |
| Servicio Occidental De Salud | 26 | 45 | 38 | 41 | 150 |
| Coosalud | 71 | 38 | 45 | 50 | 204 |
| Coomeva | 33 | 31 | 35 | 26 | 125 |
| Comfenalco | 25 | 23 | 40 | 19 | 107 |
| Saludtotal | 4 | 16 | 16 | 15 | 51 |
| Asmet Salud | 9 | 15 | 14 | 8 | 46 |
| Sanitas | 6 | 10 | 9 | 2 | 27 |
| Cosmitet | 5 | 11 | 7 | 5 | 28 |
| Otra, ¿Cuál? | 0 | 10 | 6 | 2 | 18 |
| Sanidad Militar | 1 | 7 | 8 | 7 | 23 |
| Suramérica | 5 | 6 | 7 | 9 | 27 |
| Cruz Blanca | 9 | 5 | 5 | 2 | 21 |
| Policlínica | 3 | 2 | 3 | 6 | 14 |
| Famisanar | 0 | 0 | 4 | 0 | 4 |
| AIC - Asociación Indígena Del Cauca | 1 | 1 | 3 | 0 | 5 |
| Vinculado | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 |
| Salud Vida | 3 | 1 | 0 | 5 | 9 |
| Caprecom | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Compensar | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| No Asegurado | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Mallamas | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |

**Fuente:** Dirección Operativa de Ministerio Público, Promoción y Defensa de los Derechos Humanos – Personería Municipal de Santiago de Cali año 2016.

* + - * 1. **ENTIDADES NACIONALES.**

Seguidamente durante este mismo periodo se encuentra las entidades del orden Nacional como el Departamento para la Prosperidad Social –DPS-, Fiscalía, Juzgados, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar –ICBF-, Registraduría Nacional del Estado Civil, Ministerios, INPEC y Fuerzas Militares de Colombia entre otros, frente a las cuales los ciudadanos han formulado 557 requerimientos.

Las entidades nacionales más requeridas son el Departamento para la Prosperidad Social -DPS- con 349 casos (62.65%) en lo relacionado con la aplicación de Ley de Víctimas, seguida de la Fiscalía General de la Nación con 46casos (8.25%).

Las entidades nacionales mostraron un aumento de solicitudes respecto del año pasado a corte diciembre 30 de 2015 (527 casos) del 5.38% a 557 casos en el III trimestre de 2016.

**Tabla No.15:** ESPECIFICACIÓN DE LAS ENTIDADES NACIONALES DE ENERO A DICIEMBRE 30 DE 2016.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ENTIDAD INVOLUCRADA** | **TRIMESTRE** | | | | **TOTAL** |
| **I** | **II** | **III** | **IV** |
| ENTIDADES NACIONALES | 110 | 174 | 152 | 121 | 557 |
| DPS - Departamento Para La Prosperidad Social | 75 | 119 | 65 | 90 | 349 |
| Fiscalía General De La Nación | 6 | 13 | 17 | 10 | 46 |
| Policía Nacional | 9 | 7 | 9 | 3 | 28 |
| CTI |  | 4 | 8 | 2 | 14 |
| DNP - Departamento Administrativo De Planeación Nacional | 3 | 4 | 7 | 0 | 14 |
| Colpensiones | 2 | 6 | 4 | 2 | 14 |
| Juzgados | 2 | 6 | 3 | 5 | 16 |
| Fuerza Militares De Colombia | 2 | 4 | 3 | 1 | 10 |
| ICBF - Instituto Colombiano De Bienestar Familiar | 3 | 4 | 2 | 1 | 10 |
| Instituto Nacional De Medicina Legal | 0 | 0 | 5 | 0 | 5 |
| Otra, ¿Cuál? | 1 | 2 | 3 | 3 | 9 |
| Superintendencia Nacional De Salud | 0 | 0 | 4 | 1 | 5 |
| Ministerio De Protección Social | 0 | 0 | 4 | 0 | 4 |
| SENA - Servicio Nacional De Aprendizaje | 0 | 0 | 3 | 1 | 4 |
| Ministerio De Educación Nacional | 0 | 0 | 3 | 0 | 3 |
| Registraduría Nacional Del Estado Civil | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 |
| Ministerio De Salud Y De Protección Social | 2 | 0 | 2 | 0 | 4 |
| Ministerio De Relaciones Exteriores | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 |
| SIJIN | 1 | 2 | 0 | 0 | 3 |
| Superintendencia Financiera | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| INPEC - Instituto Nacional Penitenciario | 2 | 0 | 1 | 0 | 3 |
| Consulados | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Ministerio De Trabajo | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Ministerio De Defensa Nacional | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 |
| Superintendencia De Industria Y Comercio | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Cafesalud | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Colfondos - AFP | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |

**Fuente:** Dirección Operativa de Ministerio Público, Promoción y Defensa de los Derechos Humanos – Personería Municipal de Santiago de Cali año 2016.

* + - * 1. **INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SALUD – IPS:**

Seguidamente durante enero a diciembre 30 de 2016, se encuentran las Instituciones Prestadoras de Salud – IPS – con 318 casos, (11.15%), sobre el total de quejas recibidas por diferentes motivos en este mismo periodo (2.850), dentro de las cuales figura en primer orden La Clínica Esimed Cali Norte con 39 casos (12.26%), Hospital Universitario del Valle con 36 casos (11.32%), Hospital San Juan de Dios con 24 casos (7.54%), Clínica Nuestra con 20 casos (6.28%), Clínica Fundación Valle del Lili con 18 casos (5.66%), y la Clínica Versalles con 16 casos (5.031%).

De igual manera las IPS (Instituciones prestadoras de Salud) hacen parte de este grupo que está vulnerando el derecho a la Salud de los Usuarios que asisten al Centro para la Transparencia, ya que es una tendencia en crecimiento, porque al realizar un análisis comparativo a corte diciembre 30 de 2015, se recibieron 265 solicitudes y ahora a corte diciembre 30 de 2016 se recibieron 318 con un porcentaje de incremento del 16.67%.

**Tabla No.16:** ESPECIFICACIÓN DE LAS IPS HOSPITALES Y/O CLINICAS DE ENERO A DICIEMBRE 30 DE 2016.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ENTIDAD INVOLUCRADA** | **TRIMESTRE** | | | | **TOTAL** |
| **I** | **II** | **III** | **IV** |
| IPS - INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SALUD | 82 | 58 | 106 | 72 | 318 |
| Clínica Esimed Cali Norte | 9 | 10 | 15 | 5 | 39 |
| Clínica Nuestra | 4 | 0 | 13 | 3 | 20 |
| Hospital San Juan De Dios | 5 | 2 | 11 | 6 | 24 |
| Hospital Universitario Del Valle "Evaristo García" | 6 | 9 | 8 | 13 | 36 |
| Clínica Versalles S.A. | 3 | 1 | 7 | 5 | 16 |
| Clínica Farallones S A | 4 | 0 | 6 | 2 | 12 |
| Clínica De Occidente | 1 | 2 | 5 | 2 | 10 |
| Clínica Fundación Valle del Lili | 10 | 3 | 4 | 1 | 18 |
| Otra, ¿Cuál? | 0 | 3 | 4 | 3 | 10 |
| Clínica Nuestra Señora de los Remedios | 4 | 5 | 3 | 2 | 14 |
| Hospital Mario Correa Rengifo | 3 | 0 | 3 | 0 | 6 |
| Clínica Esimed Cali Sur | 0 | 1 | 3 | 1 | 5 |
| Clínica Desa | 3 | 0 | 3 | 4 | 10 |
| Clínica Colombia | 1 | 1 | 3 | 4 | 9 |
| Clínica Comfenalco Valle | 2 | 4 | 2 | 2 | 10 |
| Clínica Suvida S.A. | 0 | 1 | 2 | 0 | 3 |
| Hospital Departamental Mario Correa Rengifo | 1 | 0 | 2 | 1 | 4 |
| Nueva Clínica Rafael Uribe | 2 | 0 | 2 | 1 | 5 |
| Fundación Clínica Infantil Club Noel | 2 | 0 | 2 | 2 | 6 |
| Clínica Imbanaco | 1 | 3 | 1 | 3 | 8 |
| Clínica Rey David | 3 | 3 | 1 | 1 | 8 |
| Clínica Amiga | 2 | 2 | 1 | 3 | 8 |
| Clínica Essensa | 8 | 0 | 1 | 1 | 10 |
| Hospital Carlos Holmes Trujillo | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 |
| Hospital Carlos Carmona | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Hospital Isaías Duarte Cancino | 1 | 0 | 1 | 1 | 3 |
| Hospital Joaquín Paz Borrero | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| Hospital Psiquiátrico Del Valle E.S.E | 3 | 3 | 0 | 3 | 9 |
| Recuperar S.A. IPS | 0 | 3 | 0 | 0 | 3 |
| Otro | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Instituto para ciegos y Sordos | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Hospital Cañaveralejo | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Centro de Salud Luis Garces | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Clínica Comfenalco Unilibre | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Policlínica | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Policía Nacional | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |

**Fuente:** Dirección Operativa de Ministerio Público, Promoción y Defensa de los Derechos Humanos – Personería Municipal de Santiago de Cali año 2016.

* + - * 1. **MUNICIPIO SANTIAGO DE CALI.**

Los requerimientos presentados contra las entidades del Municipio de Santiago de Cali suman en lo corrido del periodo de enero a diciembre 30 de 2016 un total de 154 casos, (5.40%) sobre el total de quejas recibidas por diferentes motivos en este mismo periodo (2.850) Secretaría de Desarrollo Territorial y Bienestar Social como la más requerida con 31 casos (20.12%) principalmente por situaciones de Adulto Mayor y Habitante de Calle, Secretaría de Gobierno, Convivencia y Seguridad Ciudadana con 23 casos (14.93%), Secretaria de Salud Pública Municipal con 17 casos (11.03%) y seguida del Departamento Administrativo De Hacienda Municipal con 17 casos (11.03%), entre los más representativos.

Las Entidades Nacionales mostraron una reducción de solicitudes respecto a corte Diciembre 30 de 2015 (163 casos) del 5.52% a 154 casos a corte Diciembre 30 de 2016.

**Tabla No. 17.** ESPECIFICACIÓN DE LAS ENTIDADES MUNICIPALES DE SANTIAGO DE CALI DE e30 DE 2016.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ENTIDAD INVOLUCRADA** | **TRIMESTRE** | | | | **TOTAL** |
| **I** | **II** | **III** | **IV** |
| Municipio Santiago De Cali | 48 | 49 | 29 | 28 | **154** |
| Secretaría de Desarrollo Territorial y Bienestar Social | 14 | 10 | 4 | 3 | **31** |
| Secretaría De Gobierno, Convivencia y Seguridad | 5 | 8 | 5 | 5 | **23** |
| Departamento Administrativo De Hacienda Municipal | 1 | 6 | 6 | 4 | **17** |
| Secretaría De Salud Pública Municipal | 6 | 6 | 4 | 1 | **17** |
| Secretaría De Educación | 2 | 5 | 1 | 1 | **9** |
| Otra, ¿Cuál? | 0 | 2 | 2 | 4 | **8** |
| Alcaldía Municipal De Cali | 7 | 2 | 2 | 2 | **13** |
| Otro | 0 | 3 | 0 | 0 | **3** |
| Decepaz Estación Policía | 0 | 2 | 0 | 0 | **2** |
| Departamento Administrativo De Planeación Municipal | 3 | 1 | 1 | 5 | **10** |
| Secretaría De Infraestructura Y Valorización | 0 | 2 | 0 | 0 | **2** |
| Departamento Administrativo De Gestión Del Medio Ambiente (Dagma) | 0 | 0 | 1 | 0 | **1** |
| Dirección Desarrollo Administrativo | 0 | 0 | 1 | 0 | **1** |
| Dirección Jurídica | 0 | 0 | 1 | 0 | **1** |
| Secretaría De Vivienda Social | 1 | 0 | 1 | 3 | **5** |
| Secretaría De Transito Y Transporte Municipal | 1 | 1 | 0 | 0 | **2** |
| Metro Cali | 6 | 1 | 0 | 0 | **7** |
| DPS - Departamento para la Prosperidad | 2 | 0 | 0 | 0 | **2** |

**Fuente:** Dirección Operativa de Ministerio Público, Promoción y Defensa de los Derechos Humanos – Personería Municipal de Santiago de Cali año 2016.

* + - 1. **OTRAS ENTIDADES CON MAYOR NÚMERO DE REQUERIMIENTOS A CORTE DE ENERO A DICIEMBRE 30 DE 2016**

En este ítem se encuentran las demás Entidades más requeridas por parte de la ciudadanía de las cuales hacen parte los Particulares con 34 casos (1.19%), las Entidades Departamentales con 28 casos (0.98%), con la Secretaria de Salud Departamental; sobre el total de quejas recibidas por diferentes motivos en este mismo periodo (2.850); las Empresas Prestadoras de Servicios Públicos y Privados con 19 casos (0.66%) con Emcali y Gases de Occidente, Arl Seguros con 22 casos (0.77%), Entes de control con 15 casos (0.52%), también; Instituciones Educativas con 10 casos (0.35%), Geriátricos con 3 casos (0.10%), Ninguna con 4 casos y No diligenciado – No Aplica con 4 casos, donde el Funcionario considero que no hubo Entidad involucrada en el caso, para un total general de 2.850 solicitudes recibidas en el Centro para la Transparencia de la Personería Municipal de Santiago de Cali.

En la siguiente tabla se puede observar variación en las demás Entidades que fueron requeridas en el Centro para la Transparencia por los usuarios de la siguiente manera: Entidades Departamentales presentaron un incremento a corte Diciembre 30 de 2015 con 4 solicitudes y a corte Diciembre 30 de 2016 con 28 solicitudes, las ARL Seguros y Entes de control tuvieron incremento pasando las Arl Seguros presentaron un incremento a corte Diciembre 30 de 2015 con 6 solicitudes y a corte Diciembre 30 de 2016 con 22 solicitudes; en el Ítem de Ninguna, No Diligenciamiento y No Aplica, es porque al analizar el caso el funcionario considero que no había entidad involucrada en el conflicto.

**Tabla No.18:** ESPECIFICACIÓN DE LAS OTRAS ENTIDADES DE ENERO A DICIEMBRE 30 DE 2016

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ENTIDAD** | **TRIMESTRE** | | | | **TOTAL** |
| **I** | **II** | **III** | **IV** |
| PARTICULAR | 0 | 20 | 6 | 8 | 34 |
| Otra, ¿cuál? | 0 | 3 | 6 | 7 | 16 |
| Otro | 0 | 7 | 0 | 0 | 7 |
| Familiar | 0 | 5 | 0 | 0 | 5 |
| Desconocido | 0 | 3 | 0 | 0 | 3 |
| Vecino | 0 | 2 | 0 | 1 | 3 |
| ENTIDADES DEPARTAMENTALES | 3 | 10 | 9 | 6 | 28 |
| Secretaría de salud departamental | 3 | 10 | 9 | 6 | 28 |
| EMPRESAS SERVICIOS PUBLICOS/ PRIVADOS | 2 | 9 | 3 | 5 | 19 |
| EMCALI E.I.C.E E.S.P | 2 | 8 | 2 | 2 | 14 |
| Otra, ¿cuál? | 0 | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Gases de occidente | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Emas Cali S.A. E.S.P | 0 | 0 |  | 1 | 1 |
| ARL SEGUROS | 2 | 4 | 7 | 9 | 22 |
| Positiva - ARL | 0 | 4 | 3 | 3 | 10 |
| Seguros bolívar - ARL | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 |
| Liberty seguros | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Colpatria - ARL | 0 | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Previsora | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Sura - ARL | 1 | 0 | 0 | 3 | 4 |
| Otra, ¿cuál? | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| ENTES DE CONTROL | 1 | 3 | 7 | 4 | 15 |
| Personería Municipal Santiago de Cali | 0 | 3 | 4 | 3 | 10 |
| Procuraduría General de la Nación | 0 | 0 | 3 | 0 | 3 |
| Otra, ¿cuál? | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| INSTITUCIONES EDUCATIVAS | 0 | 3 | 4 | 3 | 10 |
| Universidades | 0 | 1 | 2 | 0 | 3 |
| Colegio Privados | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| Instituciones Educativas Publicas | 0 | 0 | 2 | 3 | 5 |
| NINGUNA | 0 | 3 | 1 | 0 | 4 |
| Ninguna | 0 | 3 | 1 | 0 | 4 |
| No Diligenciado y/o No Aplica | 1 | 3 | 0 | 0 | 4 |
| No aplica | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| No diligenciado | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| GERIÁTRICOS | 1 | 0 | 2 | 0 | 3 |
| Otra, ¿cuál? | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Ancianato San Miguel | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 |

**Fuente:** Dirección Operativa de Ministerio Público, Promoción y Defensa de los Derechos Humanos – Personería Municipal de Santiago de Cali año 2016.

* + 1. **DERECHOS RESTITUÍDOS POR ACCION DE REACCIÓN INMEDIATA.**

Durante este periodo de enero a diciembre 30 de 2016, se identifica que los Derechos Económicos Sociales y Culturales son los más vulnerados con 2.311 casos (81.08%), sobre el total de Derechos recibidos en este mismo periodo (2.850); seguido de los derechos Fundamentales con 498 casos (17.47%), de los Derechos Colectivos y Medio Ambiente con 30 casos (1.05%), No Diligenciados y/o No Aplica con 7 casos (1 caso en el I trimestre, 5 casos en el II Trimestre y 1 caso en el III Trimestre) porque el funcionario consideró que al momento no se vulneraba ningún derecho, y anulados con 4 casos fue por extemporáneos en el II Trimestre de 2016.

El Derecho a la Salud y saneamiento ambiental es el derecho más requerido y vulnerado con una tendencia creciente respecto del año pasado a corte Diciembre 30 de 2015 registrándose 1.532 solicitudes a 2.084 solicitudes a corte diciembre 30 de 2016, con un porcentaje del 26.48%.

**Tabla No.19:** RESTITUCIÓN DE DERECHOS VULNERADOS DE ENERO A DICIEMBRE 30 DE 2016

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TIPO DERECHO VULNERADO** | **TRIMESTRE** | | | | **TOTAL** |
| I | II | III | IV |
| Derechos Económicos Sociales Culturales Art. 42 Al 77 | 517 | 585 | 712 | 497 | 2311 |
| Derechos fundamentales Art. 11 Al 41 | 95 | 176 | 111 | 116 | 498 |
| De Los Derechos Colectivos Medio Ambiente Art. 78 Al 82 | 7 | 14 | 3 | 6 | 30 |
| No Diligenciado y/o No Aplica | 1 | 5 | 1 | 0 | 7 |
| Anulado | 0 | 4 | 0 | 0 | 4 |
| **TOTAL** | **620** | **784** | **827** | **619** | **2850** |

**Fuente:** Dirección Operativa de Ministerio Público, Promoción y Defensa de los Derechos Humanos – Personería Municipal de Santiago de Cali año 2016.

* + - 1. **ESPECIFICACION DE LOS DERECHOS RESTITUIDOS DE MAYOR REQUERIMIENTO DE ENERO A DICIEMBRE 30 DE 2016**
         1. **DERECHO A LA ATENCION DE LA SALUD Y EL SANEAMIENTO AMBIENTAL.**

En el periodo de enero a diciembre 30 de 2016, el derecho a la salud continúa siendo el de mayor representación dentro de las quejas más recurrentes presentadas por los ciudadanos ante la Personería Municipal de Santiago de Cali con 2.084 casos (73.12%) sobre el total de derechos vulnerados conocidos por el Centro para la Transparencia (2.850).

* + - * 1. **NADIE SERÁ SOMETIDO A DESAPARICIÓN FORZADA.**

En segundo lugar se encuentra el derecho a que nadie será sometido a desaparición forzada, a torturas ni a tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes a la integridad personal con 138 casos (4.84%) sobre el total de derechos vulnerados en el periodo de enero a diciembre 30 2016 (2.850). Este Derecho incluye los requerimientos generados por Ley de Víctimas (desplazamiento, muerte violenta, otros) y las Declaraciones de Desaparición registradas ante la Personería Municipal de Santiago de Cali.

* + - * 1. **DERECHO A LA IGUALDAD.**

En tercer lugar se encuentra el Derecho a la Igualdad con 130 casos (4.56%) sobre el total de derechos vulnerados en el periodo de e0 de 2016 (2.850). Este derecho hace referencia a las quejas que presenta la ciudadanía contra las entidades por considerar que todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.

* + - * 1. **DERECHO DE PETICION.**

En cuarto lugar se encuentra el derecho de petición con 98 casos (3.43%) sobre el total de Derechos Vulnerados en el periodo de Enero a Noviembre 30 2016 (2.850). La vulneración de este derecho incluye requerimientos por el servicio de salud, solicitudes de subsidio de ayuda humanitaria, de Adulto Mayor, entre otras.

* + - * 1. **DERECHO A LA IGUALDAD DE GÉNERO.**

En quinto lugar se encuentra el derecho a la igualdad de Género con 72 casos (2.52%) sobre el total de derechos vulnerados en el mismo periodo (2.850). Este derecho hace referencia a que a mujer y el hombre tienen iguales derechos y oportunidades. La mujer no podrá ser sometida a ninguna clase de discriminación.

**Tabla No.20:** ESPECIFICACIÓN DE LOS DERECHOS RESITUTIDOS VULNERADOS DE ENERO A DICIEMBRE DE 2016

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ESPECIFICACIÓN DEL DERECHO** | **TRIMESTRE** | | | | **TOTAL** |
| **I** | **II** | **III** | **IV** |
| Artículo 49. Derecho a la atención de la salud y el saneamiento ambiental. | 471 | 514 | 638 | 461 | 2084 |
| Artículo 12. Nadie será sometido a desaparición forzada, a torturas ni a tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes. | 57 | 51 | 17 | 13 | 138 |
| Artículo 13.  Derecho a la igualdad. | 5 | 23 | 35 | 67 | 130 |
| Artículo 23. Derecho de petición. | 15 | 28 | 35 | 17 | 95 |
| Artículo 43. Derecho a la igualdad. La mujer y el hombre tienen iguales derechos y oportunidades. | 2 | 20 | 25 | 25 | 72 |
| Artículo 11. Derecho a la vida. | 14 | 31 | 6 | 3 | 54 |
| Artículo 48.  Derecho a la seguridad social. | 12 | 17 | 14 | 5 | 48 |
| Artículo 46. Derecho a la tercera edad. | 15 | 10 | 6 | 0 | 31 |
| Artículo  29. Derecho al debido proceso. | 2 | 7 | 9 | 11 | 29 |
| Artículo 24. Derecho a circular libremente. | 1 | 12 | 2 | 0 | 15 |
| Artículo 78. Regulación de calidad de bienes y servicios. | 2 | 10 | 1 | 4 | 17 |
| Artículo 42. Derecho a la familia. | 5 | 1 | 8 | 0 | 14 |
| Artículo 51. Derecho a la vivienda digna. | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 |
| Artículo 53. Derecho a al pago oportuno y pago de pensiones legales. | 2 | 2 | 5 | 0 | 9 |
| Artículo 47. Derecho a los disminuidos. | 2 | 5 | 1 | 1 | 9 |
| Artículo 14. Derecho a la personalidad jurídica. | 0 | 7 | 2 | 0 | 9 |
| Artículo 44. Derechos fundamentales de los niños. | 1 | 4 | 3 | 1 | 9 |
| Artículo  82. Protección de la integridad del espacio público. | 3 | 3 | 2 | 0 | 8 |
| Artículo 25. Derecho al trabajo. | 0 | 3 | 2 | 3 | 8 |
| Artículo 63. Bienes de uso público. | 0 | 6 | 1 | 0 | 7 |
| Artículo 67. Derecho a la educación. | 2 | 1 | 3 | 1 | 7 |
| No aplica | 0 | 4 | 1 | 0 | 5 |
| Artículo 74. Derecho al acceso de documentos públicos. | 0 | 1 | 4 | 0 | 5 |
| Anulado por extemporaneidad | 0 | 4 | 0 | 0 | 4 |
| Artículo 54. Derecho al trabajo de los minusválidos. | 1 | 0 | 2 | 1 | 4 |
| Artículo 22. Derecho a la paz. | 0 | 3 | 0 | 1 | 4 |
| Artículo 15. Derecho a la intimidad personal, familiar y habeas data. | 0 | 2 | 1 | 0 | 3 |
| Artículo  79. Derecho a gozar un ambiente sano. | 2 | 1 | 0 | 0 | 3 |
| Artículo 55. Derechos a la negociación colectiva. | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| Artículo 50. Derecho a la seguridad social a niños menores de 1 año. | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Artículo 21. Derecho a la honra. | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| Artículo 58. Derecho a la propiedad privada. | 0 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| No diligenciado | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| Artículo 64. Derecho al progreso a la propiedad de la tierra. | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Artículo 20. Derecho a la libertad de expresión. | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Artículo  45. Derecho al adolescente. | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Artículo 16. Derecho a la libre personalidad. | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Artículo  40. Derecho a participación política. | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Artículo 18. Derecho a la libertad de conciencia. | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Artículo 28. Derecho a la libertad personal y familiar. | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Artículo 57. Derecho a estímulos laborales. | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| ARTICULO  79. Derecho a gozar un ambiente sano. | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| **TOTAL GENERAL** | **620** | **784** | **827** | **619** | **2850** |

**Fuente:** Dirección Operativa de Ministerio Público, Promoción y Defensa de los Derechos Humanos – Personería Municipal de Santiago de Cali año 2016.

* + 1. **DESAPARECIDOS.**

Entre enero a diciembre 30 de 2016, se encuentran registrados a Nivel Nacional según el registro de desaparecidos del Sistema de Información Red de Desaparecidos y Cadáveres – SIRDEC 10.612 casos de desaparición, registrándose en el Valle del Cauca 564 casos (5.31%) con 139 aparecidos vivos y 18 aparecidos muertos y en Cali 348 casos de desaparecimiento (61.70%) con 112 aparecidos vivos y 6 aparecidos muertos, continúan desaparecidos 230 personas.

* + - 1. **DESAPARECIDOS DECLARADOS EN LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE ENERO A DICIEMBRE 30 DE 2016.**

La Personería Municipal de Santiago de Cali, ha registrado 37 desaparecidos en el periodo de enero a diciembre 30 de 2016, encontrando que 19 (51.35%) son adultos y 18 (48.64%) son menores de edad.

* 1. **ATENCION A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO**

Como parte de los procesos de Justicia Transicional que se han dado en el marco de las violaciones masivas a los Derechos Humanos y el Derecho Internacional Humanitario, La Ley 1448 de 2011, Ley de Víctimas y Restitución de Tierras, responde a las normas y jurisprudencia internacional, que implica que el Estado Colombiano debe cumplir con una serie de obligaciones constitucionales y legales referido a las violaciones graves y masivas de los Derechos Humanos.

En este sentido la Personería Municipal como parte del Ministerio Publico e integrante del SNARIV (Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas) tiene la responsabilidad en la toma de declaraciones de la población víctima que llega al municipio, pero además realiza el seguimiento a la política pública para víctimas, y ejerce la Secretaria Técnica al interior de la Mesa Municipal de Participación de Víctimas, de acuerdo al Protocolo de Participación Efectiva de Víctimas, Resolución 0388 de mayo de 2013.

A continuación se relaciona las actividades realizadas durante el año del 2016 en la Atención a Víctimas:

* + 1. **DECLARACIONES DE LAS VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO RECEPCIONADAS POR LA PERSONERÍA MUNICIPAL EN EL CENTRO REGIONAL DE ATENCION A VÍCTIMAS**

Como parte del proceso en la toma de declaraciones por parte de la Personería Municipal a las víctimas del conflicto armado que llegan a la ciudad, durante el cuarto trimestre se han recepcionado un total de 881 distribuidas de la siguiente forma:

**Tabla No.21**: REGISTRO DE LAS DECLARACIONES RECEPCIONADAS POR LA UNIDAD DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN EN SANTIAGO DE CALI.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **MES** | **MUJERES** | **HOMBRES** | **TOTAL** |
| Enero | 92 | 83 | 175 |
| Febrero | 160 | 110 | 270 |
| Marzo | 213 | 102 | 315 |
| Abril | 249 | 130 | 379 |
| Mayo | 198 | 117 | 315 |
| Junio | 212 | 97 | 309 |
| Julio | 439 | 170 | 610 |
| Agosto | 570 | 232 | 802 |
| Septiembre | 339 | 167 | 506 |
| Octubre | 249 | 76 | 325 |
| Noviembre | 225 | 116 | 341 |
| Diciembre | 138 | 77 | 215 |
| Total | 2984 | 1476 | 4562 |

**Fuente:** Dirección Operativa de Ministerio Público, Promoción y Defensa de los Derechos Humanos – Personería Municipal de Santiago de Cali año 2016.

* + 1. **ASESORIAS A LAS VÍCTIMAS EN EL MARCO DE LA LEY 1448 DEL 2011**

Durante el cuarto trimestre del 2016 se han brindado 521 asesorías sobre situaciones que se presentan a la población víctima en el marco de la Ley 1448 que acude al centro de atención a víctimas del conflicto armado distribuidas así:

**Tabla No.22:** REGISTRO DE ASESORÍAS A POBLACIÓN VÍCTIMA SOBRE LA LEY 1448 DEL 2011 LEY DE VÍCTIMAS Y RESTITUCIÓN DE TIERRAS.

|  |  |
| --- | --- |
| **MES** | **ASESORÍAS** |
| Enero | 102 |
| Febrero | 247 |
| Marzo | 306 |
| Abril | 47 |
| Mayo | 193 |
| Junio | 237 |
| Julio | 296 |
| Agosto | 416 |
| Septiembre | 396 |
| Octubre | 186 |
| Noviembre | 218 |
| Diciembre | 118 |
| **TOTAL** | **2762** |

**Fuente:** Dirección Operativa de Ministerio Público, Promoción y Defensa de los Derechos Humanos – Personería Municipal de Santiago de Cali año 2016.

* + 1. **ASISTENCIA A COMITÉS**

En el marco del seguimientos a la Ley 1448 del 2011 en sus componentes de atención, prevención, asistencia, protección y reparación reglamentados por esta ley, y que son espacios de incidencia por parte de la Personería; en la defensa de las víctimas del conflicto armado.

A su vez estos Comités permiten conocer los avances y dificultades por parte de las instituciones que los integran, con relación a la implementación de la Política Pública de manera especial sobre los temas en atención a víctimas se pasa a relacionar a continuación.

**Tabla No. 23:** ASISTENCIA A COMITÉS

| **NOMBRE DEL COMITÉ** | **CONTENIDO** |
| --- | --- |
| Comité de justicia transicional | Un comité ordinario para presentar ejecución presupuestal plan de acción territorial 2016 |
| Subcomité de Asistencia y Atención | Ejecución en entrega de ayudas humanitarias, niños matriculados en la red pública y atenciones psicosociales |
| Subcomité de enfoque diferencial | Se hace la observación que desde este comité se debe articular el plan retorno de la población WOUNAN |
| Subcomité de prevención y protección | Presentación de indicadores de acuerdo al plan de acción se hace la observación que no se realizó la contratación ni hubo ejecución de proyectos |
| Subcomité de medidas de rehabilitación | Presentación y ejecución de proyectos plan de acción territorial |
| Subcomité de sistemas de información | Presentación y presupuesto ejecutado del plan de acción territorial |
| Subcomité de medidas de satisfacción | Presentación y ejecutado del plan de acción territorial |

**Fuente:** Dirección Operativa de Ministerio Público, Promoción y Defensa de los Derechos Humanos – Personería Municipal de Santiago de Cali año 2016.

* + 1. **OTRAS INTERVENCIONES EN EL SEGUIMIENTO A LA LEY DE VÍCTIMAS Y RESTITUCIÓN DE TIERRAS LEY 1448 DEL 2011**

**Tabla No. 24**: INTERVENCIONES

| **ACTUACIÓN** | **TOTAL** |
| --- | --- |
| Peticiones | 290 |
| Respuestas Acciones de Tutela por vinculaciones a la Personería Municipal | 11 |
| Reuniones de acompañamiento como Secretaría Técnica de la Mesa Municipal de Víctimas | 16 |
| Reunión con AFRODES seguimiento amenaza líderes afrodescendientes | 2 |

**Fuente:** Dirección Operativa de Ministerio Público, Promoción y Defensa de los Derechos Humanos – Personería Municipal de Santiago de Cali año 2016.

* 1. **MENOR Y FAMILIA**

La subdirección de Menor y Familia es un área Misional que tiene el objetivo de Defender los derechos de los Niños, Niñas, Adolescente, la Familia y el Adulto Mayor, a través de los mecanismos establecidos por la ley para garantizar su protección. Entre sus actividades principales están.

* + 1. **ATENCIÓN Y ASESORÍA A LA COMUNIDAD EN TEMAS DE INFANCIA, ADOLESCENCIA**

Para la atención de la comunidad, la subdirección cuenta con un equipo de tres personeros delegados y un contratista. Durante el año 2016, se recepcionaron 601 peticiones, de las cuales se generaron 152 comisiones, para que se adelantaran los trámites respectivos.

**Gráfico No.1:** COMPARATIVO TRIMESTRAL PETICIONES RECIBIDAS

Fuente: Dirección Operativa de Ministerio Público, Promoción y Defensa de los Derechos Humanos – Menor y Familia

De igual forma se realizó atención inmediata a 109 casos, los cuales fueron atendidos por el Abogado Contratista. Estas situaciones hacen referencias a temas sobre: Violencia intrafamiliar, vulneración de derechos a la educación, discriminación en establecimiento educativo a niños indígenas, maltrato físico, acoso escolar.

Entre las peticiones que esta Subdirección atiende, se encuentran solicitudes para la Garantía y Protección de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes, entre las que se encuentran:

**Gráfico No. 2:** COMPARATIVO POR TIPO DE PETICIONES.

Fuente: Dirección Operativa de Ministerio Público, Promoción y Defensa de los Derechos Humanos – Menor y Familia

* **Maltrato Infantil**: Se realizó seguimiento a 140 peticiones en las que se solicitaban acompañamiento y seguimiento por proceso de custodia, alimentos, negación de visitas a niños en hogares de protección, abuso sexual, negligencia por parte de los padres, violencia intrafamiliar.
* **Quejas vulneración de Derecho a la Educación:** Se realizó seguimiento a 93 peticiones en la que se solicitaba acompañamiento y seguimiento a situaciones por mala alimentación, dificultades de convivencia escolar violencia escolar, visitas a instituciones.
* **Vulneración al Adulto Mayor:** Se realizó seguimiento a 32 peticiones en la que se solicita seguimiento y acompañamiento por presunta situaciones de vulneración como negación a subsidios y presunto maltrato.
* **Quejas Secretaria de Educación:** Se realizó seguimiento 51 peticiones, en la cuales se solicitaba acompañamiento y seguimiento por presunta demoras en trámites a funcionarios, respuesta a derechos de petición, atención de requerimientos.
* **Comisaría de familia:** se atendieron 20 peticiones, de las cuales se solicitaba investigar la actuación de la comisaría de familia y presuntas vulneraciones al debido proceso en diligencias.
  + 1. **ACOMPAÑAMIENTO A COMISARÍA DE FAMILIA**

La Ley 1098 de 2006 en su Artículo 95, establece que las Personerías Municipales deberán ejercer funciones de Ministerio Publico en las comisarías de familia. En cumplimiento de la función durante el año 2016, se realizaron 165 acompañamientos a diligencias en comisarías de familia, por situaciones como custodias, cuotas alimentarias, visitas, violencia intrafamiliar, conciliaciones.

**Gráfico No. 3:** COMPARATIVO MINISTERIO PÚBLICO COMISARIAS DE FAMILIA

Fuente: Dirección Operativa de Ministerio Público, Promoción y Defensa de los Derechos Humanos – Menor y Familia

* + 1. **ORIENTACIÓN E INSTRUCCIÓN A LA COMUNIDAD**

Durante el año la oficina de Menor y Familia realizó 28 actividades de orientación e instrucción, en las que participaron 1115 personas entre estudiantes, profesores padres de familia y comunidad en general.

Se trabajaron los siguientes temas:

* Sistema Nacional de Convivencia Escolar.
* Rutas de atención escolar.
* Debido proceso.
* Ley de infancia y adolescencia.

**Gráfico No. 4:** Comparativo Orientación e Instrucción

Fuente: Dirección Operativa de Ministerio Público, Promoción y Defensa de los Derechos Humanos – Menor y Familia

De igual forma la Personería asistió como invitado a diferentes espacios, diálogos y conversatorios con la comunidad y entidades a fin de tratar temas concernientes a la infancia, la adolescencia y la familia, entre ellos se asistió durante el año a:

Foro: "Hacia la construcción de la humanidad en búsqueda de paz" organizado por la Institución Educativa Nuestra Señora del Rosario, donde asistieron docentes, rectores y funcionarios de colegios privados y oficiales de la ciudad.

Se coadyuvó en el Seminario Pedagógico para el Empoderamiento de Prácticas de Paz realizado por Unicatólica, en donde asistieron estudiantes de grado décimo, undécimo y docentes líderes en temas Convivencia Escolar.

Se Participó en dos jornadas de trabajo en torno al tema de prevención y atención de casos de violencia sexual en contra de NNA en el marco del conflicto armado, organizadas por la Asesoría de la Presidencia de la República.

Escuela Saludable. Evento organizado por la Secretaría de Salud Pública en la IE Santa Librada, donde asistieron docentes, rectores y funcionario de colegios privados y oficiales de las comunas de ladera.

Se asistió a taller realizada por UNODC para el diseño y actualización de los lineamientos para la atención de niño, niñas y adolescentes víctimas de trata de personas.

Festival Mundial de Salsa y Expo salsa. Evento organizado por la Secretaría de Cultura. Allí se realizaron campañas contra la explotación comercial y sexual de niños y niñas que participan especialmente en las escuelas de salsa.

* + 1. **ACOMPAÑAMIENTOS EN COMITÉS Y ASUNTOS DEL MENOR, LA JUVENTUD, LA FAMILIA Y EL ADULTO MAYOR.**

Durante el año la subdirección de Menor y Familia realizó acompañamiento a diferentes entidades y secretarias de la Administración Municipal en comités y asuntos del Menor y la Familia, en cumplimiento a directivas de la Procuraduría General de la Nación y de conformidad con lo establecido con la ley 1098 de 2006 Infancia y Adolescencia. Se asistió por parte de los funcionarios de la oficina de Menor y Familia a 82 comités para coordinar actividades propias del área, entre los que se destacan el Comité seguridad de responsabilidad penal para adolescentes, el Comité Interconsultivo para la prevención del abuso sexual, COMPOS, Comité de Infancia y Familia, Comité de Municipal de Convivencia Escolar, Comité Mundialito de Salsa, Comité Erradicación del Trabajo Infantil.. De igual forma se realizó acompañamiento a 21 requisas en Colegios privados y oficiales; 14 operativos de Erradicación del Trabajo Infantil, 13 requisas en centros privativos para la libertad de menores de edad.

**Grafico No.5:** COMPARATIVO ACOMPAÑAMIENTOS

Fuente: Dirección Operativa de Ministerio Público, Promoción y Defensa de los Derechos Humanos – Menor y Familia

La subdirección de Menor y Familia participó en el proyecto de capacitación en Estocolmo: " Mujer, seguridad y paz" para llevar a cabo en Colombia la implementación de la Resolución 1325 del Concejo de Seguridad de las Naciones Unidas. El impacto que tuvo, fue la inclusión de dicha resolución en la garantía de derechos a mujeres víctimas de todo tipo de violencia. Se tuvo en cuenta la resolución 1325 en el proceso de acompañamiento a las Instituciones Educativas para la actualización de manuales de convivencia, por medio de la guía construida en el mes de junio con MEN y SEM que incluye los temas de género y enfoque diferencial. Se hizo informe de violencia sexual contra NNA con enfoque de género en el cual, las cifras muestran que Familia, Sociedad y Estado no han garantizado los derechos de estos niños, niñas y adolescentes, por lo que se hace necesario la intervención inmediata a fin de lograr la su protección integral y evitar la vulneración de sus derechos. Para ello, se hicieron las respectivas recomendaciones.

A fin de verificar la garantía de derechos a adolescentes y jóvenes recluidos en los centros de formación juvenil, se hizo seguimiento al fallo de tutela del Buen Pastor. En el Concejo de Política Social se solicitó la visita por parte del señor alcalde a los Centros de Formación Juvenil teniendo en cuenta la corresponsabilidad que este tiene en el sistema, asistiendo por primera vez. Como resultado, se generó el compromiso de presentar una propuesta para brindar opciones de empleabilidad y mejorar las condiciones de permanencia a los jóvenes recluidos en el centro del buen pastor.

1. **PARTICIPACION CIUDADANA**

La Dirección de Participación Ciudadana y Defensa del Interés Público de la Personería Municipal de Santiago de Cali, es el área misional que tiene a su cargo la defensa y promoción de los derechos de participación de la comunidad en las decisiones del Estado que lo afecten, promoviendo y registrando la conformación de las veedurías ciudadanas y capacitando a la comunidad sobre la activación de mecanismos jurisdiccionales de protección de derechos e intereses colectivos.

Esta línea de trabajo realiza su deber funcional por medio de las sub líneas de trabajo: (1) seguimiento a derechos de petición, (2) Personero en Acción (3) Seguimiento a temas de ciudad, (4) Audiencias públicas (5) Mesas de Trabajo (6) Centro de Conciliación (7) Control Social y (8) Casa del Ciudadano.

**2.1.1. SEGUIMIENTO A DERECHOS DE PETICIÓN**

Esta Sub Línea de trabajo de la Operación Misional de Participación Ciudadana y Defensa del Interés Público, hace control y seguimiento al derecho consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Política, del cual hace uso la comunidad con el fin de que le sean resueltos problemas e inquietudes por parte de la administración municipal de Santiago de Cali. Verifica las quejas y peticiones que interpone la comunidad, así mismo los términos, respuestas y oportunidad de traslados por competencia de las diferentes dependencias de la alcaldía, entidades descentralizadas del orden municipal, gestión de control que se realiza directamente por el equipo de la Dirección Operativa con sede en el CAM y a través de los funcionarios asignados a la prestación del servicio de Personería en las comunas y corregimientos como ya se mencionó. En ese mismo sentido es pertinente anotar que frente a los peticionarios se ejerce función pedagógica, para el buen uso del derecho fundamental por parte de la comunidad.

La línea de trabajo permitió efectuar gestión de verificación y control durante el año 2016 a 1.203 solicitudes, para lo cual se desplegaron 7.623 actuaciones (3.208 en 2015) por parte de la Dirección de Participación Ciudadana y el personal que opera en las comunas y corregimientos, donde las dependencias más accionadas fueron: Secretaría de Bienestar Social, Personería de Cali, Secretaría de Gobierno y Hacienda Municipal.

**Tabla No.25:** SEGUIMIENTO A PETICIONES Y SOLICITUDES DE LA COMUNIDAD SOBRE DERECHOS DE PETICIÓN AÑO 2016.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| DEPENDENCIA | 1ER SEMESTRE | 3ER TRIMESTRE | 4TO  TRIMESTRE | TOTAL |
| Departamento Administrativo de Hacienda Catastro y Tesorería | 76 | 25 | 32 | 133 |
| Emcali | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente | 52 | 21 | 19 | 92 |
| Secretaría de Gobierno, Convivencia y Seguridad | 71 | 55 | 24 | 150 |
| Departamento Administrativo de Planeación Municipal | 29 | 15 | 28 | 72 |
| Secretaría de Desarrollo Territorial y Bienestar Social | 105 | 57 | 14 | 176 |
| Secretaría de Infraestructura y Valorización | 22 | 8 | 15 | 45 |
| Secretaría de Deporte y Recreación | 18 | 12 | 7 | 37 |
| Secretaría de Vivienda Social | 7 | 7 | 7 | 21 |
| Secretaría de Educación | 10 | 4 | 2 | 16 |
| Secretaría de Tránsito y Transporte | 9 | 1 | 0 | 10 |
| Metrocali | 5 | 0 | 0 | 5 |
| Dirección Desarrollo Administrativo | 8 | 2 | 1 | 11 |
| Secretaría de Cultura y Turismo | 10 | 3 | 4 | 17 |
| Secretaría de Salud Pública | 17 | 9 | 4 | 30 |
| Despacho del Alcalde | 44 | 21 | 47 | 112 |
| Personería Municipal | 134 | 64 | 78 | 276 |
| **TOTAL** | **617** | **304** | **282** | **1203** |

**Fuente:** Dirección Operativa de Participación Ciudadana y Defensa del Interés Público - Personería Municipal de Santiago de Cali – Año 2016

**Tabla No.26**: CONSOLIDADO DE ACTUACIONES DE LA DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DEFENSA DEL INTERÉS PÚBLICO AÑO 2016.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACTUACIONES DESPLEGADAS DURANTE EL SEMESTRE** | | | | |
| **CLASE DE ACTUACIÓN** | **1er Semestre** | **3er trimestre** | **4to trimestre** | **TOTAL** |
| Visitas y Acompañamientos | 600 | 291 | 279 | 1170 |
| Mesas de Trabajo y Reuniones | 274 | 133 | 108 | 515 |
| Atenciones al Ciudadano (Asesorías) | 1595 | 933 | 957 | 3485 |
| Derecho de Petición Elaborados a la Comunidad | 359 | 327 | 331 | 1017 |
| Jornadas de Orientación a la Comunidad | 41 | 8 | 5 | 54 |
| Asesoría en Acciones Constitucionales | 668 | 90 | 72 | 830 |
| Visitas de Verificación – Situado Fiscal Territorial | 207 | 104 | 88 | 399 |
| Verificación Plan de Desarrollo | 19 | 21 | 16 | 56 |
| Seguimiento a Procesos Electorales | 23 | 0 | 9 | 32 |
| Audiencias de “Personero en Acción” | 0 | 2 | 1 | 3 |
| Informes o Seguimiento en Temas Situacionales de Ciudad | 32 | 17 | 13 | 62 |
| **TOTAL GENERAL** | **3818** | **1924** | **1879** | **7623** |

**Fuente:** Dirección Operativa de Participación Ciudadana y Defensa del Interés Público - Personería Municipal de Santiago de Cali – Año 2016

**2.1.2. PERSONERO EN ACCIÓN**

Este un espacio de acercamiento con la comunidad que permitan la libre participación de los líderes comunitarios y los habitantes de los barrios que integran cada comuna. A partir de la administración del Dr. Héctor Hugo Montoya Cano, se implementó esta actividad como una serie de visitas a sectores de las comunas y corregimientos, con la finalidad de conocer de forma directa las situaciones coyunturales o permanentes que estén afectando los derechos colectivos de los ciudadanos para plantear de forma conjunta soluciones o intervenir de forma efectiva ante la administración municipal o las entidades competentes

Durante el año se llevaron a cabo un total de 3 visitas de Personero en acción, las cuales se desarrollaron así:

**2.1.2.1. CORREGIMIENTO FELIDIA**

**Tabla No.27:** PROBLEMÁTICAS EVIDENCIADAS EN LA VISITA AL CORREGIMIENTO LA FELIDIA.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PROBLEMÁTICAS** | **ASISTENTES** | **ACCIONES** |
| Se evidencio un eventual riesgo por remoción en masa que presentan los habitantes del Corregimiento de Felidia en el sector La Piedra ante un probable deslizamiento en la zona  Proliferación de sembrados en el sector norte de la Vereda el Diamante del Corregimiento de Felidia, afectando con esta actividad la cobertura boscosa y propiciando debilitamiento de suelo.  Infraestructura de las vías secundarias y terciarias que comunican al Corregimiento de Felidia con los demás Corregimientos de la ciudad de Cali, teniendo en cuenta que algunas de ellas se encuentran en mal estado  Quejas por deficiente calidad del servicio de salud prestado en el Puesto de Salud Felidia. | Visitas a habitantes del corregimiento y de las veredas aledañas, plantas de tratamiento de agua, centros culturales y escenarios deportivos del corregimiento. | Hacer seguimiento a la gestión institucional de las autoridades de gestión de riesgo en la ciudad de Cali respecto de la atención oportuna a la población afectada.  Se corrió traslado a la CVC para que inicie acciones dentro de su competencia.  Se requirió a Secretaría de Infraestructura y a Mega proyectos ejercer acciones para tender a mejorar la vialidad en la zona rural.  Se requirió a la Secretaría de Salud Pública para implementar acciones tendientes a mejorar la prestación del servicio en la zona rural. |

**Fuente:** Dirección Operativa de Participación Ciudadana y Defensa del Interés Público - Personería Municipal de Santiago de Cali – Año 2016.

**2.1.2.2. CORREGIMIENTO LA LEONERA**

**Tabla No.28:** PROBLEMÁTICAS EVIDENCIADAS EN LA VISITA AL CORREGIMIENTO LA LEONERA

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PROBLEMÁTICAS** | **ASISTENTES** | **LOGROS** |
| Problemas de infraestructura en las vías, en la sede principal de la Institución Técnica Farallones y en sus dos sedes secundarias, falta de implementación en el centro salud, déficit en agua potable, saneamiento básico y deforestación y problemáticas ambientales que radican en la contaminación de las fuentes hídricas que alimentan el Rio Cali | Visitas a habitantes del corregimiento y de las veredas aledañas, plantas de tratamiento de agua, centros culturales y escenarios deportivos del corregimiento. | Se requirió a Secretaría de Infraestructura y a Mega proyectos ejercer acciones para tender a mejorar la vialidad en la zona rural.  Se requirió a la Secretaría de Salud Pública para implementar acciones tendientes a mejorar la prestación del servicio en la zona rural.  Se corrió traslado a la Secretaría de Salud para mejorar las condiciones de agua potable y saneamiento básico y a CVC para que inicie acciones dentro de su competencia. |

**Fuente:** Dirección Operativa de Participación Ciudadana y Defensa del Interés Público - Personería Municipal de Santiago de Cali – Año 2016

**2.1.2.3. CORREGIMIENTO DE PANCE**

**Tabla No.29:** PROBLEMÁTICAS EVIDENCIADAS EN LA VISITA AL CORREGIMIENTO PANCE

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PROBLEMÁTICAS** | **ASISTENTES** | **LOGROS** |
| Prestación de los servicios públicos, especialmente el de energía eléctrica; el impacto del turismo en el sector, la salud y el transporte. | Visitas a habitantes del corregimiento y de las veredas aledañas, plantas de tratamiento de agua, centros culturales y escenarios deportivos del corregimiento. | Se requirió a la Secretaría de Salud Pública y a Emcali ejercer acciones tendientes a mejorar la prestación de servicios públicos domiciliarios, también se requirió a la CVC y a DAGMA acciones tendientes a mejorar las condiciones ambientales afectadas por el turismo y se instó a la Secretaría de Salud y a la Secretaría de tránsito y transporte para que garanticen una adecuada prestación de sus servicios a su cargo |

**Fuente:** Dirección Operativa de Participación Ciudadana y Defensa del Interés Público - Personería Municipal de Santiago de Cali – Año 2016

**2.1.3. TEMAS DE CIUDAD**

La Personería Municipal de Santiago de Cali ha ejecutado esta línea de trabajo, realizando las gestiones de seguimiento y control de los procesos en relación con las problemáticas de la comunidad, sobre los planes y proyectos de infraestructura, amoblamiento urbano, servicios públicos, seguridad ciudadana, movilidad, medio ambiente y otros. Lo anterior, procurando garantizar el goce, protección y preservación de los derechos fundamentales y colectivos de la comunidad, evitando su riesgo o amenaza, seguimiento que se sustenta con el respectivo informe y el soporte documental necesario para evidenciar el contexto de la problemática, conclusiones de las mismas y las recomendaciones a las entidades corresponsables.

Durante el período 2016, la Dirección de participación ciudadana realizó seguimiento a 3 temas de ciudad, donde se implementaron acciones para continuar con la mitigación de las problemáticas evidenciadas con anterioridad y se produjeron nuevos documentos actualizados sobre el estado de las gestiones de las entidades municipales:

**2.1.3.1. RUIDO**

Frente a esto se ha realizado este año 2 acompañamientos a operativos de verificación por quejas de ruido a 12 establecimientos, 4 mesas de trabajo con la comunidad y las entidades relacionadas, y también una serie de visitas preventivas a establecimientos de comercio nocturno (20 visitados), este seguimiento permitió alcanzar los siguientes logros:

El DAGMA presenta avances en la implementación de medidas eficaces de control, capacitación y sensibilización a la comunidad y fijación de mecanismos de control al ruido excesivo Decreto 948 de 2005

La Subdirección de Ordenamiento Urbanístico al realizado avances en cuanto a sanciones a propietarios de establecimientos de comercio infractores, manejo documental de su archivo y digitalización de los usos de suelo.

La Secretaría de Gobierno tuvo avances en la implementación de medidas eficaces de control, trabajo coordinado con Gobierno y otras entidades en los controles a los establecimientos de comercio nocturno, y en mayores controles a los usos de suelos presentados por los propietarios.

**2.1.3.2. MOVILIDAD**

Frente a las acciones institucionales adelantadas, se han realizado como parte de seguimiento al tema: tres mesas de trabajo con la Secretaría de Tránsito y Transporte, Metrocali y la comunidad, y una audiencia pública lideradas por la Procuraduría Provincial de Santiago de Cali, estas con el fin de conocer los avances y acciones realizadas para mejorar la prestación del servicio a la comunidad. También se visitó algunas estaciones que presentaban quejas por deterioro en su infraestructura física.

De las seis recomendaciones presentadas a las autoridades locales, dos de ellas cumplidas referidas a que Metrocali está asignando de manera autónoma las rutas de los operadores y también que Metrocali inició la asignación de una empresa privada para la protección de las estaciones y el apoyo policial en algunas de las estaciones más recurrentes. Otro logro importante es que al finalizar el año 2016, se sacaron a la luz pública los problemas estructurales que se presentan en algunas estaciones del MIO, como es el caso de la Terminal Menga, lo cual está en estudio para apertura de procesos disciplinarios contra funcionarios de Metrocali.

**2.1.3.3. RECURSO HÍDRICO**

Respecto a este tema, se ha venido realizando el seguimiento pertinente, con la ejecución de tres mesas de trabajo y una audiencia pública para conocer las acciones y gestiones realizadas para mejorar las problemáticas planteadas, además de la realización y actualización del informe “Seguimiento a las recomendaciones contenidas en el informe Estado del Recurso Hídrico y Problemáticas de Abastecimiento de Agua”.

Con el DAGMA se observan avances en actividades de mantenimiento de predios en cuencas abastecedoras, aumento de actividades de monitoreo de la calidad del agua, avances en correcciones de conexiones erradas de alcantarillado, restructuración de la entidad para ser más eficiente, avances en promoción de actividades de pedagogía a la comunidad, consolidar el comparendo ambiental como instrumento de cultura ciudadana.

En cuanto a la CVC hay mejoras en los controles a concesiones de aguas, actividades de monitoreo al recurso hídrico y actividades de mantenimiento de predios en cuencas abastecedoras.

El Despacho de Alcalde tiene un plan dirigido a la reubicación de AHDI, POMCAS ríos Cali, Lili, Meléndez y Cañaveralejo e intervenciones sociales que vinculan a la comunidad del PNN farallones a actividades productivas distintas a la minería.

En cuanto a EMCALI EICE ESP hubo continuidad en obras CONPES 3750 acueducto y alcantarillado, hay un óptimo funcionamiento plantas de acueducto y alcantarillado.

En cuanto a Secretaria de Gobierno hay avances en actividades de restitución del espacio público ocupado por Asentamientos Humanos de Desarrollo Incompleto y consolidación del comparendo ambiental como estrategia de promoción de cultura ciudadana.

Parques Nacionales inició las alertas oportunas respecto de situaciones que amenazan la integridad del parque, implementando controles ante ocupación y Asentamientos Humanos al interior del área protegida.

En cuanto a la Fuerza pública se implementó la fijación de puestos de control como disuasión a la actividad minera en Farallones, con despliegue militar como medida de control en los cauces del parque farallones que pueden ser utilizados para la actividad minera.

**2.1.4. AUDIENCIAS PÚBLICAS**

La audiencias de interés público son espacios convocados por el Personero Municipal, en calidad de defensor de los derechos de la comunidad, como una forma práctica de interlocución con la administración municipal y con funcionarios de organismos públicos o privados, encaminados a resolver problemáticas y a destrabar procesos que han llevado a situación de vulneración de derechos o cuando se desconoce información sobre procesos de ciudad, para información de la comunidad y posterior gestión de seguimiento y control por parte de la Personería.

Durante el periodo 2016, se realizaron dos Audiencias de Defensa del Interés Público, referenciadas a continuación:

**2.1.4.1. AUDIENCIA PÚBLICA DE SEGUIMIENTO A PROBLEMÁTICAS DE RECURSO HÍDRICO EN CALI.**

**Tabla No.30:** PROBLEMÁTICAS EVIDENCIADAS EN LA AUDIENCIA PÚBLICA DEL RECURSO HÍDRICO.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PROBLEMÁTICAS** | **ASISTENTES** | **LOGROS** |
| Afectaciones a la calidad y cantidad del agua disponible en Santiago de Cali para el abastecimiento | Líderes comunitarios, Emcali, Salud Publica, DAGMA, CVC, Gobierno, Parques Nacionales, Comando Militar y Policía, entre otros. | Se ha evidenciado que las acciones implementadas por las entidades con competencia en la gestión del recurso hídrico han sido positivas y han permitido mejorar los índices ICA de los ríos de Cali:  -Río Cali (ICA Bueno)  -Río Meléndez (ICA Aceptable)  -Río Lili (ICA Aceptable)  -Se mantienen Río Pance (bueno), Aguacatal (aceptable), Cañaveralejo (aceptable)  Se observa una reducción del 95% de la minería ilegal y mejoría en los controles por la instalación del puesto de control en el PNN Farallones. |

**Fuente:** Dirección Operativa de Participación Ciudadana y Defensa del Interés Público - Personería Municipal de Santiago de Cali – Año 2016

**2.1.4.2 AUDIENCIA PÚBLICA DE SEGUIMIENTO A PROBLEMÁTICAS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE EN CALI**

**Tabla No.31:** PROBLEMÁTICAS EVIDENCIADAS EN LA AUDIENCIA PÚBLICA DEL RECURSO HÍDRICO.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PROBLEMÁTICAS** | **ASISTENTES** | **LOGROS** |
| Situación crítica del servicio de transporte del sistema de transporte masivo MIO | Alcaldía Municipal de Cali  Procuraduría Provincial de Cali  Presidente de Metrocali  Secretario de Transito entre otras entidades y comunidad (150 aprox.) | Metrocali está asignando de manera autónoma las rutas de los operadores y también que Metrocali inició la asignación de una empresa privada para la protección de las estaciones y el apoyo policial en algunas de las estaciones más recurrentes.  Otro logro importante es que al finalizar el año 2016, se sacaron a la luz pública los problemas estructurales que se presentan en algunas estaciones del MIO, como es el caso de la Terminal Menga, lo cual está en estudio para apertura de procesos disciplinarios contra funcionarios de Metrocali por la falta de correctivos ante este problema |

**Fuente:** Dirección Operativa de Participación Ciudadana y Defensa del Interés Público - Personería Municipal de Santiago de Cali – Año 2016

**2.1.5. MESAS DE TRABAJO**

Las mesas de trabajo son espacios de concertación con los cuales se busca generar entre los servidores públicos del municipio y la ciudadanía una alianza en la que el fin común sea convertir los mecanismos de participación ciudadana en una forma efectiva de control de lo público, previniendo hechos que puedan afectar el correcto ejercicio de la administración pública y lograr finalmente que haya menos intermediación entre ciudadanos y sus gobernantes. Los objetivos principales para la realización de estas reuniones corresponden a: 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.

Durante el año 2016 se realizaron un total de veintidós mesas de trabajo, entre las cuales se destacan las más importantes a continuación:

**Tabla No.32:** PROBLEMÁTICAS EVIDENCIADAS EN MESAS DE TRABAJO.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **PROBLEMÁTICAS** | **ASISTENTES** | **LOGROS** |
| 1 | Seguimiento problemática del ruido comuna 3 de Cali | Director Departamento Administrativo del Medio Ambiente, Secretaria de Salud Municipal; Secretaria de Gobierno, Secretaria de Tránsito Municipal, representantes de la comunidad. | Compromisos por parte de la administración municipal de realizar seguimiento continúo a la problemática.  Intervención directa sobre varios establecimientos de comercio que infringen las normas sobre ruido. |
| 2 | Seguimiento problemática de abastecimiento del agua en la ciudad de Cali. | Gerente de Acueducto de Emcali.  Director Regional CVC  Representantes de la Comunidad | Realizar seguimiento a la problemática de las conexiones erradas en la ciudad.  Presentación de informes periódicos a la Personera Municipal. |
| 3 | Daños estructurales de la Terminal Menga del Transporte masivo MIO | Representantes de la unión temporal UTR& | Intervención inmediata por parte de METROCALI para solucionar los daños estructurales de esta terminal |
| 4 | Problemática de inmuebles administrados por la Sociedad de Activos Especiales SAE | Directora Regional de la SAE, Secretaria de Gobierno Municipal, Secretaria de Salud Municipal de Cali. | Intervención directa por parte de la sociedad de Activos Especiales para solucionar la problemática que actualmente se presenta con invasiones en la comuna 19 de Cali |
| 5 | Seguimiento al mantenimiento de las Zonas verdes en la ciudad de Cali. | Departamento Administrativo del Medio Ambiente Dagma | Ejecutar cronograma inmediato de cortes de zonas verdes en todas las comunas de la ciudad de Cali. |
| 6 | Conflicto surgido entre los pobladores del barrio la Paz y la Constructora enlace. | EMCALI EICE ESP, representantes de la comunidad, representantes de la constructora enlace | Solucionar conflicto que se presentaba con un lote de terreno ubicado en la comuna 21 de la ciudad de Cali |
| 7 | Seguimiento a Feria de Cali (CORFECALI) | Corfecali, secretaria de gobierno, policía metropolitana de Cali | Conocer las gestiones adelantadas por las entidades citadas en la definición de actividades feria de Cali 2016 |
| 8 | Seguimiento al control de expendio de pólvora en la ciudad | Policía Metropolitana de Cali, Secretaría de Salud, Secretaría de Gobierno, Fiscalía y Secretaría Municipal de Gestión del Riesgo | Articular la gestión institucional a la reducción de víctimas por pólvora para las festividades de fin de año. |

**Fuente:** Dirección Operativa de Participación Ciudadana y Defensa del Interés Público - Personería Municipal de Santiago de Cali – Año 2016

**2.1.6. CONTROL SOCIAL**

Se realizaron actividades bajo la función como garante de los mecanismos de participación ciudadana, su rol en la acción comunal y las actividades que se han adelantado con las JAC y JAL en Santiago de Cali, Comités de planificación territorial, participación comunitaria y situado fiscal.

Se realizaron un total de 56 orientaciones a la comunidad, con un total de 1.220 personas beneficiadas, para un promedio de 20 personas por reunión. Cobertura de comunas: estas instrucciones se realizaron en las comunas 2, 4, 10, 16, 17, 18 y 20. Cobertura Educativa: se efectúo una instrucción en una institución educativa (IE Cristóbal Colón, comuna 16) sobre veeduría ciudadana educativa. Se crearon 15 veedurías ciudadanas en el año 2016

* 1. **CASA DEL CIUDADANO**

La Casa del Ciudadano es un centro de atención al público en el Oriente de la ciudad, a través del cual la Personería de Cali desconcentra sus funciones de atención y acompañamiento a las comunidades con mayor afectación de sus derechos, lo que permite un ejercicio institucional más cercano con los ciudadanos y ciudadanas, por medio de las áreas misionales de la entidad, como Participación Ciudadana y Defensa del Interés Público y Ministerio Público Defensa y Promoción de Derechos Humanos, que brindarán atención continua a la ciudadanía caleña.

De manera esencial, en la Casa del Ciudadano, se brinda asesoría y acompañamiento integral en todo lo que tiene que ver con el goce de sus Derechos Humanos, individuales, colectivos y problemáticas ciudadanas.

La labor desarrollada en la Casa del Ciudadano está dirigida a ejes de trabajo como la orientación, la instrucción, el acompañamiento personalizado, mecanismos de Acción o de Protección Ciudadana, declaración de desaparecidos, radicación y recibo de quejas por la prestación de servicios.

Se han realizado un total de 593 mecanismos de acción o protección inmediata durante el este año 2016, siendo las de mayor relevancia las orientaciones con 272, seguido por asesorías en realización de Derechos de Petición con 233, y en tercer lugar se encuentra la Acción de Tutela con 32.

El 51% (307) han requerido servicios relacionados con entidades nacionales en el tema de víctimas del conflicto armado.

* 1. **CENTRO DE CONCILIACIÓN**

El Centro de Conciliación de la Personería de Santiago de Cali es la línea de trabajo por medio de la cual los ciudadanos de escasos recursos, a través de los mecanismos alternativos de solución de conflictos, acuden a la conciliación con la intención de dar una solución pacífica, rápida y eficaz a los conflictos en los que proceda por virtud de la ley este mecanismo.

La línea de trabajo, desarrolla su deber funcional a partir de la solicitud de la audiencia de conciliación en la que se verifica si el asunto es conciliable, para, de esta manera, radicarla y hacer los procedimientos que correspondan, que en su etapa final pueden concluir con acta de no acuerdo, constancia de asunto no conciliable y acta de conciliación total o parcial, entre otras.

Para el año 2016 se atendieron un total de 414 solicitudes de conciliación, logrando de éstas un total de 94 actas conciliatorias, 87 constancias de no acuerdo y 112 inasistencias, como las más significativas.

**Tabla No.33:** ESTADÍSTICO CENTRO DE CONCILIACIÓN

|  |  |
| --- | --- |
| **INFORME CONSOLIDADO AÑO 2016** | |
| **ACTIVIDAD** | **TOTAL** |
| Solicitudes de conciliación | 414 |
| Actas de conciliación | 94 |
| Constancias no acuerdo | 87 |
| Inasistencias | 112 |
| Asunto no conciliable | 0 |
| Sin interés | 28 |
| Desistimientos | 27 |
| Imposible notificación | 3 |
| **TOTAL ACTIVIDADES** | **765** |

Fuente: Dirección Operativa de Participación Ciudadana y Defensa del Interés Público - Centro de Conciliación - Personería Municipal de Santiago de Cali – Año 2016.

* + 1. **GESTIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN**

La gestión del centro de conciliación se mide a partir de las solicitudes de Conciliación ya que este es el insumo que genera las diferentes actividades posteriores a esta o el resultado de la misma, las cuales van desde las citaciones, acta de conciliación, constancias de no acuerdo, de inasistencia, de asunto no conciliable, de imposibilidad de notificar, desistimiento, actas de incumplimiento, reactivaciones o seguimientos (son las solicitudes que ya fueron archivadas y que el solicitante requiere que se reactive o se haga seguimiento) hasta las que se archivan por falta de interés y por cumplimiento de termino que es de tres meses.

1. **DIRECCIÓN OPERATIVA PARA LA VIGILANCIA DE LA CONDUCTA OFICIAL.**

El ejercicio de la función disciplinaria es una de las más importantes manifestaciones del derecho sancionador, esta tiene como objetivo fundamental investigar y sancionar aquellas conductas que atentan contra el cumplimiento de los deberes de los servidores públicos y que afectan el adecuado funcionamiento del Estado, función que esta Personería Municipal desarrolla a través de la línea de trabajo de la vigilancia de la conducta oficial.

En razón a la potestad disciplinaria la Dirección Operativa para la Vigilancia de la Conducta Oficial de la Personería Municipal de Santiago de Cali, es el área encargada de ejercer la función disciplinaria sancionatoria en primera instancia de los servidores públicos de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali y entes Descentralizados, cumpliendo a cabalidad con la aplicación de las normas vigentes para garantizar así el debido proceso en las funciones asignadas al área, en busca de la transparencia en todas las actuaciones de los servidores públicos de la Administración Municipal.

La línea de trabajo en mención, tiene dentro de sus objetivos: conocer, instruir y decidir frente a la presunta omisión, extralimitación de funciones, incumplimiento de deberes e incursión en prohibiciones establecidas en la Constitución Política, el Código Disciplinario Único y demás normas concordantes.

En el cumplimiento de las funciones legales y en aras de garantizar una mayor cobertura de las quejas, en la vigencia 2016 se asignaron un total de 605 investigaciones disciplinarias, mientras que en la vigencia 2015, se asignaron un total de 449 investigaciones, lo que demuestra un avance significativo en la cobertura de investigaciones disciplinarias por parte de este Ente de Control.

En desarrollo de la función misional que le corresponde a la línea de trabajo, la Dirección Operativa para la Vigilancia de la Conducta Oficial de la Personería de Cali, en el periodo que comprende la vigencia 2016, profirió 494 decisiones de fondo, que pueden discriminarse en un total de 443 archivos y 51 fallos, de los cuales 24 fueron sancionatorios y 27 absolutorios, mostrando así un aumento en la totalidad de decisiones de fondo, con respecto de años anteriores.

**Tabla No.34:** PRONUNCIAMIENTOS DE FONDO EN EL PERIODO COMPRENDIDO EN LA VIGENCIA 2016.

|  |  |
| --- | --- |
| **DECISIÓN DE FONDO** | **TOTAL** |
| Fallos Absolutorios | 27 |
| Fallos Sancionatorios | 24 |
| Archivos | 443 |
| **TOTAL** | **494** |

**Fuente:** Dirección Operativa para la Vigilancia de la Conducta Oficial – Personería Municipal de Santiago de Cali – Año 2016.

**Gráfico No.6:** PRONUNCIAMIENTOS DE FONDO EN EL PERIODO COMPRENDIDO EN LA VIGENCIA 2016.

**Fuente:** Dirección Operativa para la Vigilancia de la Conducta Oficial – Personería Municipal de Santiago de Cali – Año 2016.

**3.1. INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS POR SECRETARÍA DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DURANTE EL PERIODO QUE COMPRENDE LA VIGENCIA DE 2016.**

Las secretarías Municipales que tienen mayor volumen de investigaciones corresponden, en primera medida, a la Secretaría de Gobierno, Convivencia y Seguridad, siendo la presunta omisión o extralimitación en el ejercicio de funciones, la conducta más investigada, con un promedio correspondiente al 21,5% de las investigaciones disciplinarias activas. A esta Secretaría Municipal le sigue la Secretaría de Educación con un promedio correspondiente al 20,2% de las investigaciones disciplinarias en el mismo periodo, siendo la conducta más investigada la referente a la presunta omisión o extralimitación en el ejercicio de funciones.

**Tabla No.35:** INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS POR SECRETARÍAS MUNICIPALES DE SANTIAGO DE CALI, EN EL PERIODO COMPRENDIDO EN LA VIGENCIA DE 2016.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SECRETARÍAS MUNICIPALES** | **TOTAL** | **PROMEDIO** |
| Secretaría de Gobierno Convivencia y Seguridad | 52 | 21,5 |
| Secretaría de Educación | 49 | 20,2 |
| Secretaría de Tránsito y Transporte | 45 | 18,6 |
| Secretaría de Desarrollo Territorial y Bienestar Social | 32 | 13,2 |
| Secretaría de Infraestructura y Valorización | 15 | 6,2 |
| Secretaría de Deporte y Recreación | 14 | 5,8 |
| Secretaría de Vivienda Social | 13 | 5,4 |
| Secretaría de Cultura y Turismo | 13 | 5,4 |
| Secretaría de Salud Pública | 8 | 3,3 |
| Secretaría General | 1 | 0,4 |
| **TOTAL** | **242** | **100** |

**Fuente:** Dirección Operativa para la Vigilancia de la Conducta Oficial – Personería Municipal de Santiago de Cali – Año 2016.

**Gráfico No.7:** INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS EN SECRETARÍAS MUNICIPALES DE SANTIAGO DE CALI EN EL PERIODO COMPRENDIDO EN LA VIGENCIA 2016.

**Fuente:** Dirección Operativa para la Vigilancia de la Conducta Oficial – Personería Municipal de Santiago de Cali – Año 2016.

* 1. **INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS POR DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVOS DE SANTIAGO DE CALI DURANTE EL PERIODO QUE COMPRENDE LA VIGENCIA DE 2016.**

La Dirección Operativa para la Vigilancia de la Conducta Oficial de la Personería Municipal de Santiago de Cali en el periodo que comprende la vigencia 2016, del total de investigaciones realizadas a Departamentos Administrativos de Santiago de Cali, destaca en su orden al Departamento Administrativo de Planeación Municipal, con un promedio del 36,4% de las investigaciones disciplinarias por año, seguido del Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente con un promedio 32,5% de las investigaciones disciplinarias por año, siendo la conducta más recurrente la omisión o extralimitación en el ejercicio de sus funciones en ambos despachos. A continuación se relacionan el total de departamentos administrativos con las respectivas investigaciones en la vigencia 2016.

**Tabla No.36:** INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS EN DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVOS DE SANTIAGO DE CALI EN EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE ABRIL Y JUNIO DE 2016.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVOS** | **TOTAL** | **PROMEDIO** |
| Departamento Administrativo de Planeación Municipal | 28 | 36,4 |
| DAGMA | 25 | 32,5 |
| Departamento Administrativo de Hacienda Municipal | 24 | 31,2 |
| **TOTAL** | **77** | **100** |

**Fuente:** Dirección Operativa para la Vigilancia de la Conducta Oficial – Personería Municipal de Santiago de Cali – Año 2016.

**Gráfico No.8:** INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS EN DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVOS DE SANTIAGO DE CALI EN EL PERIODO COMPRENDIDO EN LA VIGENCIA 2016.

**Fuente:** Dirección Operativa para la Vigilancia de la Conducta Oficial – Personería Municipal de Santiago de Cali – Año 2016.

* 1. **INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS EN DIRECCIONES ADMINISTRATIVAS DE SANTIAGO DE CALI EN EL PERIODO QUE COMPRENDE LA VIGENCIA 2016.**

La línea de trabajo de la Dirección Operativa para la Vigilancia de la Conducta Oficial de esta Personería en el periodo que comprende los meses de enero a marzo de 2016, del total de investigaciones realizadas a las Direcciones Administrativas de Santiago De Cali, tiene como entidad con mayor número de investigaciones a la Dirección de Desarrollo Administrativo, con un promedio del 70% de las investigaciones disciplinarias por año, siendo la conducta más recurrente la omisión en el ejercicio de funciones, información que se detalla en la tabla No.37.

**Tabla No.37:** INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS EN DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVOS DE SANTIAGO DE CALI EN EL PERIODO COMPRENDIDO EN LA VIGENCIA 2016.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DIRECCIONES ADMINISTRATIVAS** | **TOTAL** | **PROMEDIO** |
| Dirección de Desarrollo Administrativo | 7 | 70 |
| Dirección de Control Interno | 3 | 30 |
| Dirección Jurídica | 0 | 0 |
| Dirección de Control Disciplinario Interno | 0 | 0 |
| **TOTAL** | **10** | **100** |

**Fuente:** Dirección Operativa para la Vigilancia de la Conducta Oficial – Personería Municipal de Santiago de Cali – Año 2016.

**Gráfico No.9:** INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS EN DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVOS DE SANTIAGO DE CALI EN EL PERIODO COMPRENDIDO EN LA VIGENCIA 2016.

**Fuente:** Dirección Operativa para la Vigilancia de la Conducta Oficial – Personería Municipal de Santiago de Cali – Año 2016.

* 1. **INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS POR ENTES DESCENTRALIZADOS EN EL PERIODO QUE COMPRENDE LA VIGENCIA 2016.**

De igual forma, la Dirección Operativa para la Vigilancia de la Conducta Oficial de la Personería Municipal de Santiago de Cali en el periodo que comprende la vigencia 2016, del total de investigaciones realizadas, puede establecer que las Empresas Municipales de Santiago de Cali EMCALI EICE ESP, es la Entidad descentralizada del Municipio con mayor número de investigaciones disciplinarias, con un promedio de 73% de las investigaciones disciplinarias por año, siendo la conducta más recurrente las presuntas irregularidades en contratación; en ese orden lo siguen METROCALI S.A., y las diferentes Empresas Sociales del Estado (E.S.E.) con un promedio de 9% de las investigaciones disciplinarias por año, siendo la omisión y extralimitación en el ejercicio de sus funciones la conducta más investigada, información que se relaciona a continuación. Es también necesario hacer hincapié en que de todas las entidades que pueden ser investigadas por esta Dirección Operativa, las Empresas Municipales de Santiago de Cali “EMCALI EICE ESP” representa el mayor cumulo de investigaciones disciplinarias, con un total de 139 investigaciones en la vigencia 2016, por lo cual esta Dirección Operativa se propone realizar las medidas correspondientes para mitigar futuras investigaciones disciplinarias.

**Tabla No.38:** INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS EN DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVOS DE SANTIAGO DE CALI EN EL PERIODO COMPRENDIDO EN LA VIGENCIA 2016.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ENTIDADES DESCENTRALIZADAS** | **TOTALES** | **PROMEDIO** |
| EMCALI EICE ESP | 139 | 72,8 |
| Empresas Sociales del Estado | 18 | 9,4 |
| Metro Cali S.A. | 18 | 9,4 |
| Instituto Popular de Cultura | 13 | 6,8 |
| Concejo Municipal | 2 | 1,0 |
| Corporación Recreación Popular | 1 | 0,5 |
| Corfecali | 0 | 0,0 |
| Girasol EICE | 0 | 0,0 |
| **TOTAL** | **191** | **100** |

**Fuente:** Dirección Operativa para la Vigilancia de la Conducta Oficial – Personería Municipal de Santiago de Cali – Año 2016.

**Gráfico No.10:** INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS EN DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVOS DE SANTIAGO DE CALI EN LA VIGENCIA 2016.

**Fuente:** Dirección Operativa para la Vigilancia de la Conducta Oficial – Personería Municipal de Santiago de Cali – Año 2016.

* 1. **ORIENTACIONES PREVENTIVAS POR PARTE DEL OPERADOR DISCIPLINARIO.**

Esta Dirección Operativa ha implementado Acciones pedagógicas para brindar herramientas a los servidores públicos del orden municipal, por medio de capacitaciones, sin que ello implique coadministración o intromisión en la gestión de las entidades Municipales.

De conformidad con los artículos 6, 122, 123, 124 y 209 constitucionales, la Dirección Operativa para la Vigilancia de la Conducta Oficial realizó diversas capacitaciones, a fin de instruir a Servidores Públicos, sobre el marco constitucional y legal que cobija la función pública. Las capacitaciones mencionadas anteriormente fueron realizadas en Entidades como el Departamento Administrativo de Planeación Municipal, miembros de la comunidad que pertenecen a Juntas de Acción Comunal; así también, la Dirección operativa realizó capacitaciones al interior de la Entidad, enfocando siempre las cátedras en el Código Disciplinario Único (Ley 734 de 2002) dando a conocer cuáles son los derechos, deberes y prohibiciones que tiene el Servidor Público en el ejercicio de su deber funcional, esto con el objetivo de evitar conductas indebidas.

1. **PERSONERIA AUXILIAR**

Contribuyendo con el logro de la misión institucional, la Personería Auxiliar ha dirigido, apoyado, coordinado y revisado los informes de gestión y de ciudad para la vigencia 2016 realizados por los procesos misionales, como también ha impartido directrices y lineamientos a sus funcionarios en lo que respecta a la buena atención de la comunidad, esto en aras de brindar un servicio eficiente y óptimo.

Frente al cumplimiento de la función otorgada a este proceso por el artículo 2 de la Ley 734 de 2002, en lo que respecta a la Titularidad de la acción disciplinaria de las oficinas de control disciplinario interno de ejercer la vigilancia de la conducta oficial de los servidores públicos de la entidad, es de indicar que en la vigencia 2016 se recepcionaron 15 quejas en contra de los funcionarios de la entidad, que frente al año inmediatamente anterior el número de quejas contra los funcionarios fue de 19, siendo importante resaltar que se presentó una disminución del 26%, lo que refleja que las medidas y directrices adoptadas por este proceso, han ido cumpliendo su finalidad, esto demuestra que se brinda un buen servicio y atención a los ciudadanos por parte de los funcionarios de la Personería Municipal, a continuación se relaciona el número de quejas por mes presentadas en el año 2016, así:

**Tabla No.39:** PROCESOS DISCIPLINARIOS INTERNOS

|  |  |
| --- | --- |
| **PERÍODO 2016** | **PROCESOS RECIBIDOS** |
| Enero | 3 |
| Febrero | 3 |
| Marzo | 1 |
| Abril | 1 |
| Mayo | 2 |
| Junio | 0 |
| Julio | 1 |
| Agosto | 2 |
| Septiembre | 1 |
| Octubre | 1 |
| Noviembre | 0 |
| Diciembre | 0 |
| **TOTAL** | **15** |

**Fuente:** Personería Auxiliar – Personería Municipal de Santiago de Cali – Año 2016.

Ahora bien, en lo que respecta al desarrollo de la Gestión Institucional como es la de colaborar con las Entidades del orden nacional, para dar celeridad a sus diligencias administrativas e investigaciones adelantadas, a través de las comisiones o despachos comisorios la Personería Auxiliar ha recepcionado para la vigencia 2016, 63 despachos comisorios así:

**Tabla No.40:** DESPACHOS COMISORIOS

|  |  |
| --- | --- |
| **PERIODO** | **COMISORIOS RECIBIDOS** |
| Enero | 21 |
| Febrero | 14 |
| Marzo | 10 |
| Abril | 33 |
| Mayo | 17 |
| Junio | 39 |
| Julio | 44 |
| Agosto | 33 |
| Septiembre | 26 |
| Octubre | 19 |
| Noviembre | 19 |
| Diciembre | 28 |
| **TOTAL** | **303** |

**Fuente:** Personería Auxiliar – Personería Municipal de Santiago de Cali – Año 2016.

1. **DIRECCION FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA**

Para el análisis de la gestión financiera, es necesario realizar un corte de periodo a anual, es decir, de 1 de enero a 31 de diciembre de 2017.

En el periodo evaluado se logra cumplir con el objetivo propuesto dado que:

Durante la vigencia 2016 la entidad consigue un importante ahorro, equivalente a $105.446.856, el cual radica en la disminución en los valores de los contratos celebrados versus el valor fijado de ellos, gracias a la transparencia en el proceso contractual (plataforma de Colombia compra eficiente).

La importancia de este ahorro, no solo consistió en que se alcanza liberar recursos que estaban comprometidos, sino que ellos se pudieron reinvertir en la adquisición, entre otros, de equipos de cómputo (computadores y software) y suministros para la entidad (papelería, cajas de cartón y útiles de oficina).

Se termina el año fiscal 2016 con una ejecución del 100%, no lograda en periodos anteriores, lo cual evitó que la entidad tuviera que perder recursos y devolverlos al municipio.

Esto básicamente al estricto control sobre la ejecución presupuestal y su asociación con el Plan de Compras 2016, así como, el cumplimiento entre lo planeado y ejecutado de las compras.

**BIENESTAR**

Durante el año 2016, la entidad realizó las siguientes actividades en el marco de lo establecido en el programa de Bienestar Social e Incentivos.

**Tabla No.41:** Programa de Bienestar e incentivos, Personería Municipal de Santiago de Cali.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **EVENTO** | **FECHA** | **ACTIVIDADES** | **PARTICIPANTES** |
|
| Jornada Recreativa Ecológica y Deportiva | agosto | Realización de diferentes actividades deportivas, ecológicas y deportivas | 100 |
| Programa de  Incentivos | noviembre | Convocatorias, inscripciones y realización del concurso de mejores equipos de trabajo.  Jornadas de premiación de los mejores equipos de trabajo y de los mejores empleados de carrera por cada nivel jerárquico, así:  Mejor Equipo de Trabajo: Video Clip Portafolio de servicios y apoyo a la inducción de la personería Municipal de Santiago de Cali.  Segundo Mejor Equipo de trabajo: Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo.  Exaltación de empleados de carrera:  Nivel asistencia: Claudia Marietta Arango.  Nivel Técnico: Estela Carabalí  Nivel Profesional: Alexander Pérez  Mejor empleado de Carrera: Carlos Ceballos | 103 |
|
| Olimpiadas “Construyendo Paz” | octubre  noviembre  diciembre | Jornada de lanzamiento de las Olimpiadas “Construyendo Paz”.  Comprendió la realización de torneos en las siguientes disciplinas: Bolos, Natación, Tenis, Tenis de mesa, Tejo, Pesca, Parques, Sapo, Futbol, Voleibol, Bingo y Aerorumba.  Jornadas de cierre y clausura de las Olimpiadas “Construyendo Paz”. | 140 |
| Jornada Recreativa Cultural y Artística | diciembre | Realización de actividades recreativas y culturales con los funcionarios de la Personería. | 103 |
| Integración (funcionarios que cumplen años) | enero - diciembre | Reuniones mensuales de integración con los funcionarios que cumplen años en el mes. | 103 |
| Ascensos y promociones | enero - diciembre | Durante la vigencia 2016, la entidad realizó 11 ascensos y promociones con base en los méritos de los funcionarios que fueron promovidos. | 11 |

**Fuente:** Dirección Administrativa y Financiera - Personería Municipal de Santiago de Cali – Año 2016

Vale la pena resaltar que uno de los incentivos consistió en la realización de ascensos y promociones (11 en total) en cabeza de empleados que, en algunos casos, llevaban más de 15 años en la institución sin haber sido promovidos. Como política se estableció que en los cargos de carrera administrativa cada vez que se contaba con una casilla disponible, se hiciera la “escalera” brindándole oportunidad a los empleados, previo estudio y análisis de perfiles y cumplimiento de competencias.

Renovación tecnológica. Del objetivo estratégico No. 3 del Plan estratégico denominado “Fortalecer la capacidad organizacional para mejorarla gestión de los procesos”, se implementó el indicador “renovación tecnológica”, con la finalidad de mantener un adecuado nivel de actualización de sus herramientas informáticas, la entidad se formuló el indicador de “renovación tecnológica”.

**Tabla No.42:** INDICADOR RENOVACIÓN TECNOLÓGICA

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indicador No. 2** | **Formula** | **Meta** | **Resultado** |
| Renovación tecnológica | Número de equipos de cómputo con edad menor a 5 años / Total equipos de cómputo de la entidad X 100 | >70% | 132/172 = 76% |

**Fuente:** Plan Estratégico – Personería Municipal de Santiago de Cali – Año 2016

Al cierre de la vigencia 2016, la entidad cuenta con un total de 172 equipos de cómputo en funcionamiento, de los cuales 132 tienen una edad menor a 5 años de compra y/o funcionamiento, lo cual indica que el grado de renovación tecnológica de la entidad es del 75.4%, por encima de la meta fijada. Lo anterior se logró gracias a las inversiones en elementos informáticos realizadas durante la vigencia en el plan de compras

Como hecho importante, vale la pena destacar que al cierre del 2015 la renovación tecnológica de la entidad estaba en un 60% y algunos de sus equipos se encontraban en obsolescencia, lográndose al final del 2016 reponerlos casi en su totalidad.

**Tabla No.43:** INDICADOR AUTOMATIZACIÓN DE BASE DE DATOS DEL CENTRO PARA LA TRANSPARENCIA

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indicador No. 3** | **Formula** | **Meta** | **Resultado** |
| Automatización base de datos | Nùmero de actividades implementadas / Total de actividades programadas x100 | 95% | 6/6 = 100% |

**Fuente:** Plan Estratégico – Personería Municipal de Santiago de Cali – Año 2016

Al cierre del año, se cumplió con la totalidad de actividades que estaban programadas en la programación correspondiente al año 2016 con un cumplimiento del 100%. Se entiende que la automatización está en su fase de implementación (no terminada aún), pues hay actividades que se realizarán durante la vigencia 2017, tal y como se ilustra en el siguiente cronograma de actividades:

**Tabla No.44:** CRONOGRAMA AUTOMATIZACIÓN BASE DE DATOS CENTRO PARA LA TRANSPARENCIA.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES** | | |
| **1** | Levantamiento de la información | Diciembre |
| **2** | Análisis de la información | Diciembre |
| **3** | Diseño del programa | Diciembre |
| **4** | Programación | Diciembre |
| **5** | Realización de pruebas | Diciembre |
| **6** | Capacitación a funcionarios del CPT | Diciembre |
| **7** | Configuración de hardware | Enero 2017 |
| **8** | Puesta en funcionamiento | Enero 2017 |

**Fuente:** Dirección Administrativa y Financiera - Personería Municipal de Santiago de Cali – Año 2016

1. **PLANEACION**

Es la oficina encargada del fortalecimiento de la cultura de la planeación y la mejora continua, mediante el diseño y actualización de los procesos y procedimientos para el cumplimiento de la misión, de las políticas, planes, estrategias y objetivos de la Personería Municipal.

A través del SIG (Sistema Integrado de Gestión de Calidad), brinda a la Entidad la oportunidad de realizar su misión de forma eficiente, eficaz y efectiva.

Así mismo, esta línea de trabajo lidera los estudios que sirven de soporte para el diseño de políticas, planes y estrategias a corto, mediano y largo plazo de acuerdo con la misión, visión y objetivos institucionales.

La Oficina Asesora de Planeación al ser un proceso estratégico de la Personería Municipal de Santiago de Cali, es quien acompaña a los procesos y subprocesos en las actividades de planeación, realiza asesoría para la construcción de los planes de acción, estrategias e indicadores y realiza el seguimiento a la gestión de los procesos con el fin de alcanzar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, Misión y Visión institucional.

Con el inicio del periodo del nuevo Personero Municipal de Cali en 2016, se elabora el nuevo Plan Estratégico de la Personería Municipal de Santiago de Cali “Construyendo Paz” el cual fue aprobado mediante Resolución 184 del 20 de junio de 2016 para un período de cuatro (4) años, 2016-2020 liderado por la Oficina Asesora de Planeación.

El plan estratégico de la entidad, es la herramienta que ayudará al establecimiento de prioridades, objetivos y estrategias que permitan concretar la Misión y Visión, de igual forma será la base o el marco para el planteamiento de mecanismos de seguimiento y evaluación de los objetivos estratégicos.

En el año 2016 la Oficina Asesora de Planeación direcciono todo el esfuerzo del equipo de trabajo en procura de la sostenibilidad del Sistema de Gestión de Calidad (SIG), con asesorías a los procesos y subprocesos de la entidad en aras de la formación de capital idóneo con el fin de obtener la renovación de la certificación por parte de ICONTEC, en las normas ISO 9001:2008 y la NTCGP 1000:2009, cabe exaltar que para este órgano de control es un reconocimiento que le otorga un valor agregado de alta calidad a la Personería Municipal de Santiago de Cali frente a la comunidad tanto a nivel nacional, como internacional con el certificado IQNET en 42 países.

Como resultado de la consolidación y aplicación de los indicadores de gestión en el 2016, se realizaron orientaciones e instrucciones en temas de planeación y del Sistema Integrado de Gestión (SIG), comprometidos así con el objetivo estratégico de mejorar la competencia del personal vinculado.

Por tal motivo en el componente de Administración de riesgos, se realizó actualización de cada uno de los mapas de riesgos de los procesos y subprocesos, analizando los tipos de riesgo institucional como de corrupción en cumplimiento con el Decreto 2641 de 2012, identificándose al final del segundo semestre 159 riesgos, de los cuales 2 se encontraron en zona de riesgo extrema, 46 con nivel de riesgo alto, 83 con calificación moderada, y 28 con un nivel de riesgo bajo, evidenciando con este la eficacia de los controles implementados los cuales coadyuvaron al disminución de los niveles de riesgo estandarizados en la entidad.

Esta Oficina Asesora efectuó también seguimiento y evaluación al avance del Plan Estratégico de la Entidad “Construyendo Paz” a Diciembre 31 de 2016, el cual está diseñado para un período de cuatro (4) años, 2016- 2020, resultado que se remitió en informe a la Alta Dirección, evidenciándose a través de la evaluación el nivel de cumplimiento de las cinco (5) Perspectivas y siete (7) Objetivos estratégicos contenidos en el Plan, los cuales presentaron resultados positivos.

Perspectiva No. 1: defensa, promoción y protección de los derechos para la cimentación de paz y el postconflicto.

En esta perspectiva se despliegan 7 indicadores estratégicos, desplegados en 3 de los 7 objetivos estratégicos programados en el Plan Estratégico 2016 – 2020 de la entidad, proyectando un resultado positivo en la totalidad de los mismos.

**Tabla No.45:** PERSPECTIVA NO. 1

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Cód. Indicador** | **Objetivo estratégico** | **Objetivos de calidad** | **Proceso/Subproceso involucrado** | **Indicadores** | **Cálculo Indicadores claves de rendimiento (formula)** | **Cumplimiento** |
| Perspectiva No. 1: defensa, promoción y protección de los derechos para la cimentación de paz y el postconflicto. | 7. Visibilizar los resultados del seguimiento y control en temas de ciudad | IV. Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos del SGC de la entidad | PLANEACIÓN | Seguimiento y Control a Logros de Informes de Temas de Ciudad, Audiencias y Mesas de Trabajo | Consolidado de logros alcanzados del Seguimiento y Control Realizado a los informes de temas de ciudad , Audiencias y Mesas de Trabajo | SI |
| 7. Visibilizar los resultados del seguimiento y control en temas de ciudad | IV. Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos del SGC de la entidad | PLANEACIÓN | Seguimiento y Control a las Recomendaciones de los Informes de temas de ciudad, Audiencias y Mesas de Trabajo | Consolidado de recomendaciones Logradas o Ejecutadas de los informes de temas de ciudad, Audiencias y Mesas de Trabajo / Recomendaciones Planteadas en los informes de temas de ciudad, Audiencias y Mesas de Trabajo | SI |
| 6. Fortalecer el control social a través de la participación ciudadana | IV. Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos del SGC de la entidad | GERENCIAL | Cobertura en las visitas del Personero Mpal Construyendo Paz en las Comunas y Corregimientos | Número de participantes en las visitas del Personero Mpal Construyendo Paz en las Comunas y Corregimientos | SI |
| 6. Fortalecer el control social a través de la participación ciudadana | I. Mejorar los niveles de satisfacción del cliente a través de la atención y asesoría con calidad humana | GERENCIAL | Cobertura personas en Actividades de Capacitación efectuada por los procesos de la Entidad a la comunidad | Resultado de la cobertura de Personas capacitadas por los procesos de la entidad a la comunidad, fortaleciendo el Control Social a través de la Participación Ciudadana | SI |
| 6. Fortalecer el control social a través de la participación ciudadana | IV. Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos del SGC de la entidad | PLANEACIÓN | Resultados Obtenidos del Control Social con Participación Ciudadana | Resultados Obtenidos del Control Social con Participación Ciudadana al Plan de Desarrollo | SI |
| 6. Fortalecer el control social a través de la participación ciudadana | I. Mejorar los niveles de satisfacción del cliente a través de la atención y asesoría con calidad humana | DEFENSA DEL INTERÉS PUBLICO | Cobertura de personas capacitadas en control social por la Personería Municipal de Santiago de Cali | Número de Personas capacitadas en control social por la Personería Municipal de Santiago de Cali | SI |
| 5. Fortalecer la prestación del servicio, para c la prevención, promoción y defensa de los Derechos Humanos y la función pública | I. Mejorar los niveles de satisfacción del cliente a través de la atención y asesoría con calidad humana | PLANEACIÓN | Restitución de derechos obtenidos por acciones de reacción inmediata ante situaciones de extrema vulneración | # Restitución de derechos obtenidos por acciones de reacción inmediata ante situaciones de extrema vulneración, atendidos/ # Acciones de reacción inmediata para protección y garantía de derechos atendidos. | SI |

**Fuente:** Plan Estratégico – Personería Municipal de Santiago de Cali – Año 2016

Perspectiva No. 2: Participación para construcción de paz

Dentro de esta perspectiva se encuentra un solo objetivo estratégico que se encuentra expresado en un indicador estratégico el cual obtuvo un cumplimiento en referencia a la meta establecida

**Tabla No.46:** PERSPECTIVA NO. 2

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Cód. Indicador** | **Objetivo estratégico** | **Objetivos de calidad** | **Proceso/Subproceso involucrado** | **Indicadores** | **Cálculo Indicadores claves de rendimiento (formula)** | **Cumplimiento** |
| Perspectiva No. 2: Participación para construcción de paz | 4. Fortalecer la atención, orientación e instrucción pedagógica a la comunidad | I. Mejorar los niveles de satisfacción del cliente a través de la atención y asesoría con calidad humana | PLANEACIÓN | Total de Personas con Atención, orientación e instrucción en la prestación del servicio | Cantidad de ciudadanos atendidos durante el período en los Puntos de Atención | SI |

**Fuente:** Plan Estratégico – Personería Municipal de Santiago de Cali – Año 2016

Perspectiva No. 3: Modernización institucional de cara a la paz

Se puede observar dos indicadores estratégicos planteados para el cumplimiento del objetivo estratégico número 3 “Fortalecer la capacidad organizacional para mejorar la gestión de los procesos” y a su vez el resultado de este en el cumplimiento de la perspectiva, cabe resaltar que pese al esfuerzo reflejado en el indicador “Automatización Base de Datos” este no obtiene un resultado positivo en referencia a la meta planteada con un avance del 88%

**Tabla No.47:** PERSPECTIVA NO. 3

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Cód. Indicador** | **Objetivo estratégico** | **Objetivos de calidad** | **Proceso/Subproceso involucrado** | **Indicadores** | **Cálculo Indicadores claves de rendimiento (formula)** | **Cumplimiento** |  |
| Perspectiva No. 3: Modernización institucional de cara a la paz | 3. Fortalecer la capacidad organizacional para mejorar la gestión de los procesos | IV. Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos del SGC de la entidad | SISTEMAS DE INFORMACIÓN | Automatización Base de Datos | (No. Actividades Implementadas) / (Total de Actividades Programadas ) | [NO](file:///G:\IV%20TRIM%202016\CONHEC.xlsx#RANGE!A1) |
| 3. Fortalecer la capacidad organizacional para mejorar la gestión de los procesos | IV. Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos del SGC de la entidad | SISTEMAS DE INFORMACIÓN | Renovación Tecnológica | No. Equipos de Cómputo con edad menor a 5 Años / Total Equipo de Cómputo | [SI](file:///G:\IV%20TRIM%202016\CONHEC.xlsx#RANGE!A1) |

**Fuente:** Plan Estratégico – Personería Municipal de Santiago de Cali – Año 2016

Perspectiva No. 4: Aprendizaje y conocimiento

En el objetivo estratégico desplegado en esta perspectiva se encuentra constituido un solo indicador estratégico del proceso Talento Humano que presento un resultado positivo para esta vigencia

**Tabla No.48:** PERSPECTIVA NO. 4

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Cód. Indicador** | **Objetivo estratégico** | **Objetivos de calidad** | **Proceso/Subproceso involucrado** | **Indicadores** | **Cálculo Indicadores claves de rendimiento (formula)** | **Cumplimiento** |  |
| Perspectiva No. 4: Aprendizaje y conocimiento | 2. Mejorar la competencia del personal vinculado, a través del mejoramiento de los programas de bienestar, seguridad y salud laboral | III. Mejorar la competencia del talento humano de la entidad. | TALENTO HUMANO | Cumplimiento del Plan de Capacitación | Número de eventos de capacitación realizados / Total de eventos programados | [SI](file:///G:\IV%20TRIM%202016\CONHEC.xlsx#RANGE!A1) |

**Fuente:** Plan Estratégico – Personería Municipal de Santiago de Cali – Año 2016

Perspectiva No. 5: Gestión financiera

La optimización de los costos, gastos e inversión se observan reflejados en el resultado presentado por el indicador estratégico “ahorro en la gestión”, el cual en este periodo presento un comportamiento positivo

**Tabla No.49:** PERSPECTIVA NO. 5

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Cód. Indicador** | **Objetivo estratégico** | **Objetivos de calidad** | **Proceso/Subproceso involucrado** | **Indicadores** | **Cálculo Indicadores claves de rendimiento (formula)** | **Cumplimiento** |  |
| Perspectiva No. 5: Gestión financiera | 1. Optimización de costos, gastos e inversión. | IV. Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos del SGC de la entidad | FINANCIERO | Ahorro en la Gestión | 1 - (Valor contratado/Valor fijado) | [SI](file:///G:\IV%20TRIM%202016\CONHEC.xlsx#RANGE!A1) |

**Fuente:** Plan Estratégico – Personería Municipal de Santiago de Cali – Año 2016

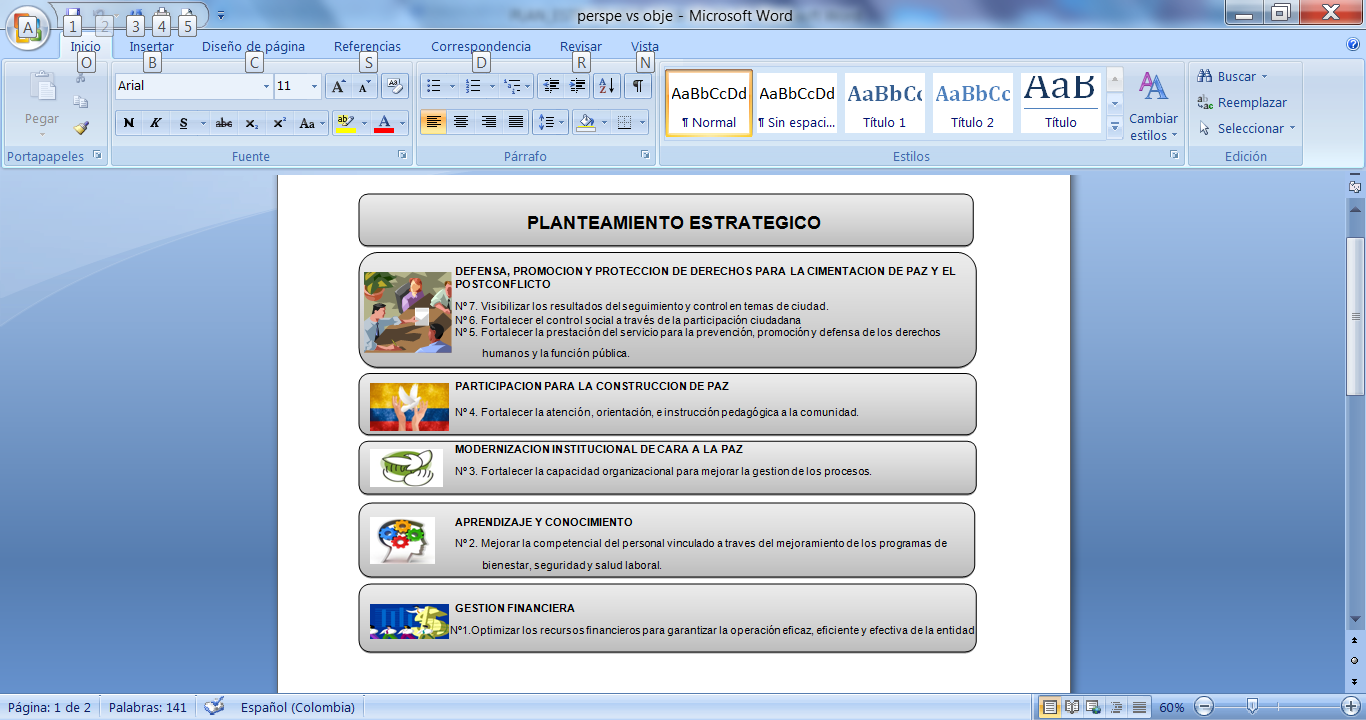
En cumplimiento de las funciones constitucionales y legales del señor Personero Municipal se realizó desde la Oficina Asesora de Planeación el informe de seguimiento al Plan de Desarrollo 2012-2015 realizando un análisis del cumplimiento de metas establecidas para dicha vigencia y donde este ente de control realizo una serie de recomendaciones a las dependencias de la administración municipal donde se evidencio algún contratiempo de los proyectos.

La Oficina Asesora de Planeación tiene como misión dentro del cronograma de actividades del año 2017 realizar la actualización de todo el SIG a la nueva versión de la norma ISO9001:2015, labor que se ha venido analizando y concretando con el fin de que en la próxima auditoria de seguimiento del ICONTEC en el último trimestre del año 2017.

El Plan Estratégico de la Personería Municipal de Santiago de Cali “Construyendo Paz” fue diseñado y aprobado mediante Resolución 184 del 20 de junio de 2016 para un período de cuatro (4) años, 2016-2020.La planeación estratégica de la entidad, será la herramienta que ayudará al establecimiento de prioridades, objetivos y estrategias que permitirán materializar la Misión y Visión, será la base o el marco para el establecimiento de mecanismos de seguimiento y evaluación de los objetivos estratégicos establecidos.

Como entidad pública y ente de control gubernamental, se debe contar con indicadores de gestión que contengan los principios rectores de la función pública que evalúen la gestión pública orientada a resultados, entendiendo el contexto actual en que los ciudadanos, usuarios o beneficiarios son conscientes de su papel frente al desarrollo de las entidades y del gobierno, lo que los hace mucho más exigentes evaluando la cantidad, oportunidad y calidad de los servicios y/o bienes recibidos, lo que resulta clave para la mejora de dichos bienes y/o servicios y así mismo de la mejora en el desempeño institucional, lo que resulta en muchas oportunidades un reto en la aplicación de los indicadores dada la complejidad de la entidad en la medición de sus múltiples actividades y servicios que presta, pero que sirve de herramienta como búsqueda de la mejora continua enfocado siempre a la satisfacción de los clientes tanto internos como externos y a la protección de posibles derechos vulnerados.

**Grafico No.11:** PLANTEAMIENTO ESTRATEGICO



**Fuente:** Plan Estratégico – Personería Municipal de Santiago de Cali – Año 2016

1. **JURIDICA**

La Oficina Asesora Jurídica de la Personería Municipal de Santiago de Cali tiene por objeto asesorar, asistir y representar a la entidad en asuntos jurídicos administrativos internos y externos, apoyando a los procesos de la entidad en la aplicación de las normas que corresponden a sus funciones, generando seguridad jurídica al órgano de control.

De conformidad con el contenido de la Resolución No. 004 del 6 de enero de 2.009, y siguiendo la línea de trabajo demarcada para la dependencia, esta es responsable del trámite de los procesos judiciales en los que sea parte o tenga interés la Personería Municipal de Santiago de Cali, debe conceptuar acerca de las peticiones que se formulan ante la entidad y coordinar con las diferentes dependencias, los actos administrativos que el Señor Personero debe expedir y los proyectos de acuerdo, que por su iniciativa, debe presentar ante el Concejo Municipal.

Además de las obligaciones antes descritas, estudia y compila la normatividad y los pronunciamientos jurisprudenciales y los coloca al servicio de las diferentes dependencias; respecto de la defensa de los derechos colectivos, determina la procedencia de las acciones constitucionales, elabora o coadyuva las demandas que requieran apoyo institucional. Finalmente, le compete efectuar el seguimiento al cumplimiento de las Sentencias Judiciales que se profieran para la defensa de los derechos colectivos, asesora a las diversas áreas de la entidad en todas las etapas del proceso contractual, velando por el estricto cumplimiento de las normas legales sobre la materia y conceptúa y asesora jurídicamente tanto a la comunidad como a las diferentes dependencias de la entidad.

Con base en el cumplimiento de las funciones descritas en el siguiente acápite, la Oficina Asesora Jurídica adelantó las siguientes actuaciones dentro del marco del Plan de Acción durante el año 2.016

**Tabla No.50:** ACTUACIONES DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA

|  |  |
| --- | --- |
| **ACTUACIONES** | **NUMERO** |
| Acciones de Protección Ciudadana | 607 |
| Procesos en Defensa de la Entidad | 120 |
| Oportunidad en la respuesta a los Derechos de Petición impetrados contra la entidad | 1931 |
| Rendición de Conceptos Jurídicos | 25 |

**Fuente:** Oficina Asesora Jurídica – Personería Municipal de Santiago de Cali – Año 2016

Las acciones de protección ciudadana condensan acciones constitucionales, entre las que se encuentran las populares, de grupo, de cumplimiento y de tutela, elaboradas por la entidad, coadyuvadas o cuyas sentencias se encuentran en seguimiento para establecer el cumplimiento de las mismas. En idéntica forma los procesos en defensa de la entidad se relaciona con las demandas impetradas en contra de la entidad, tal es el caso del Medio de Control Nulidad y Restablecimiento del Derecho, Acción de Reintegro por Fueron Sindical, Acciones de Tutela u otras acciones constitucionales que se instauren en contra de la Personería, Audiencias de Conciliación Prejudicial y administrativas que pretendan afectar los intereses de la entidad. La dependencia condensa y compila los derechos de petición que se impetran ante la entidad, establece que se cumpla con el término del mismo, especialmente que este derecho fundamental se atienda de manera diligente y oportuna.

1. **CONTROL INTERNO**

En la vigencia 2016, la Oficina de Control Interno ha ejercido la evaluación procurando para la entidad el cumplimiento de los objetivos estratégicos y el fortalecimiento del sistema de control interno, evaluando la sostenibilidad del Sistema de Gestión de Calidad con el fin de dar cumplimiento al Plan Estratégico de la Entidad 2016 – 2020.

**8.1. AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD**

Durante la vigencia 2016, la Oficina de Control Interno ejecuto 25 auditorías internas de calidad a los diferentes procesos y subprocesos de la entidad de los cuales se evidenciaron los siguientes resultados.

**Tabla No.51.** CONSOLIDADO CICLOS DE AUDITORIA INTERNA 2016

|  |  |
| --- | --- |
| **AUDITORÍAS** | |
| Auditorías realizadas | 25 |
| **PLANES DE MEJORAMIENTO POR ACCIONES CORRECTIVAS** | |
| Aspectos por mejorar | 87 |
| No Conformidades 1 y 2 Ciclo | 35 |
| **ACCIONES CORRECTIVAS** | |
| Total 2016 | 35 |
| Abiertas Auditoría Anterior | 03 |
| Abiertas por Autocontrol | 00 |
| Total Abiertas para seguimiento | 00 |
| Total Acciones Correctivas Cerradas de la Auditoría Anterior | 25 |
| **PLANES DE MEJORAMIENTO POR ACCIONES PREVENTIVAS** | |
| Riesgos de Corrupción | 74 |
| Riesgos de Cumplimiento | 36 |
| Riesgos Estratégicos | 32 |
| Riesgos Operativos | 18 |
| Riesgos Tecnológicos | 5 |
| Riesgos financieros | 4 |
| Riesgos de imagen | 2 |
| **ACCIONES PREVENTIVAS 2016** | |
| Abiertas | 87 |
| Abiertas Auditoría Anterior | 04 |
| Abiertas por Autocontrol | 00 |
| Total Abiertas para Seguimiento | 00 |
| Total Acciones Preventivas Cerradas de la Auditoría Anterior | 74 |

**Fuente:** Oficina Control Interno – Personería Municipal de Santiago de Cali – Año 2016

* 1. **ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS:**

Durante la vigencia 2016 se efectúo el cierre de 74 oportunidades de mejora correspondientes al 76% de las acciones preventivas totales resultado de auditorías internas de calidad.

Durante el segundo ciclo de auditorías internas para el año 2016 se cerraron 14 acciones correctivas de las cuales corresponden el 79% a no conformidades de las Auditorías Internas del Primer Ciclo 2016 y el 21% restante a hallazgos de años anteriores, quedando un 0% de acciones correctivas pendientes por cerrar en los procesos auditados en el segundo ciclo.

El cierre eficaz de las acciones evidencia la mejora continua del sistema integrado de gestión por la cultura del autocontrol y autogestión de los procesos y subprocesos de la entidad.

* 1. **ADMINISTRACION DEL RIESGO AÑO 2016**

Actualmente la Personería Municipal de Santiago de Cali, cuenta con 19 mapas de riesgos correspondientes a la totalidad de sus procesos y subprocesos.

Durante el 2 ciclo de Auditorías Internas Años 2016 se llevó a cabo el seguimiento a las acciones establecidas para los mapas de riesgo de los procesos y subprocesos Auditados.

Para el segundo semestre 2016 la oficina de Control interno realizo una serie de capacitaciones y asesorías orientadas a fortalecer los conocimientos de los líderes de procesos en la metodología de Administración del Riesgo y así mismo realizar los ajustes pertinentes a los mapas de riesgos por procesos. Durante el segundo ciclo de auditorías se evidenció la mejora en la gestión del riesgo y manejo del tema.

Como mejora del proceso de Control Interno para la vigencia 2016 elaboró informe de Administración del Riesgos, con la información recopilada de los diferentes procesos y subprocesos, según las políticas institucionales esta evaluación debe efectuarse semestralmente, por lo tanto el informe a la fecha arroja la información consolidada del primer semestre 2016.

* + 1. **CLASIFICACIÓN DE RIESGOS**

En total se han identificado 171 riesgos en toda la Entidad de los cuales el 43% representan riesgos de corrupción, el 21% riesgos de cumplimiento y el 19% riesgos operativos, siendo estas tres (3) clasificaciones de riesgos los más representativos en la Personeria Municipal de Santiago de Cali.

**Tabla No.52:** CLASIFICACIÓN DE RIESGOS AÑO

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CLASIFICACIÓN DE RIESGOS** | **TOTAL** | **% RELATIVO** |
| Riesgos de Corrupción | 74 | 43% |
| Riesgos de Cumplimiento | 36 | 21% |
| Riesgos Operativos | 32 | 19% |
| Riesgos Estratégicos | 18 | 11% |
| Riesgos de Tecnología | 5 | 3% |
| Riegos de Imagen | 4 | 2% |
| Riesgos Financieros | 2 | 1% |
| **TOTAL** | **171** | **100%** |

**Fuente:** Oficina Control Interno – Personería Municipal de Santiago de Cali – Año 2016

* + 1. **EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DEL RIESGO**

**Tabla No.53:** EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS AÑO 2016

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **NIVEL DEL RIESGO SIN CONTROL** | **NO. DE RIESGOS** | **NIVEL DEL RIESGO CON CONTROL** | **NO. DE RIESGOS** |
| Zona de Riesgo Baja | 02 | Zona de Riesgo Baja | 20 |
| Zona de Riesgo Moderada | 25 | Zona de Riesgo Moderada | 68 |
| Zona de Riesgo Alta | 123 | Zona de Riesgo Alta | 78 |
| Zona de Riesgo Extrema | 21 | Zona de Riesgo Extrema | 5 |
| **TOTAL** | **171** | **TOTAL** | **171** |

**Fuente:** Oficina Control Interno – Personería Municipal de Santiago de Cali – Año 2016

Una vez analizada la información reportada por cada proceso y subproceso se puede evidenciar que los controles establecidos en la Entidad han logrado reducir el riesgo latente. Siendo significativa la reducción obtenida con la implementación de controles en las zonas de riesgo extrema y alta así mismo se han aumentado los riesgos en las zonas de moderado y bajo lo que genera una gestión positiva, eficaz y estandarizada.

1. **COMUNICACIÓN PÚBLICA**

Comunicación Pública de la Personería de Cali, es un subproceso estratégico que tiene como objetivo la construcción de visión compartida, fortaleciendo las relaciones humanas con los clientes internos y externos, facilitando el cumplimiento de los objetivos institucionales y sociales a través de mecanismos de comunicación confiables que proyecten la imagen de la entidad al momento de la difusión y promoción de las actividades y el trabajo en defensa de los Derechos Humanos en su jurisdicción.

Para este fin, ha adoptado cuatro líneas de trabajo para dar cumplimiento a sus deberes de manera precisa y acertada en la divulgación y promoción del trabajo realizado por la entidad en defensa de los Derechos Humanos:

1. Comunicación Informativa

2. Comunicación Organizacional

3. Promoción y Divulgación

4. Nuevos Medios.

**9.1. COMUNICACIÓN INFORMATIVA.**

Desde esta línea de trabajo se produce todo el material informativo para comunicar a los medios de comunicación, la opinión pública y la ciudadanía en general de las actividades, acciones, logros y el trabajo desarrollado por la entidad en defensa de los Derechos Humanos de los caleños y las caleñas.

**9.1.1. BOLETINES Y COMUNICADOS DE PRENSA**

Estos sirvieron de insumo para publicar contenido en las redes sociales y fueron enviados a las bases de datos de los medios de comunicación locales, regionales y nacionales.

Desde el 1 de enero de 2016 hasta el 31 de diciembre del mismo año, se produjeron 229 Boletines y Comunicados de Prensa en los que se plasmaron actividades, posiciones, llamados, rechazos, alertas y el trabajo en general de la Personería de Cali en cumplimiento de sus funciones misionales.

**9.1.2. PROGRAMA DE TELEVISIÓN: “PERSONERÍA EN ACCIÓN”**

Es el programa institucional de la entidad desde el año 2009, el cual se transmite por el Canal Regional Telepacífico, a través de éste se garantiza que la información llega al público de interés de la entidad, que son los habitantes de Cali y sus corregimientos, además la señal de este canal brinda una cobertura que se extiende hacia todo el Valle del Cauca y otros departamentos como Cauca, Nariño y Chocó. El Canal Telepacífico también tiene señal en vivo a través de su página web.

El viernes 24 de junio de 2016 se emitió el primer programa Personería en Acción: Construyendo Paz, por el Canal Regional Telepacífico, los viernes en el horario comprendido entre las 6:00 – 6:30 p.m. En este espacio se abordaron temáticas relacionadas con los Derechos Humanos, participación ciudadana y defensa del interés público.

Desde el 24 de junio hasta el 9 de diciembre de 2016 se emitieron 24 programas de Personería en Acción: Construyendo Paz.

Cabe aclarar que el programa del 12 de Agosto no fue emitido por la transmisión especial que hace el canal Telepacífico del Festival de Música del Pacífico Petronio Álvarez. Así mismo, el programa del 19 de agosto se emitió en diferente horario (3:00 p.m.) debido a la transmisión de la Copa de Voleibol.

**9.1.3. YOUTUBE**

El programa de Televisión Personería en Acción, es subido a dos canales de YouTube, en uno se encuentra el programa completo, desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2016 este alcanzó 12734 visualizaciones.

El otro canal Personería de Cali, contiene las notas más importantes de los programas, las cuales se suben de manera individual y otras que se realizan únicamente para web, durante el año 2016 se alcanzaron 47482 visualizaciones.

A partir del 25 de julio de 2016 fue creado un tercer canal: Canal hablando de Paz, con el fin de subir de forma independiente las entrevistas de la sección “Hablando de paz” y compartirlas en las redes. Desde esta fecha hasta el 31 de diciembre se alcanzaron 381 visualizaciones.

**9.1.4. PRENSA, RADIO Y TELEVISIÓN:**

Desde el proceso de apoyo de Comunicación Pública se proporcionan los insumos necesarios para lograr la publicación y difusión de noticias relacionadas con la entidad en los medios de comunicación, entre los insumos se destacan los boletines y comunicados de prensa, entrevistas, apoyo audiovisual, fotografías, datos y cifras.

Desde el 1 de enero de 2016 hasta el 31 de diciembre del mismo año, se alcanzaron 731 impactos en medios de comunicación.

* 1. **COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

En esta línea de trabajo el proceso de apoyo de Comunicación Pública se divide en comunicación interna y en comunicación externa.

* + 1. **COMUNICACIÓN INTERNA**

La Personería de Cali cuenta con dos productos de comunicación interna:

• Titulares de prensa

• Carteleras

El objetivo de estos productos es mantener informados a los funcionarios de la entidad sobre los hechos, situaciones y temas de ciudad relacionados con Derechos Humanos, participación ciudadana e interés público, con el ánimo de poder intervenir e incidir como Ente de Control y garantizar la protección de los derechos de la comunidad.

* + 1. **COMUNICACIÓN EXTERNA**

Está asociada a la Comunicación Informativa y Nuevos Medios, a través de estas dos líneas de trabajo se difunde la información al público externo de la entidad, siempre bajo estrictos controles de calidad, oportunidad y servicio.

* + - 1. **PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN**

Promociona las actividades y servicios de la Personería de Cali en defensa de los Derechos Humanos en la ciudad, a través de piezas gráficas tanto impresas como digitales sobre las campañas de promoción y divulgación de Derechos Humanos de la Personería, de igual manera sigue los lineamientos establecidos para conservar la imagen corporativa y diseñar las publicaciones especiales que se realizan desde la entidad.

A continuación se relacionan las piezas gráficas elaboradas:

**Tabla No.54**: CONMEMORACIONES ESPECIALES.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **IDENTIDAD INSTITUCIONAL** | **CONMEMORACIONES ESPECIALES** | **MATERIAL DESARROLLADO** |
| Piezas Gráficas para conmemorar días nacionales e internacionales referidos a temas del área de Participación Ciudadana y Derechos Humanos | Día de la Independencia de  Santiago de Cali | 1 Pieza grafica para redes sociales y pagina web |
| Día de la Independencia de  Colombia | 1 pieza gráfica para redes sociales y página web |
| Conmemoración de los 480  Años de Santiago de Cali | 1 Pieza gráfica para redes sociales y página web |
| Día Mundial Contra la Trata de Personas | 1 Pieza gráfica para redes sociales y página web |
| Conmemoración de la Batalla de Boyacá | 1 Pieza gráfica para redes sociales y página web |
| Día Internacional de los Pueblos Indígenas | 1 Pieza gráfica para redes sociales y página web |
| Semana de la Juventud | 1 Pieza gráfica para redes sociales y página web |
| Semana por la Paz | 1 Pieza gráfica para redes sociales y página web |
| Día Nacional de los Derechos Humanos | 1 Pieza gráfica para redes sociales y página web |
| Día Internacional de la Paz | 1 Pieza gráfica para redes sociales y página web |
| Día de la Raza | 1 Pieza gráfica para redes sociales y página web |
| Día Internacional de la Erradicación de la pobreza | 1 Pieza gráfica para redes sociales y página web |
| Día de los Niños | 1 Pieza gráfica para redes sociales y página web |
| Día Internacional de la Eliminación de la Violencia Contra la Mujer | 1 Pieza gráfica para redes sociales y página web |
| Día Mundial de la Lucha Contra el SIDA | 1 Pieza gráfica para redes sociales y página web |
| Día Mundial de la Lucha Contra el SIDA | 1 Pieza gráfica para redes sociales y página web |
| Día Internacional de los Derechos Humanos | 1 Pieza gráfica para redes sociales y página web |
| Día Internacional de las Personas con Discapacidad | 1 Pieza gráfica para redes sociales y página web |
| Pieza Gráfica de Feliz Navidad y Prospero Año | 1 Pieza gráfica para redes sociales y página web |
| Pieza Gráfica Saludo de Navidad y Prospero Año por parte de Personero Municipal de Cali | 1 Pieza gráfica para envío por correo electrónico |

**Fuente:** Comunicación Publica – Personería Municipal de Santiago de Cali – Año 2016

**Tabla No.55:** INVITACIONES

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **IDENTIDAD INSTITUCIONAL** | **MOTIVO** | **MATERIAL DESARROLLADO** |
| Invitación para conocer a los nuevos Personeros Delegados en las diferentes comunas “Más Cerca de Ti” | Invitación a la ciudadanía para que conozca la ubicación de los nuevos Personeros Delegados en las diferentes comunas de Cali “Más Cerca de Ti´ | 1 pieza gráfica para redes sociales y página web. |
| Invitación para conocer a cada Personero Delegado ubicado en cada comuna de la ciudad | Invitación para que la ciudadanía conozca a cada Personero Delegado ubicado en cada comuna de la ciudad con sus respectivos nombres y direcciones | 11 piezas gráficas para redes sociales y página web. |
| Invitación para conocer a la Personera Delegada en la Casa del Ciudadano | Invitación para conocer a la nueva Personera Delegada en la Casa del Ciudadano con su respectivo nombre y dirección | 1 pieza gráfica para redes sociales y página web |
| Invitación para conocer a los nuevos Personeros Delegados en los corregimientos | Invitación para conocer a los nuevos Personeros Delegados en los corregimientos | 1 pieza gráfica para re-des sociales y página web |
| Invitación para conocer al Personero Delegado en Tránsito y Movilidad | Invitación para conocer al Personero Delegado en Tránsito y Movilidad con su respectivo nombre y dirección | 1 pieza gráfica para redes sociales y página web. |
| Pieza para invitar a sintonizar el programa de TV de la entidad 'Personería en acción' | Pieza para invitar a la comunidad a sintonizar el programa de TV de la entidad 'Personería en acción' | 13 piezas gráficas para redes sociales y página web |
| Pieza de invitación a rueda de prensa para el lanzamiento del Movimiento 24 – 0 a realizarse en la ciudad en el mes de octubre | Diseño Pieza de invitación a rueda de prensa para el lanzamiento del Movimiento 24 – 0 a realizarse en la ciudad en el mes de octubre | 1 pieza gráfica para redes sociales y página web |
| Habladores para la rueda de prensa para el lanzamiento del Movimiento 24 – 0 a realizarse en la ciudad en el mes de octubre | Diseño de habladores para los participantes a la rueda de prensa del lanzamiento del Movimiento 24 – 0 a realizarse en la ciudad de Cali en el mes de octubre | 6 piezas gráficas impresas y armadas |
| Pieza de los 10 Mil Seguidores alcanzados en la página de Facebook de la Personería Municipal | Pieza para incentivar a la ciudadanía a seguir a la Personería Municipal de Santiago de Cali en sus redes sociales, destacando 10 Mil Seguidores alcanzados en la página de Facebook de la entidad | 1 pieza gráfica para redes sociales y página web. |
| Pieza Gráfica de Invitación a la Audiencia del Agua | Invitación a la ciudadanía a la Audiencia de Interés Público ´´Por la Defensa del Agua en Santiago de Cali´ | 1 pieza gráfica para redes sociales y página web. |
| Habladores para la Audiencia del Agua | Diseño de habladores para identificación de funcionarios en la audiencia | 4 piezas gráficas impresas y armadas |
| Agenda de la Audiencia del Agua | Diseño de la agenda de la Audiencia de interés público ´Por la Defensa del Agua en Santiago de Cali´ | 1 pieza gráfica impresa y 1 pieza gráfica para re-des sociales y página web. |
| Arañas de la Audiencia del Agua | Diseño de Banner en estructura araña para presentación y bienvenida de la Audiencia de interés público ´´Por la Defensa del Agua en Santiago de Cali´ | 1 diseño impreso con estructura Araña |
| Pieza Gráfica de la Audiencia  Pública Seguimiento a los Problemas de Movilidad en la Ciudad de Cali | Invitación a la ciudadanía a la Audiencia Pública Seguimiento a los Problemas de Movilidad en la Ciudad de Cali | 1 pieza gráfica para redes sociales y página web. |
| Salva Pantalla Audiencia de Movilidad | Diseño de Salva Pantalla a la medida para proyectar en la Audiencia Pública Seguimiento a los Problemas de Movilidad en la Ciudad de Cali | 1 Diseño de pieza gráfica para proyección en pantalla |
| Agenda de la Audiencia de Movilidad | Diseño de la agenda de la Audiencia Pública Seguimiento a los Problemas de Movilidad en la Ciudad de Cali | 1 pieza gráfica impresa |
| Arañas de la Audiencia de Movilidad | Diseño de banner en estructura araña para presentación y bienvenida de la Audiencia Pública Seguimiento a los Problemas de Movilidad en la Ciudad de Cali | 1 diseño impreso con estructura Araña |
| Pieza Gráfica de la Transmisión Rendición de Cuentas 2016 | Diseño de pieza gráfica para invitar a la ciudadanía a la Rendición de Cuentas 2016 de la Personería Municipal de Santiago de Cali | 1 Pieza gráfica para redes sociales y página web |
| Pieza Gráfica de No al Uso de la Pólvora | Diseño de pieza gráfica para hacer un llamado a la ciudadanía a No quemar pólvora | 1 Pieza gráfica para redes sociales y página web |
| Pieza Gráfica Que la Fiesta Deportiva se Viva en Armonía | Diseño de pieza gráfica para hacer un llamado a la Ciudadanía a que viva la fiesta del fútbol en armonía | 1 Pieza gráfica para redes sociales y página web |
| Pieza Gráfica Víctimas | Diseño de pieza gráfica para la convocatoria a la Mesa de Participación Efectiva de las Víctimas de Santiago de Cali |  |

**Fuente:** Comunicación Publica – Personería Municipal de Santiago de Cali – Año 2016

**Tabla No.56:** IDENTIDAD CORPORATIVA

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **IDENTIDAD INSTITUCIONAL** | **MOTIVO** | **MATERIAL DESARROLLADO** |
| Diseño de nueva diagramación con el nuevo logo, para la división en cristal del despacho del Personero Municipal de Santiago de Cali | la Personería de Cali renueva su imagen con una nueva marca gráfica, la cual debe estar ubicada en cada uno de los puntos estratégicos de la entidad | 2 Piezas gráficas de gran dimensión para imprimir y ser instalado |
| Diseño de nueva señalización de las oficinas de la Personería Municipal | Identificar cada una de las áreas internas de la Personería, con su respectiva identidad corporativa | 5 Piezas Gráficas diseñas, que fueron instaladas en toda la entidad, tanto en el sede principal ubicada en el piso 13 del CAM como en los C.A.L.I, para un total de 155 piezas instaladas |
| Diseño de piezas para la Campaña de la Semana de la Salud | Diseño de piezas gráficas con contenido educativo, con el fin de concientizar a los funcionarios de la entidad, del buen uso de las normas de seguridad en el trabajo | 13 Pieza para Imprimir |
| Diseño del Nuevo Chaleco institucional para funcionarios de la Personería Municipal de Santiago de Cali | Nuevo diseño de chalecos con el fin de proyectar la nueva imagen de la institución, para que sea reconocida por los habitantes de ciudad | 1 propuesta de diseño seleccionada |
| Diseño de Pieza para Fondo de Pantalla Institucional | Con el fin de mantener visible la Misión y la Visión de la Personería Municipal, se realizó un nuevo diseño de fondo de pantalla para los equipos de cómputo Institucional. | 1 Pieza Gráfica para todos los equipos de cómputo Institucional. |
| Diseño Cartilla de Acuerdo Colectivo con las Organizaciones Sindicales 2016 | Recoge el acuerdo anual que se hizo entre la organización sindical y la Personería Municipal de conformidad con la normativa vigente | 1 Diseño de cartilla para impresión |
| Nuevo Diseño Pieza Gráfica PQR | Diseño con logo nuevo de pieza gráfica para Peticiones Quejas y Reclamos (PQR | 1 Pieza gráfica para redes sociales y página web |
| Diseño Poster de invitación Premiación de Incentivos de la Personería Municipal | Diseño de poster para invitar a la exaltación del otorgamiento de incentivos a los mejores funcionarios de carrera administrativa de la Personería Municipal del año 2016 | 1 Diseño de Poster Impreso |
| Diseño Diploma Premiación Incentivos de la Personería Municipal | Diseño de diploma que se otorgó a los mejores funcionarios de carrera administrativa de la Personería Municipal del año 2016 en la premiación de incentivos de la Personería Municipal | 1 Diseño de Diploma para impresión |
| Diseño Piezas Gráficas Rendición de Cuentas | Diseño de piezas gráficas para proyección en pantalla de la rendición de cuentas de la Personería Municipal 2016 | 17 Diseños para proyección en pantalla grande |
| Diseño Vinilo con nuevo logo institucional para la Sala de Audiencias de la Personería Municipal | Nuevo diseño del vinilo con nuevo logo institucional ubicado en la sala de audiencias de la Personería Municipal | 1 Diseño con nueva imagen institucional impreso sobre vinilo adhesivo |
| Diseño de Vinilo con nueva imagen para la recepción de la Personería Municipal | Nuevo diseño del vinilo institucional con nueva imagen ubicado en la recepción de la Personería Municipal | 1 Diseño con nueva imagen impreso sobre vinilo adhesivo |
| Diseño de nuevo aviso para el Centro para la Transparencia de la Personería Municipal. | Nuevo diseño de aviso institucional en caja de luz del centro para la transparencia de la Personería Municipal | 1 Diseño impreso sobre lona |
| Diseño de la Señalización Institucional | Diseño de la nueva Señalización Institucional de la Misión, Visión y Política de Calidad de la Personería Municipal | 3 Diseños con impresión directa sobre poliestireno |
| Diseño Poster Ruta de Atención a Niñas y Mujeres Víctimas de Violencia | Para campañas de promoción y divulgación de la Ruta de Atención a Niñas y Mujeres Víctimas de Violencia, como un ejercicio pedagógico | 1 Diseño Pieza gráfica |
| Brochure Institucional de la Personería Municipal de Santiago de Cali | Diseño del nuevo Brochure institucional para dar a conocer las actividades y servicios de la Personería Municipal de Santiago de Cali | 1 Diseño impreso plegable de 6 paginas |

**Fuente:** Comunicación Publica – Personería Municipal de Santiago de Cali – Año 2016

**Tabla No.57:** MATERIAL DE PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN INSTITUCIONAL (IMPRESOS).

|  |  |
| --- | --- |
| Roll Up o porta Pendón Institucional | 2 nuevos diseños de Roll Ups con pendones impresos con el nuevo logo y diagramación. |
| Piezas Olimpiadas Construyendo Paz 2016 | 2 Piezas Gráficas para promocionar el lanzamiento y el avance de las nuevas Olimpiadas Construyendo paz 2016 |
| Piezas Nombres Medios de Comunicación para Carteleras de Prensa | 19 Piezas Gráficas Impresas, para encabezados de los titulares de prensa que se ubican en las carteleras de la Personería Municipal con los nombres de los medios de Comunicación |

**Fuente:** Comunicación Publica – Personería Municipal de Santiago de Cali – Año 2016

* 1. **NUEVOS MEDIOS**

Es la línea de trabajo de comunicación pública que utiliza la Página Web, Facebook, Twitter, Youtube, canales de comunicación digital a través de diversas estrategias para realizar la difusión, divulgación y promoción de la información de las actividades y el trabajo realizado por la Personería de Cali en defensa de los Derechos Humanos.

* + 1. **PÁGINA WEB**

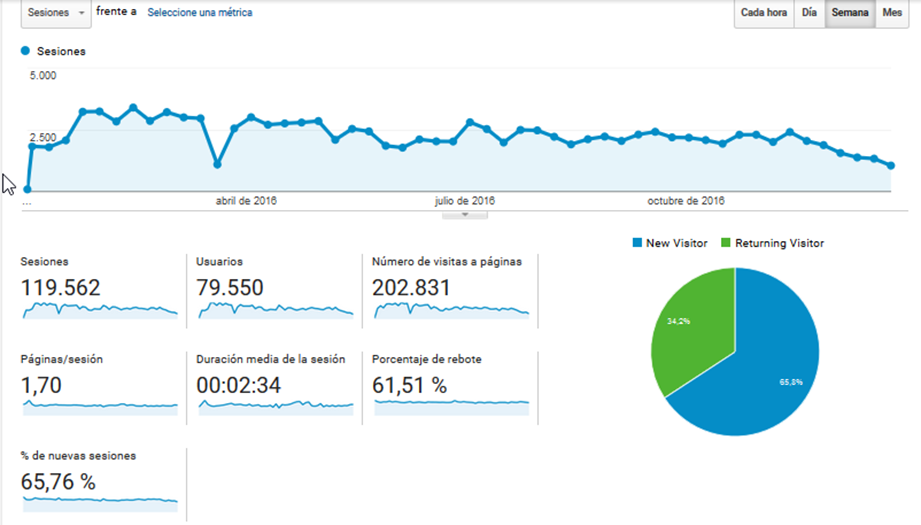
Canal de comunicación a través del cual se publica y difunde toda la información relacionada con la entidad. Contiene los boletines de prensa, las noticias que salen en medios de comunicación sobre la Personería y sus funcionarios, información relacionada a cada dirección operativa, misión, visión, informes e instruye a la comunidad en herramientas constitucionales para la defensa y garantía de sus derechos.

**Tabla No.58:** ESTADÍSTICA PAGINA WEB

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **AÑO 2016** | **SESIONES TOTALES - 2016** | **USUARIOS - 2016** | **VISITAS PÁGINAS 2016** |
| **TOTALES** | 119.562 | 79.550 | 202831 |

**Fuente:** Google Analytics - Personería Municipal de Santiago de Cali.

**Gráfico No.12:** CUADRO DE COMPORTAMIENTO DEL PÁGINA WEB DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI.



**Fuente:** Google Analytics - Personería Municipal de Santiago de Cali.

* + 1. **FACEBOOK**

El Facebook de la Personería (Fanpage) registró a 31 de Diciembre 10.635 Me Gustas (amigos). Con ello, logramos 2301 nuevos amigos durante del 2016.

**Gráfico No.13:** CUADRO DE COMPORTAMIENTO DEL CRECIMIENTO DE SEGUIDORES DE FACEBOOK DURANTE EL 2016.



**Fuente:** Facebook - Personería Municipal de Santiago de Cali.

* + 1. **TWITTER**

En este 2016 se aumentaron 5047 nuevos seguidores en esta red social, es así como el Twitter de la Personería Municipal de Santiago de Cali cerró a 31 de diciembre con 23.401 seguidores.

**Gráfico No.14:** CUADRO DE COMPORTAMIENTO DEL CRECIMIENTO DE SEGUIDORES DE TWITTER DURANTE EL 2016.



**Fuente:** Twitter Analytics - Personería Municipal de Santiago de Cali