



Con un enfoque basado en Derechos y Deberes:  
Individuo y sociedad

# CONTENIDO

1. Introducción
2. Pilares Estratégicos
3. Objetivos estratégicos y metas de impacto
4. Dimensiones de la Gestión / Todos Gestores
5. Glosario

# 1. INTRODUCCIÓN

Entre las entidades a las que la Constitución Política de Colombia establece en su artículo 118 que deben ejercer el Ministerio Público, están las personerías municipales, correspondiéndole en consecuencia a la Personería de Bogotá como órgano de control de orden constitucional, la guarda y promoción de los derechos humanos, propender por la vigencia de un orden social justo, la protección del interés público y la vigilancia de la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas en el Distrito Capital.

El artículo 322 de la Constitución Política de Colombia consagra a Bogotá como Distrito Capital, lo que le otorga un régimen político, fiscal y administrativo autónomo, debiendo por lo tanto contar con un “Estatuto Orgánico” como el que fue promulgado mediante el Decreto Ley 1421 de 1993, el cual dotó a la ciudad de los instrumentos que le permiten cumplir sus funciones, prestar servicios para promover el desarrollo integral del territorio y contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del Distrito Capital.

Este Decreto ley en su título VI, dedicado a la Personería de Bogotá, le asigna a ésta una serie de funciones que se pueden agrupar en las siguientes 4 categorías:

## 1. Función de Defensa, Protección y Promoción de los Derechos Humanos

La Personería de Bogotá, en su servicio a la comunidad y en colaboración armónica con otros órganos del poder público, desarrolla acciones de promoción, protección, defensa y garantía de los derechos de las personas del Distrito Capital, primordialmente de los sujetos de especial protección constitucional institucional. Con esta función transversal, el Ministerio Público preserva, promueve y defiende los fundamentos del Estado Social de Derecho y de la sociedad.

## 2. Función de Veeduría

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

### 3. Función de Ministerio Público

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

### 4. Función de vigilar la conducta oficial de los servidores públicos

En el marco de propender por el ejercicio diligente y eficiente de la función pública, la Personería de Bogotá es un organismo de control del Distrito Capital que adelanta y resuelve los procesos disciplinarios contra servidores públicos y contra los particulares que ejercen funciones públicas o manejan dineros del Estado, de conformidad con lo establecido en la Ley 734 de 2002, por la cual se aprueba el Código Único Disciplinario.

También corresponde a la Personería de Bogotá, en el ámbito de su jurisdicción, desarrollar acciones dirigidas a prevenir e intervenir para evitar posibles conductas violatorias del orden jurídico, económico y social.

Adicionalmente a esas funciones derivadas de las normas citadas, hay tres (3) fuentes de nuevas funciones adicionales para la Personería, resultantes de las leyes 1448 de 2011 (de víctimas), 1480 (del consumidor) y la 1551 de 2012 (modificatoria de la Ley 136 de 1994).

La ley 1448 de 2011 señala para la Personería de Bogotá D. C. nuevas funciones en materia de protección y asistencia a quienes sean considerados víctimas de conformidad con las condiciones de la misma. Entre las funciones se consideran específicas para las Personerías Municipales:

- \* Acompañamiento para la elaboración del censo de las personas afectadas en sus derechos fundamentales a la vida, integridad personal, libertad personal, libertad de domicilio, residencia, y bienes.
- \* Realizar la inscripción de los desplazados víctimas de la violencia y constatar la existencia de los documentos exigidos para tal fin, garantizando la confidencialidad y custodia de la información suministrada.
- \* Inscripción de las organizaciones de víctimas y las organizaciones defensoras de los derechos de las víctimas, interesadas en integrar las mesas de participación de víctimas
- \* Vigilar que las instituciones prestadoras de servicios de salud -IPS, públicas o privadas cumplan con la obligación de suministrar atención inicial de urgencias de manera inmediata a las víctimas pertenecientes a pueblos y comunidades indígenas que la requieran, con independencia de la capacidad socioeconómica de los demandantes de estos servicios y sin exigir condición previa para su admisión.

\* Realizar el acompañamiento de los retornos de los desplazados y podrá aportar pruebas que contribuyan a la verificación de las condiciones de seguridad del territorio sobre el que se realizó el retorno voluntario por parte de las víctimas.

Expresa todo lo anterior que a la Personería de Bogotá le corresponde recibir las solicitudes de registro e informar de manera pronta, completa y oportuna a quien pueda ser víctima sobre la totalidad de sus derechos, así como indicarle el trámite que debe surtir para exigirlos. A esta labor se suma la defensa de sus Derechos Humanos y el acompañamiento a las víctimas hasta que sean reparadas y restablecidos sus Derechos.

La ley 1480 de 2011, Estatuto del Consumidor, tiene por objeto proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como de amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos, en especial, lo referente a la protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y seguridad, el acceso a una información adecuada, educación y la libertad de construir organizaciones de consumidores.

Al efecto, se conmina (artículo 77) a los Agentes del Ministerio Público a velar por el cumplimiento de las funciones que en materia de protección al consumidor han sido legalmente asignadas a los Alcaldes, y en consecuencia supone funciones a la implementación y operación de mecanismos efectivos de promoción y defensa de los derechos del consumidor.

Igualmente la Personería debería acometer en el inmediato futuro, en lo que se aplique, las nuevas funciones establecidas para las Personerías en la Ley 1551 del 6 de julio de 2012, que modifica el Artículo 178 de la Ley 136 de 1994, Funciones del Personero, en los siguientes aspectos:

- De la función centrada en la divulgación de los derechos humanos y la orientación e instrucción a los habitantes en el ejercicio de sus derechos ante las autoridades competentes o entidades de carácter privado, se pasa ahora a la de divulgar, coordinar y apoyar el diseño, implementación y evaluación de políticas públicas relacionadas con la protección de los derechos humanos en su municipio; promover y apoyar en la respectiva jurisdicción los programas adelantados por el Gobierno Nacional o Departamental para la protección de los Derechos Humanos, y orientar e instruir a los habitantes del municipio en el ejercicio de sus derechos ante las autoridades públicas o privadas competentes.

- Incorpora como nuevas funciones las de 24) Velar por el goce efectivo de los derechos de la población víctima del desplazamiento forzado, teniendo en cuenta los principios de coordinación, concurrencia, complementariedad y subsidiariedad, así como las normas jurídicas vigentes; 25. Coadyuvar en la defensa y protección de los recursos naturales y del ambiente, así como ejercer las acciones constitucionales y legales correspondientes con el fin de garantizar su efectivo cuidado; y 26) Delegar en los judicantes adscritos a su despacho, temas relacionados con: derechos humanos y víctimas del conflicto conforme a la ley 1448 de 2011 y su intervención en procesos especiales de saneamiento de títulos que conlleven la llamada falsa tradición y titulación de la posesión material de inmuebles.

Realizar todas esas funciones supone para la Personería actuar alineadamente con la misión que se le asignó al Personero mediante el Acuerdo 34 de 1993, Artículo 2 , cual es “la defensa de los intereses del Distrito Capital y en general de la sociedad; la verificación constante de la ejecución de las leyes, acuerdos y órdenes de las autoridades, la vigilancia de la conducta de los empleados y trabajadores públicos de la administración Distrital”.

Para el periodo 2012 – 2016, el cumplimiento de la misión tendrá un marcado énfasis estratégico en el compromiso de defender los derechos humanos de los habitantes de la ciudad, pero con un enfoque particularmente fuerte sobre el cumplimiento de los deberes que como servidores públicos, ciudadanos y ciudadanas nos corresponden, de acuerdo con la Constitución, la ley y la normatividad.

Entendido el direccionamiento estratégico como el instrumento técnico que le permite a la organización formular el conjunto armónico y sistemático de objetivos, estrategias y acciones que coadyuven a posicionar a la Personería como organización de excelencia en el ejercicio de la defensa de los intereses del Distrito Capital y en general de la sociedad; la verificación constante de la ejecución de las leyes, acuerdos y órdenes de las autoridades, y la vigilancia de la conducta de los empleados y trabajadores públicos de la administración Distrital, el presente documento sintetiza esas herramientas como Plan Estratégico Institucional PEI para la vigencia 2012-2016.

El Plan Estratégico es un documento integral y debe ser considerado como un paquete total antes que usarlo por áreas aisladas, y evidencia como la Personería Distrital para cumplir con sus funciones, desplegará –articulada con la sociedad civil y las comunidades- un conjunto de actividades conducentes a que los agentes públicos, sociales y económicos se comporten dentro de las reglas de juego definidas por la constitución, leyes y acuerdos, y cuando ello no ocurra así, propiciará los medios que los reconduzcan hacia este marco.

Tales actividades comúnmente conocidas como de supervisión, engloban las funciones de inspección, vigilancia y control, las cuales en el proceso estratégico de la entidad se entenderán así:

- **Inspección:** Actividades que la Personería o sus delegados realizan in situ frente a los vigilados. Tareas típicas de inspección serán la realización de visitas, avisadas o sorpresivas, a las entidades, para verificar su comportamiento y, además, corroborar que la información suministrada para las tareas de vigilancia es apropiada,

- **Vigilancia** o Monitoreo: Conjunto de acciones que realiza la Personería (y las Oficinas de Control Interno que deben fungir como anclajes de la supervisión en las entidades distritales) que tienen como propósito monitorear de manera permanente el comportamiento de los agentes al interior del marco regulatorio. Acciones típicas de vigilancia son, por ejemplo, la recepción de información técnica y financiera y la verificación, a través de indicadores, de que los agentes vigilados cumplen con los parámetros definidos en el Plan Distrital de Desarrollo.

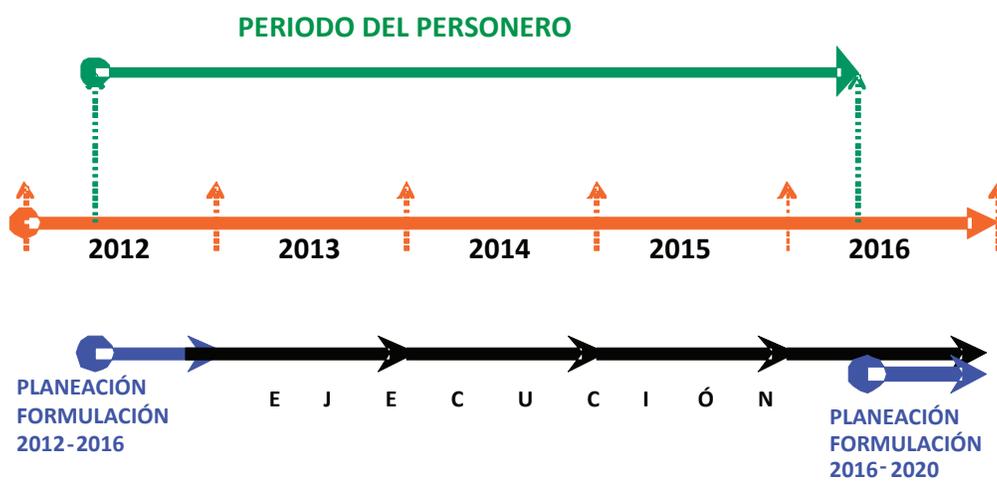
- **Control:** Conjunto de acciones que realiza la Personería para disuadir a los agentes de la comisión de conductas por fuera del marco regulatorio o para reconducirlos hacia el mismo, cuando se compruebe que han incurrido en conductas irregulares. El régimen sancionatorio y su aplicación son los componentes fundamentales del control.

Obviamente ejercer esa supervisión supone el conocimiento detallado y la difusión del Marco Regulatorio entre los distintos actores sectoriales, con la necesaria precisión del deber ser.

Este, requisito fundamental para precisar el qué supervisar, a su vez posibilita avanzar en el para qué en la medida que de allí se derivarán el cómo y el con qué?

## 2. PILARES ESTRATÉGICOS

HORIZONTE DEL PEI 2012 - 2016



La anterior figura ilustra el horizonte del PEI 2012-2016 para la Personería de Bogotá, para el cual se construyeron los siguientes pilares estratégicos:

- Una misión
- Una visión
- Un símbolo
- Un logo
- Un lema
- Cuatro principios adicionales a los contemplados en el Manual de Conducta Ética de la Entidad
- Un fundamento estratégico
- Nueve dimensiones estratégicas
- Nueve objetivos estratégicos misionales
- Cuarenta y nueve metas de impacto a 2016

### 2.1. MISIÓN

Somos un organismo de control que, en conjunto con los habitantes de la ciudad, defiende los intereses del Distrito Capital y de la sociedad en general, vigilando constantemente la conducta de los servidores públicos de la administración distrital y verificando la ejecución de las leyes, acuerdos y ordenes de las autoridades en el Distrito Capital.

## 2.2. VISIÓN A 2016

A 2016 los habitantes de Bogotá conocen y reconocen que hemos conseguido avanzar en la construcción de ciudadanos, movilizando todos nuestros medios de acción normativa, disciplinaria y de apoyo ciudadano en la defensa efectiva del interés público y colectivo y los derechos humanos en el Distrito Capital.

## 2.3. LOGO Y LEMA



## 2.4. PRINCIPIOS Y VALORES DE LA PERSONERÍA DE BOGOTÁ

Los principios y valores que orientan el actuar de los funcionarios y funcionarias de la Personería de Bogotá están enmarcados en el Manual de Conducta Ética de la Entidad, que asumidos como pautas orientadoras de la conducta de los servidores públicos de la Personería de Bogotá que determinan el comportamiento ético de la Entidad, son:

**Respeto y Dignidad Humana:** Los funcionarios y funcionarias de la Personería de Bogotá reconocemos que la integridad del ser humano sin distinción alguna, constituye la razón de ser de nuestra institución. Es nuestro deber comprender que en la diversidad, todos somos y tenemos los mismos derechos y las libertades, sin distinción de raza, color, sexo, idioma, condición social, religión o filiación política.

**Sensibilidad y Actitud de Servicio:** Los servidores y servidoras de la Personería de Bogotá consideramos el dolor y los problemas del otro y somos capaces de situarnos y actuar frente al sufrimiento de los ciudadanos. Buscamos el bien común, y en este esfuerzo nos convertimos en auténticos soportes de las causas ciudadanas.

**Lealtad:** Los servidores de la Personería de Bogotá guardamos fidelidad a los principios y valores institucionales, manteniendo el sentimiento de adhesión firme y Constante y de respaldo hacia la Entidad; compromiso que nos exige esfuerzo, vocación y disciplina para cumplir la misión y visión vigentes.

**Transparencia:** Todas las acciones que realiza la Personería de Bogotá son Públicas y como miembros de esta institución debemos permitir que se conozca la gestión, los resultados, las razones y circunstancias que guían nuestras actuaciones.

**Solidaridad:** Nuestras actuaciones como servidores públicos, están fundamentadas en el trabajo en equipo en procura de alcanzar metas comunes en un clima laboral que permita la sana convivencia en función de los objetivos propuestos.

**Calidad:** Los servidores y servidoras de la Personería de Bogotá tenemos una actitud de servicio orientada a satisfacer expectativas y necesidades de los usuarios para los siguientes parámetros:

-**Eficacia:** Es la capacidad de realizar las actividades y alcanzar los resultados Planificados.

-**Eficiencia:** Consiste en optimizar el uso de los recursos humanos y físicos para el logro de los resultados planificados.

-**Efectividad:** Capacidad de lograr el efecto deseado o impacto de la gestión adelantada.

**Proactividad:** Los servidores y servidoras de la Personería de Bogotá actuamos con iniciativa para contribuir individual y colectivamente al logro de los objetivos institucionales y la satisfacción del bien común.

Tales parámetros institucionales, orientadores de la Gestión de la Personería, se concretizan y explicitan en los siguientes 4 criterios de actuación que se seguirán en la estructuración y operación de la entidad en el periodo:

1. **Articulación**, ofreciendo oportunidades a todos los habitantes de la ciudad para que puedan, efectivamente, articularse con la Personería en la defensa de los intereses de la ciudad, de sus propios derechos, así como en la construcción de referentes para el cumplimiento de sus deberes.

2. **Confianza**, mejorando la percepción de confianza de los habitantes de la ciudad en la Personería Distrital como instancia eficiente en la defensa, protección y promoción de sus derechos.

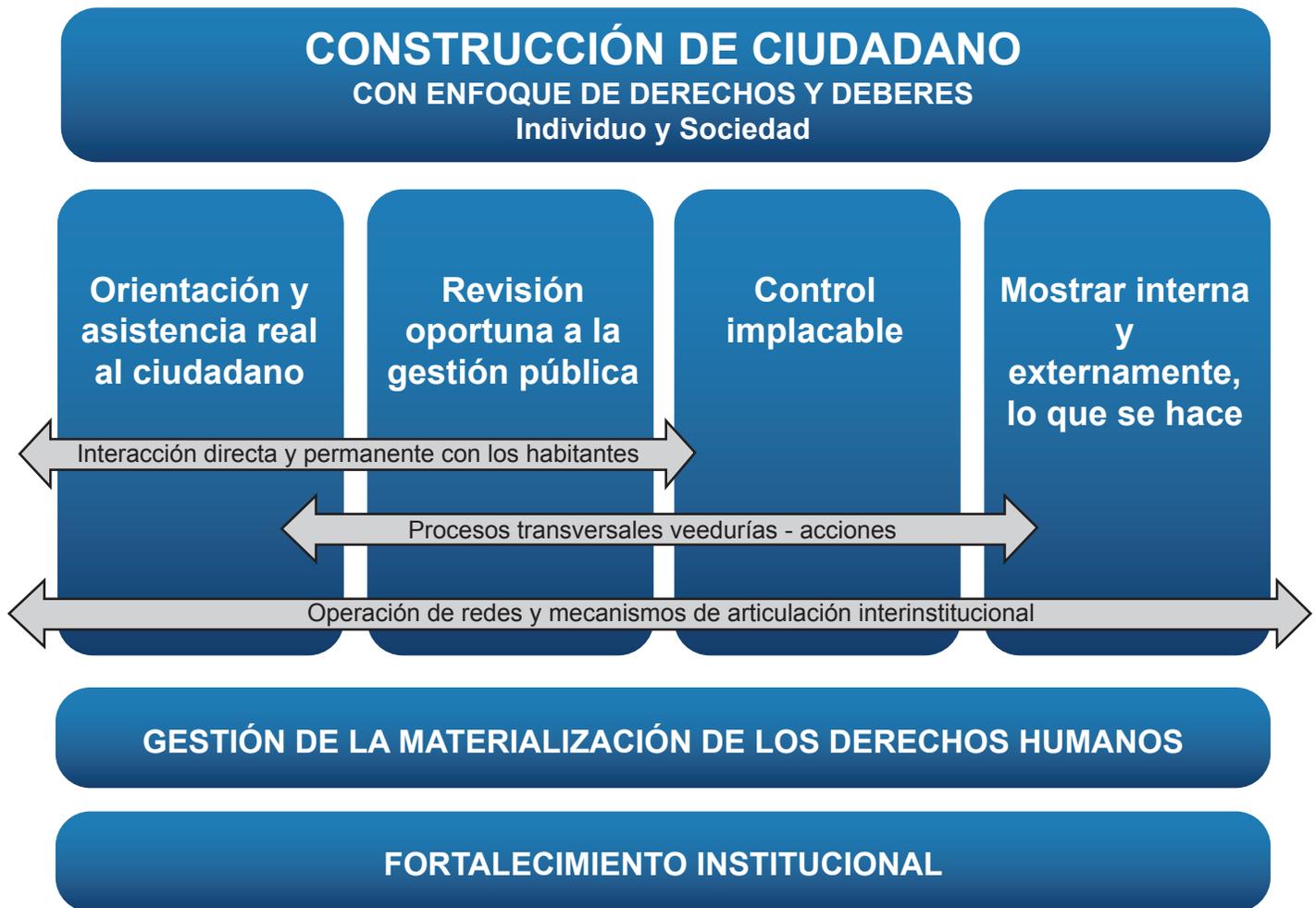
3. **Valor agregado**, enfatizando en programas y acciones que estimulen la continuidad de la relación del habitante con la Personería, más allá del propio espacio del programa o de la petición, queja o reclamo, y en el que la defensa de los intereses de la ciudad, de sus propios derechos y la construcción de referentes para el cumplimiento de sus deberes, se constituya en un reto consciente para él.

4. **Transversalidad**, equilibrando las acciones de veeduría con las disciplinarias sobre una base de acumulación del conocimiento y el uso y aplicación óptima de la infraestructura y recursos disponibles.

## 2.5. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS MISIONALES

- a) Asesorar y asistir en forma real a los habitantes de la ciudad para acceder a las instancias y mecanismos necesarios para la defensa de sus derechos, partiendo del cumplimiento de sus deberes como ciudadanos.
- b) Inspeccionar, vigilar y controlar en forma permanente, la gestión pública.
- c) Actuar de forma implacable, ante conductas de los servidores públicos distritales.
- d) Visibilizar la gestión de la Entidad, para posicionarla interna y externamente, con una imagen institucional transparente, efectiva y confiable
- e) Lograr la interacción directa y permanente con los habitantes en el ejercicio de sus Derechos y Deberes.
- f) Articular las acciones de inspección, vigilancia y control entre los ejes misionales
- g) Conformar y operar mecanismos de cooperación y articulación interinstitucional en la defensa de los Derechos, el cumplimiento de los deberes y la salvaguarda de lo público.
- h) Gestionar la apropiación de los deberes y la construcción de ciudadano, como fundamento de la garantía de los Derechos Humanos.
- i) Modernizar y fortalecer la institución para el cumplimiento de sus funciones y objetivos estratégicos

Esquemáticamente se pueden agrupar estos objetivos estratégicos en 1 fundamento estratégico, 6 grandes dimensiones y 3 enlaces, así:



*Figura 1. Dimensiones Estratégicas*

## 2.6. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE APOYO

- a) En Gestión del Talento Humano: Formar y capacitar el Talento Humano con miras a los nuevos retos institucionales, para avanzar en la construcción del conocimiento y la innovación en el campo laboral que conduzca a la profesionalización de la entidad.
- b) La Gestión Institucional con Calidad: Continuar con el mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad, que permita tener un servicio con calidad en la Personería de Bogotá, transmitiendo la prestación de un mejor servicio al ciudadano
- c) En aplicación de nuevas tecnologías: Apoyar la gestión institucional con la utilización de herramientas tecnológicas de última generación, que permitan cumplir con los objetivos misionales y de apoyo con eficiencia, eficacia y oportunidad.
- d) En imagen corporativa: Avanzar en la Consolidación de la imagen institucional a nivel distrital, con reconocimiento de su gestión como defensora de los Derechos Humanos y comprometida en la lucha por la protección de los bienes públicos.

## 3. OBJETIVOS ESTRATEGICOS Y METAS DE IMPACTO

### FUNDAMENTO ESTRATÉGICO.

Construcción de ciudadano, con enfoque en derechos y deberes – Individuo y Sociedad.

1. Apropiar la reflexión como fundamento del actuar ciudadano.
2. Promocionar una cultura de responsabilidad frente a lo colectivo desde una perspectiva de individuo y sociedad como conceptos indisolubles.
3. Impulsar la apropiación del concepto de cumplimiento del deber como mecanismo para la garantía de los derechos.
4. Implementar una política de construcción de ciudadano con capacidades para participar y contribuir en la protección, denuncia e intervención sobre la situación de derechos y deberes, en su entorno.
5. Desarrollar esquemas de formación de formadores en el proceso de construcción de ciudadano.
6. Generar construcción de ciudadano desde el quehacer institucional de la Personería bajo sus dimensiones estratégicas.

**DIMENSIÓN ESTRATÉGICA 1. Orientación y asistencia real al ciudadano**

**Objetivo Estratégico:** Asesorar y asistir en forma real a los habitantes de la ciudad para acceder a las instancias y mecanismos necesarios para la defensa de sus derechos, partiendo del cumplimiento de sus deberes como ciudadanos.

**METAS DE IMPACTO**

DESCRIPCIÓN	INDICADOR	Línea Base	Metas a 2016	RESPONSABLES
1. Atender, tramitar, sistematizar y efectuar seguimiento y control eficaz, a las peticiones, quejas y reclamos que impliquen asesoría y asistencia al ciudadano	Protocolos de atención para trámites que impliquen asesoría y asistencia al ciudadano ajustados al PEI / Cantidad de trámites que impliquen asesoría y asistencia al ciudadano	S.I.	70%	Planeación y Jefes de cada dependencia
	No. de solicitudes resueltas realmente / No. total de solicitudes recibidas, por año	S.I.	100%	Todas las dependencias
	No. de solicitudes respondidas dentro del plazo legal / No. total de solicitudes recibidas	S.I.	100%	Todas las dependencias
	No. de usuarios satisfechos con la atención prestada / No. de habitantes atendidos y orientados	S.I.	70%	Todas las dependencias
	No. de quejas presentadas por prestación del servicio de la Personería de Bogotá / No. de quejas presentadas el año anterior	S.I.	Menor que 0,9	Personería Auxiliar
2. Establecer y operar eficazmente mecanismos de atención preferencial a infantes, discapacitados, mujeres gestantes, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública	Puntos de atención de la Entidad con un (1) mecanismo de atención preferencial establecido / No. Total de puntos de atención de la Entidad.	S.I.	100%	Secretaría General
3. Incrementar los acuerdos en materia de conciliación	No. de conciliaciones en que las partes lograron solucionar el conflicto / No. total de conciliaciones efectuadas	50%	50%	Jurisdiccionales Centro de Conciliación
	No. de solicitudes de atención en conciliación en derecho exitosas, frente a las exitosas del año anterior	S.I.	Incremento 5 % por año	Centro de Conciliación

4. Asesorar y acompañar de manera efectiva a las Víctimas en el proceso de Reparación	No. de soluciones integrales a víctimas del conflicto, tras intervención de la Personería / No. Total de solicitudes de reparación a víctimas del conflicto recibidas en la Entidad.	S.I.	50%	Delegada DDHH
5. Actuar oportunamente frente a la vulneración de los Derechos Humanos	No. de escenarios objeto de intervención, en materia de DDHH y cumplimiento de deberes / No. de escenarios de mayor riesgo de vulneración a los Derechos Humanos e incumplimiento de deberes identificados	S.I.	80%	Delegada DDHH Delegadas de Veeduría Ministerio Público Jurisdiccionales Personerías locales
	No de casos de vulneración de derechos en los cuales interviene eficazmente la Personería / No. de casos identificados de vulneración de derechos	S.I.	100%	Delegada DDHH Delegadas de Veeduría Ministerio Público Jurisdiccionales
	No. de intervenciones judiciales y /o administrativas exitosas para proteger efectivamente los derechos humanos, los derechos fundamentales y el interés público / No. total de intervenciones administrativas y/o judiciales en las que participó la Personería	S.I.	50%	Despacho Delegada DDHH Ministerio Público Personerías locales
				Centro de Atención a la Comunidad
6. Ejercer eficazmente el Ministerio Público	No. Procesos notificados en lo que se interviene como Ministerio Público ante las instancias correspondientes / Total de procesos notificados	100%	100%	Penal I / Penal II
			100%	Policivo
			20%	Delegada DDHH
			100%	Jurisdiccionales
			100%	Personerías locales

**DIMENSIÓN ESTRATÉGICA 2. REVISIÓN OPORTUNA DE LA GESTIÓN PÚBLICA**

**Objetivo Estratégico:** Inspeccionar, vigilar y controlar en forma permanente, la gestión pública.

**METAS DE IMPACTO**

DESCRIPCIÓN	INDICADOR	Línea Base	Metas a 2016	RESPONSABLES
1. Lograr permanencia, transversalidad, integralidad y multidisciplinariedad, en la revisión de la gestión pública.	No. de asuntos revisados transversalmente a la gestión pública / Referente del año anterior	S.I.	30% de incremento anual	Delegada DDHH
				Delegadas de veeduría
				Policivo
				Disciplinarios
				Jurisdiccionales
				Personerías Locales
2. Implementar un esquema de priorización y medición de impacto de la revisión a la Gestión Pública.	Un esquema de identificación de riesgos	1	1	Coordinación de Veedurías
	Delegadas que aplicación el esquema de identificación de riesgos, en la programación de la revisión a la gestión pública	S.I.	100%	Delegadas de Veeduría
	No. de investigaciones disciplinarias originadas en la revisión a la gestión pública / No. total de revisiones efectuadas que ameritan investigación disciplinaria	S.I.	100%	Delegadas de Disciplinarios
	No. de acciones correctivas de la administración distrital provocadas por la intervención de la Personería revisadas / No. de acciones correctivas de la administración distrital provocadas por la intervención de la Personería	S.I.	100%	Delegadas de Veeduría

3. Realizar seguimiento al cumplimiento de los programas y proyectos del Plan de Desarrollo	Un esquema de seguimiento a la ejecución del Plan de Desarrollo Distrital, implementado	S.I.	1	Delegadas de Veeduría Coordinación de locales Delegada DDHH
	Informes anuales de seguimiento al Plan de Desarrollo Distrital.	1	3	Delegadas de Veeduría Personerías Locales
4. Interponer las acciones correspondientes, frente a acciones u omisiones presuntamente ilegales, o que atenten contra los intereses colectivos o públicos	No. acciones interpuestas frente a acciones u omisiones en el periodo, con respecto al periodo anterior	S.I.	Al menos 1	Jurisdiccionales y Dependencias misionales
	No. de sentencias favorables como consecuencia de las acciones interpuestas / No. de acciones interpuestas	S.I.	90%	Jurisdiccionales
5. Realizar seguimiento a la formulación e implementación del <b>Plan Distrital de Atención y Reparación a las Víctimas</b> , y a los programas y proyectos distritales dirigidos a esta población.	Informe transversal anual de seguimiento a la formulación e implementación del Plan Distrital de Atención y Reparación a las Víctimas y los Programas y Proyectos distritales dirigidos a esta población	S.I.	3	Delegada DDHH
				Delegadas de Veeduría
				Personerías Locales
				Proyecto víctimas

**DIMENSIÓN ESTRATÉGICA 3. CONTROL IMPLACABLE**

**Objetivo Estratégico:** Actuar de forma implacable, ante conductas de los servidores públicos distritales.

**METAS DE IMPACTO**

DESCRIPCIÓN	INDICADOR	Línea Base	Metas a 2016	RESPONSABLES
1. Fortalecer y ampliar el número de procesos verbales que lo ameriten y cumplan requisitos para ello	No. de procesos verbales / No. total de procesos disciplinarios	1%	25%	Coordinación Asuntos Disciplinarios
	No. de procesos verbales del periodo frente a los procesos verbales del año anterior	25	Incremento anual del 50%	
2. Erradicar las inactividades, prescripciones y caducidades de los procesos disciplinarios.	No de indagaciones preliminares decididas en términos /No de indagaciones preliminares iniciadas	70%	100%	Eje Disciplinario
	No. de prescripciones y caducidades / No. de procesos disciplinarios iniciados	S.I	0%	Eje Disciplinario
	No. procesos prescritos en el cuatrienio – procesos prescritos en el cuatrienio anterior / Procesos prescritos el cuatrienio anterior	S.I	Menor que 1	Eje Disciplinario
	No. de procesos tramitados en términos / No. total de procesos en curso	S.I	100%	Eje Disciplinario
3. Fortalecer la práctica probatoria con criterio técnico y sólido	No de incidencias procesales derivadas de errores probatorios en el periodo - No de incidencias procesales derivadas de errores probatorios en el periodo anterior / No de incidencias procesales derivadas de errores probatorios en el periodo anterior	S.I	Menor que 1	Eje Disciplinario
	No de funcionarios que operan en el eje entrenados en manejo probatorio / Total de funcionarios que operan en el eje	S.I.	100%	Eje Disciplinario

4. Fortalecer los procesos de argumentación jurídica, en las actuaciones disciplinarias	Decisiones confirmadas y no revocadas en 2ª. Instancia / Decisiones apeladas	S.I	90%	Eje Disciplinario
	No de abogados que operan en el eje entrenados en argumentación jurídica / Total de abogados que operan en el eje	S.I	100%	Eje Disciplinario
5. Gestionar el saber jurídico disciplinario de la Entidad.	No de funcionarios entrenados en saber jurídico / Total de funcionarios de la entidad	S.I	50%	Dirección Talento Humano
6. Consolidar esquemas de colaboración interinstitucional en materia de investigación.	Protocolos de colaboración interinstitucional investigativa suscritos y operando	S.I	5	Coordinación Asuntos Disciplinarios
7. Operar bajo un esquema proactivo y oficioso de investigación disciplinaria.	No. de Investigaciones disciplinarias iniciadas de oficio en el periodo - No. de Investigaciones disciplinarias iniciadas de oficio en el periodo anterior / No. investigaciones disciplinarias iniciadas de oficio en el periodo anterior	S.I	Mayor que 1	Eje Disciplinario
8. Consolidar la Secretaría Común de asuntos disciplinarios, con un enfoque de mejoramiento continuo	No de asuntos recibidos tramitados oportunamente / No total de asuntos recibidos.	S.I	100%	Coordinación Asuntos Disciplinarios
9. Proyectar intervenciones puntuales a procesos de alto impacto e importancia para la comunidad y los intereses de la ciudad capital.	Agencias especiales en asuntos de alto impacto constituidas / Asuntos de alto impacto definidos	S.I	100%	Coordinación Asuntos Disciplinarios

**DIMENSIÓN ESTRATÉGICA 4. MOSTRAR INTERNA Y EXTERNAMENTE LO QUE SE HACE**

**Objetivo Estratégico:** Visibilizar la gestión de la Entidad, para posicionarla interna y externamente, con una imagen institucional transparente, efectiva y confiable

**METAS DE IMPACTO**

DESCRIPCIÓN	INDICADOR	Línea Base	Metas a 2016	RESPONSABLES
1. Adoptar una política institucional de comunicación efectiva	Una política de comunicación adoptada por todas las dependencias.	S.I.	1	Despacho
				Oficina divulgación y prensa
				Todas las dependencias
2. Divulgar masiva y oportunamente, los resultados de impacto de la gestión adelantada	No. de comunicaciones o informes con resultados de impacto de la gestión adelantada, divulgados a través de los canales de comunicación institucional, por dependencia, previo concepto de la Oficina de Divulgación y Prensa	S.I.	Mínimo 2 al año por dependencia	Todas las dependencias
3. Crear y fortalecer canales de comunicación interna, que desde la interacción e información pertinente y en doble vía, generen sentido de pertenencia, confianza y apropiación de las políticas institucionales	No. de canales de comunicación utilizados / No. de canales previstos a crear y fortalecer	S.I.	100%	Secretaría General
				Oficina de divulgación y prensa
				Dirección Administrativa y Financiera
				Dirección TICs

	Incremento del número de usuarios internos, por canal de comunicación al año	S.I.	10% por año	Todas las dependencias
				Dirección TICs
	No. de usuarios internos que califican satisfactoriamente los canales de comunicación	S.I.	70%	Oficina de divulgación y prensa
				Dirección TICs
4. Crear y fortalecer canales de comunicación externa, que favorezcan la interacción e información pertinente y en doble vía, con el ciudadano	Incremento del número de usuarios externos, por canal de comunicación al año	S.I.	10% por año	Oficina de divulgación y prensa
				Dirección TICs
	No. de medios de comunicación que califican satisfactoriamente los canales de comunicación	S.I.	70%	Oficina de divulgación y prensa
				Dirección TICs
5. Enfatizar en las acciones comunicativas y en el conocimiento de la comunidad, sobre la naturaleza y servicios de la Personería de Bogotá	No. de eventos institucionales en los que se informa a la comunidad, la naturaleza y servicios ofrecidos por la Entidad / No. total de eventos institucionales realizados	S.I.	100%	Todas las dependencias
6. Visibilizar las sanciones disciplinarias, para disuadir a los servidores públicos distritales, de la comisión de conductas por fuera del marco regulatorio	No. de sanciones disciplinarias divulgadas en medios de comunicación / No. total de sanciones disciplinarias en firme.	S.I.	100%	Despacho
				Disciplinarios
				Oficina Divulgación y Prensa

DIMENSIÓN ESTRATÉGICA 5. INTERACCIÓN DIRECTA Y PERMANENTE CON LOS HABITANTES					
<b>Objetivo Estratégico:</b> Lograr la interacción directa y permanente con los habitantes en el ejercicio de sus Derechos y Deberes.					
METAS DE IMPACTO					
DESCRIPCIÓN	INDICADOR	Línea Base	Metas a 2016	RESPONSABLES	
1. Interacción efectiva en Derechos y deberes de los habitantes en sus entornos, en apoyo a sus conciudadanos y como agentes de denuncia	Actuaciones de interés general sobre afectación a Derechos y Deberes realizadas durante el año por habitante / Actuaciones de interés general con afectación a Derechos o Deberes, reportadas en el año anterior	S.I.	Mayor que 1	Secretaría General / PQR	
2. Mejorar la percepción de los ciudadanos, en materia de Derechos Humanos y cumplimiento de deberes.	Resultado de evaluación de percepción ciudadana / Resultado de evaluación de percepción ciudadana del año anterior	S.I.	Mayor que 1	Secretaría General / PQR	
3. Abrir espacios de interacción que permitan rescatar y visibilizar experiencias de la población que se constituyen en referente positivo de acciones de construcción de ciudadano.	No. de espacios de interacción desarrollados para visibilizar experiencias / No. de espacios de interacción del año anterior	S.I.	Mayor que 1	Oficina de divulgación y prensa	
	No. de experiencias positivas visibilizadas / No. de experiencias visibilizadas el año anterior	S.I.	Mayor que 1	Oficina de divulgación y prensa	
4. Establecer canales de comunicación e información efectivos, de doble vía y en tiempo real entre los habitantes de la ciudad y la Personería	No. de trámites adelantados ante la Personería por medios electrónicos / No. total de trámites	S.I.	30%	Secretaría General Dirección TICs	
	Total de habitantes atendidos en el año por los distintos canales / Atención a habitantes atendidos en el año anterior por los distintos canales			15%	Secretaría General / PQR
			S.I.	anual	Oficina de divulgación y prensa

5. Poner en funcionamiento un esquema integral de gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos (P.Q.R.) con criterio de Personería 24 horas y con presencia en diferentes lugares.	Un esquema integral de gestión de PQR 24 horas	S.I.	1	Secretaría General / PQR
	No. de puntos de atención de 24 horas en funcionamiento / No. de puntos de atención en funcionamiento al cierre del año anterior	S.I.	Mayor que 1	Secretaría General / PQR
	Atención a habitantes en el trimestre por punto de atención de 24 horas / Atención a habitantes en el trimestre anterior en punto de atención	S.I.	25%	Secretaría General / PQR

DIMENSIÓN ESTRATÉGICA 6. PROCESOS TRANSVERSALES:				
REVISIÓN A LA GESTIÓN - ACCIONES DISCIPLINARIAS				
<b>Objetivo Estratégico:</b> Articular las acciones de inspección, vigilancia y control entre los ejes misionales				
METAS DE IMPACTO				
DESCRIPCIÓN	INDICADOR	Línea Base	Metas a 2016	RESPONSABLES
1. Elaborar mapas de riesgo a partir de la revisión de la gestión pública distrital, las PQR y los procesos disciplinarios	Mapas de riesgos por sectores, asuntos y entidades, adoptados, evaluado y ajustado anualmente	S.I.	3	Personerías Delegadas para la Coordinación
2. Evaluar el impacto sobre la gestión pública, derivado de la revisión y otras acciones de la Personería	No. de riesgos vigentes de los identificados en el periodo anterior / No. de riesgos identificados en el periodo anterior	S.I.	0.25	Personerías Delegadas para la Coordinación
	Magnitud e impacto de riesgos detectados en la gestión pública del periodo / Magnitud e impacto de riesgos detectados en la gestión pública del periodo anterior	S.I.	0.50	Personerías Delegadas para la Coordinación
	No. de investigaciones disciplinarias abiertas originadas por revisión a la gestión pública durante el año / No de revisiones a la gestión pública en el periodo de las que se infiere una potencial acción inadecuada	S.I.	100%	Personerías Delegadas para la Coordinación
	No. de Investigaciones disciplinarias abiertas / No. de solicitudes de acciones disciplinarias reportadas.	S.I.	100%	Personería Delegada para la Coordinación Disciplinarios

3. Generar una dinámica de gestión del conocimiento, aplicable a la construcción de ciudadano	Protocolo de gestión del conocimiento adoptado, evaluado y ajustado.	0	3	Personería Delegada para la Coordinación Veedurías
	Bitácoras de ciudad, por eje estratégico del Plan Distrital de Desarrollo	0	3	Personería Delegada para la Coordinación Veedurías
4. Administrar bases de datos inteligentes en línea, para facilitar el desarrollo de las labores de revisión e investigación	Protocolo de Bases de Datos inteligentes adoptado, evaluado, actualizado y ajustado	0	3	Personerías Delegadas para la Coordinación Dirección TICs
	No. de programaciones de revisión a la gestión y de investigaciones disciplinarias que utilizan la herramienta / No. de programaciones de revisión a la gestión y de investigaciones disciplinarias	0	100%	Personerías Delegadas para la Coordinación
	No. de evaluaciones a la gestión y acciones disciplinarias que utilizan las bases de datos / No. de evaluaciones a la gestión y acciones disciplinarias.	0	100%	Personerías Delegadas para la Coordinación

**DIMENSIÓN ESTRATÉGICA 7. OPERACIÓN DE REDES Y MECANISMOS DE ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL**

**Objetivo Estratégico:** Conformar y operar mecanismos de cooperación y articulación interinstitucional en la defensa de los Derechos, el cumplimiento de los deberes y la salvaguarda de lo público.

**METAS DE IMPACTO**

DESCRIPCIÓN	INDICADOR	Línea Base	Metas a 2016	RESPONSABLES
1. Hacer seguimiento permanente a las Oficinas de Control Interno Disciplinario.	Protocolo de seguimiento a Oficinas de Control Interno Disciplinario ajustado al PEI	S.I.	3	Personerías Delegadas para la Coordinación
	No. de acciones de seguimiento a Oficinas de Control Interno Disciplinario de entidades consideradas críticas en el Mapa de Riesgo / No. de Oficinas de Control Interno Disciplinario de entidades consideradas críticas en el Mapa de Riesgo	S.I.	1	Personerías Delegadas para la Coordinación
	No. de acciones de seguimiento a Oficinas de Control Interno Disciplinario / No. de Oficinas de Control Interno Disciplinario	S.I.	1	Personerías Delegadas para la Coordinación
	Situaciones y/o actuaciones (casos) detectados que ameriten una acción disciplinaria preferente asumidos por la Entidad / Situaciones y/o actuaciones (casos) detectados que ameriten una acción disciplinaria preferente.	S.I.	1	Personería Delegada para la Coordinación Disciplinarios
2. Liderar y/o integrar esquemas interorganizacionales para la efectividad de las competencias de la Personería.	No. de convenios de cooperación interadministrativos y/o alianzas establecidas	S.I.	4	Secretaría General
				Personerías Delegadas para la Coordinación

<p>3. Fortalecer redes distritales de Personeros Junior, Personeros Estudiantiles y Ciudadanos Personeros.</p>	<p>No de Redes Distritales conformadas y operando permanentemente</p>	<p>S.I.</p>	<p>3 Distrital</p>	<p>Personería Delegada para la Coordinación Veedurías Personerías Locales Oficina de divulgación y prensa</p>
<p>4. Generar espacios de intercambio de experiencias interinstitucionales frente a la intervención de temas del resorte de la Entidad</p>	<p>No. de eventos de intercambio de experiencias interinstitucionales, que generen acciones de enriquecimiento y fortalecimiento institucional.</p>	<p>S.I.</p>	<p>6</p>	<p>Personerías Delegadas para la Coordinación</p>

**DIMENSIÓN ESTRATÉGICA 8. GESTIÓN PARA LA MATERIALIZACIÓN DE LOS DEBERES Y DERECHOS HUMANOS**

**Objetivo Estratégico:** Gestionar la apropiación de los deberes y la construcción de ciudadano, como fundamento de la garantía de los Derechos Humanos.

**METAS DE IMPACTO**

DESCRIPCIÓN	INDICADOR	Línea Base	Metas a 2016	RESPONSABLES
1. Implementar una política institucional para la promoción de los Deberes Ciudadanos y los Derechos Humanos	Política institucional ajustada al PEI, adoptada, evaluada y actualizada anualmente	0	3	Personerías Delegadas para la Coordinación
2. Liderar la participación ciudadana efectiva en la implementación de las políticas públicas de Derechos Humanos.	No. de organizaciones sociales con las que se interactúa y que reconocen el liderazgo efectivo de la personería / No. de organizaciones sociales relacionadas con los Derechos Humanos	0	0.50	Personería Delegadas para la Coordinación del Ministerio Público y Derechos Humanos
3. Involucrar el enfoque de derechos y deberes en la evaluación de las políticas públicas	Protocolo de evaluación de las políticas públicas con enfoque de derechos y deberes adoptado, evaluado y ajustado anualmente	0	3	Personería Delegada para la Coordinación Veedurías Personería Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y Derechos Humanos
	Políticas Públicas vigentes durante el periodo examinadas / Políticas Públicas vigentes durante el periodo	0	1	Personerías Delegadas para la Coordinación

4. Consolidar el Centro de Documentación de la Personería de Bogotá y su uso efectivo por los ciudadanos.	Programa de mejoramiento del Centro de Documentación adoptado, evaluado y ajustado anualmente.	O	3	Secretaría General
	Tamaño de la base documental en el periodo / Tamaño de la base documental en el periodo anterior	S.I.	2	Secretaría General

**DIMENSIÓN ESTRATÉGICA 9. FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL**

**Objetivo Estratégico:** Modernizar y fortalecer la institución para el cumplimiento de sus funciones y objetivos estratégicos

**METAS DE IMPACTO**

DESCRIPCIÓN	INDICADOR	Línea Base	Metas a 2016	RESPONSABLES
1. Adelantar un proceso de adecuación de los recursos físicos, tecnológicos y organizacionales, al PEI	Programa de adecuación de recursos adoptado, evaluado y ajustado anualmente.	0	3	Secretaría General
	No. Dependencias con adecuación de sus recursos durante el periodo / No. De dependencias	S.I.	1	Secretaría General
2. Desarrollar un programa de inducción y reinducción al talento humano, que permita avanzar en el desarrollo de actitudes y aptitudes	Programa de inducción adoptado, evaluado y ajustado anualmente.	0	3	Dirección Talento Humano
	Nuevos servidores públicos en programa de inducción en el periodo / Nuevos servidores públicos de la entidad en el periodo	S.I.	1	Dirección Talento Humano
	No. de nuevos servidores públicos participantes en el programa de inducción que consideran adecuado su proceso inducción / No. de nuevos servidores públicos participantes en el programa de inducción durante el periodo	S.I.	0.9	Dirección Talento Humano
	Servidores públicos participantes programa de reinducción durante el periodo / Servidores públicos con más de un año de antigüedad	S.I.	1	Dirección Talento Humano
	No. De servidores participantes en el programa de reinducción cuyos jefes consideran mejoramiento en su desempeño / No. de servidores públicos participantes en el programa de reinducción	S.I.	0.9	Dirección Talento Humano

3. Desarrollar un programa articulado de Capacitación que fortalezca las competencias de los servidores públicos de la Entidad	Programa de capacitación adoptado, evaluado y ajustado anualmente.	S.I.	3	Secretaría General
	No. de Servidores públicos capacitados / No. de Servidores públicos	S.I.	1	Dirección Talento Humano
	No. de Servidores públicos que consideran haber recibido una capacitación adecuada durante el periodo / No. de Servidores públicos capacitados durante el periodo.	S.I.	0.8	Dirección Talento Humano
	Servidores públicos capacitados externamente que socializan formalmente su aprendizaje con su grupo de trabajo / Servidores públicos capacitados externamente	S.I.	1	Dirección Talento Humano
4. Desarrollar un programa integral de Bienestar Social y Desarrollo Humano, enfocado a mejorar la calidad de vida laboral con enfoque de construcción de ciudadano	Programa de Bienestar Social y Desarrollo Humano adoptado, evaluado y ajustado anualmente.	0	3	Secretaría General
	Calificación consolidada de percepción de calidad de vida del año / Calificación consolidada de percepción de calidad de vida del año anterior	S.I.	1.2	Dirección Talento Humano
	Resultados de Medición de clima organizacional periodo / Resultados de medición de clima organizacional periodo anterior	S.I.	1.2	Dirección Talento Humano
5. Adecuar el Sistema de Gestión de la Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno (MECI), al Plan Estratégico Institucional	Cantidad de procesos del Sistema de Gestión de Calidad adecuados al PEI y aplicados / Cantidad de procesos adoptados en el Sistema de Gestión de Calidad	S.I.	1	Secretaría General
6. Desarrollar e implementar sistemas de información por área misional y de apoyo a la gestión institucional	Número de áreas misionales con sistema de información implementado / Numero de áreas misionales	S.I.	1	Dirección TICs

## 4. DIMENSIONES DE LA GESTIÓN / TODOS GESTORES

Con el objetivo de asegurar una gestión eficiente del Plan Estratégico Institucional -la que se entiende es lograda en virtud de una adecuada armonía entre la administración, el quehacer y los valores de desarrollo de la entidad-, se impulsará que el colectivo laboral de la Personería asuma que es esencialmente un gran grupo de gestores, quienes al realizar actividades de simple trámite, de impulso a determinadas iniciativas o de conducción de algún componente del sistema institucional, están fundamentalmente realizando acciones para alcanzar un propósito.

Ello supone que para una adecuada gestión de la entidad se deba tener una comprensión cabal del alcance de cada actividad contenida en el desarrollo del Plan, la cual -por la influencia que todos los intervinientes ejercen en la construcción de los propósitos de la organización en que realizan sus labores- ha de fundamentarse en procesos interactivos de comunicación, información y aprendizaje mutuo.

Para el efecto, y siguiendo a Soubal<sup>1</sup>, se asume que la Gestión tiene su radio de acción asociado a tres actividades básicas (la simple tramitación, el impulso a determinadas iniciativas o la conducción de un sistema organizacional), lo cual demanda que se aborden estructuradamente tres (3) grandes dimensiones desde las que se generarán los resultados contemplados en el Plan para avanzar en el camino de la eficiencia, cuales son:



*Figura 2. Dimensiones de la Gestión*

<sup>1</sup> Soubal Caballero, Santos. *Algunas consideraciones en la gestión del deporte recreativo y la formación de sus gestores. Conferencia Seminario Internacional. Chile. 1998.*

La Administración, se enmarca en la estructura funcional de la organización, por lo que representa funciones que nunca se pueden dejar de realizar como las de planeación, organización, dirección y control siguiendo la visión, misión y estrategias adoptadas.

El Quehacer se enmarca en lo estratégico y en actividades sociales y educativas potenciando los alcances del accionar de la Personería en el conjunto de la sociedad y frente a los individuos.

Los Valores de Desarrollo se enmarcan en la intencionalidad de la gestión y expresan los rasgos caracterizadores de la gestión institucional en procura del logro de los objetivos predefinidos. En nuestro caso todo ello está explicitado en los principios establecidos y en el énfasis sobre deberes.

El equilibrio al abordar las 3 dimensiones de la gestión permitirá asegurar la efectividad en los servicios de la Personería, respondiendo a sus compromisarios externos, y operando viablemente.

Con respecto a la **administración**, la Personería en virtud del Plan Estratégico, impulsa el proceso de ajuste de su estructura organizacional a las demandas normativas y administrativas actuales y, en particular, a las necesidades de los ciudadanos y ciudadanas del Distrito Capital. Ello significa para la entidad abordar:

1. Aspectos propiamente funcionales de la organización que tienen que ver con una adecuada conformación y operación de las áreas de Planeación, Tecnologías de la Información, Talento Humano, Presupuesto y Gestión Documental, dependencias que conforman los procesos centrales de soporte y/o apoyo para toda la institución.
2. La conformación de áreas misionales, con sus respectivas coordinaciones, indispensables para asumir obligaciones, funciones y tareas recientemente previstas por el legislador para ser desempeñadas por las personerías municipales y fortalecer otras cuyo servicio es actualmente precario.

Con respecto al **quehacer**, de conformidad con las estrategias previstas, se procura avanzar en la construcción de ciudadanos, apropiados de sus derechos y deberes. Al efecto, se potenciarán acciones conducentes a garantizar:

1. La promoción, incrementando y cualificando la participación, y acceso permanente a los servicios de la entidad, incluido el quehacer 24 horas.
2. La creación, como proceso de generación nuevas prácticas para salvar obstáculos y eliminar la rutina,
3. La Divulgación, tendientes a: socializar interna y externamente los beneficios pretendidos y alcanzados,

4. El posicionamiento, ante todo social y funcional de la entidad, procurando que la ciudadanía asocie automáticamente la Personería al ente que le defiende sus derechos y le apoya funcionalmente en el ejercicio de sus deberes, y

5. La sostenibilidad, manteniendo todo lo bueno obtenido en desarrollo del Plan.

Con respecto a los Valores de Desarrollo, los cuales se enmarcan en la intencionalidad de la gestión y expresan los rasgos caracterizadores de la gestión institucional y de la administración actual en procura del logro de los objetivos estratégicos definidos, tendrán para la gestión estratégica de la entidad un fuerte arraigo en:

1. La Ética
2. Un Estilo gerencial estratégico, proactivo
3. Un clara Concepción filosófica
4. Un compromiso institucional con la calidad, humanidad y excelencia del servicio

Finalmente, en el entendido que el Plan deberá gestionarse, es imperativo precisar el alcance que se le da en éste al concepto de gestión, dada su naturaleza polisémica, que se expresa por ejemplo en que indistintamente se le asume como sinónimo de administración, de gerencia o de tramitación.

Algunos ejemplos. De acuerdo con el Numeral 3.2.6 de la Norma ISO 9000-2000, por Gestión se entiende el conjunto de “actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización” asumiéndose obviamente que las organizaciones se dirigen y controlan en relación con sus metas y propósitos (Misión, visión, objetivos), es decir, en relación con sus planes. La Agencia de Cooperación Alemana GTZ entiende por gestión “la configuración de procesos sociales con el propósito de alcanzar objetivos concretos”, y considera como las funciones de gestión más importantes las de acordar objetivos, planificar, decidir, motivar, organizar, dirigir, controlar e informar, debiéndose esas funciones ser tenidas en cuenta y asumidas una y otra vez durante todo el proceso”<sup>2</sup>.

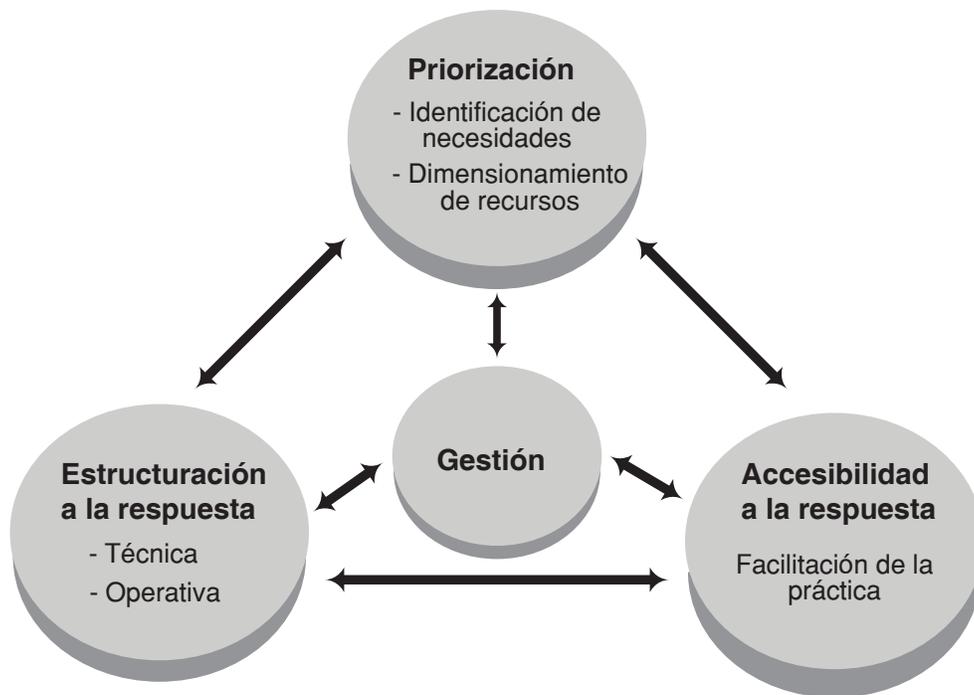
Las anteriores definiciones asumen que la gestión es un proceso -y que como tal no puede abordarse independientemente de los propósitos de la organización en que se realiza-, pero igualmente se puede resaltar el problema de sus ámbitos, ya que se está circunscribiendo fundamentalmente en manos de la dirección.

Para efectos del Plan Estratégico Institucional se han incorporado el concepto que Gestionar es un proceso que, si bien se orienta a la consecución de unas resultados, lo hacen todos los niveles de la entidad. La Gestión supone fundamentalmente adelantar 3 acciones: 1) La de priorización a la luz de de las necesidades y el dimensionamiento de los recursos disponibles, 2) La de estructuración de respuestas, y 3) La de brindar -hacer llegar- la respuesta.

<sup>2</sup> *Gestión del Ciclo del Proyecto (PCM) y Planificación de Proyectos Orientada a Objetivos (ZOPP) – Guía. GTZ. 1ª. edición. 1996.*

Y es que se asume que una adecuada Gestión presupone que se tienen unos parámetros para priorizar, justa técnica y éticamente, la actuación a partir del conocimiento de las necesidades y expectativas sociales e institucionales y del dimensionamiento de los recursos disponibles a aplicar; que se estructuren técnica y operativamente la respuesta pertinente (los proyectos) de conformidad con la priorización establecida y finalmente garantizarle el acceso a esas respuestas a los usuarios y aliados con los recursos asignados y de acuerdo con el diseño establecido.

Estos, que se pueden explicitar como los Ejes de la Gestión se pueden expresar gráficamente de la siguiente manera:



*Figura 3. Ejes de la Gestión*

Vista así, la Gestión se realiza en todo un sector u organización y la adelantan todos los niveles organizacionales –desde la alta Dirección hasta los Niveles Operativos- debiendo el Gestor responder porque las 3 acciones no solo sean realizadas adecuadamente sino en forma congruente, lo cual demanda de unas competencias específicas bien para la articulación de los mismos, o para garantizar que quienes deben adelantar cada uno de ellos lo haga adecuadamente.

Se puede entender en consecuencia que la Gestión Estratégica del Plan basa su éxito en la capacidad institucional para articular adecuadamente los 3 ejes de la Gestión. Y para el Gestor es fundamental tener la capacidad de articular y mover en un mismo sentido los 3 ejes, evitando caer en la “tentación” de detenerse en uno sola de ellas, o lo que es peor asumir las funciones de una de ellos como si eso fuera adelantar gestión.

De conformidad con el convencimiento de la actual administración de la Personería Distrital, el ejercicio de formulación e implementación del Plan Estratégico Institucional se centra en el ciudadano. Y siguiendo a Yurén, “solo considerando al sujeto en su proceso de identificación en el ámbito público podemos hablar hoy de ciudadano; solo considerando este ciudadano en su relación compleja con el otro en sus distintas dimensiones podemos entender la forma de democracia que hoy requerimos, y, por último, solo en esa vinculación con el otro se da el juego entre eticidad y moralidad, entre juicio justo y juicio prudencial y, en fin, entre lo local y lo global”<sup>3</sup>.

Ello supone para la Personería que en su actuación siguiendo el Plan Estratégico, genere espacios, mecanismos y procesos de identificación en los que los habitantes de Bogotá, se acompañan mutuamente en la realización de sus derechos, los cuales necesaria e ineludiblemente suponen un ejercicio e intercambio de deberes puntuales.

Y la Personería con su PEI, no solo aporta en su propia gestión a concretizar lo que García enuncia como un “Un estado funcionalmente sano (que) se legitima ante el ciudadano con la aplicación eficaz y oportuna de sus políticas públicas, las cuales aquel percibe como benéficas, incrementando con la experiencia satisfactoria de participación o de recepción de servicios, la confianza en el gobierno, lo que se convierte a su vez en una lección práctica de civismo y democracia”<sup>4</sup>, sino que en conjunto con la ciudadanía impulsará esa exigencia y actuación legal y legítima del gobierno distrital y los habitantes de la Capital, con unos procesos de relación entre individuos mejor llamados ciudadanos porque incluyen lo individual pero siempre referido a los otros.

<sup>3</sup> Yurén Camarena, María Teresa. *Ciudadanía, democracia y moralidad, en Educación y Ciudadanía: Múltiples miradas*. UNAM, México, 2006.

<sup>4</sup> García Sánchez, José Daniel. *Diversidad cultural: la didáctica cultural como factor de cohesión*. Pp. 291. En *Cultural: Las formas del desarrollo*. Héctor Ariel Olmos y Ricardo Santillán (compiladores). Ediciones Ciccus. Argentina, 2008.

# GLOSARIO

En la construcción del Plan se han seguido las siguientes DEFINICIONES O CONCEPTOS BÁSICOS:

- **Indicador:** Unidad de información que al comprobar su presencia o desarrollo permite verificar el cumplimiento de una meta u objetivo.
- **Línea Base:** Medida o registro de la situación actual de una actividad o producto y que sirve como punto de referencia al formular las metas.
- **Meta:** Expresión cuantitativa de acción concreta o producto que se espera conseguir en un lapso de tiempo determinado.
- **Meta de Producto:** Bien o servicio a entregar cuyo cumplimiento está directamente relacionado con la ejecución por parte de la entidad de una serie de actividades encaminadas hacia un mismo fin. Firma: Firma: Firma:
- **Misión:** Es la razón de ser de la entidad, está compuesta por los mandatos constitucionales, legales y normativos.
- **Objetivo:** Expresión de un fin que se quiere conseguir y que debe permitir la articulación de una serie de acciones encaminadas a su consecución.
- **Objetivo estratégico:** Desagregación de la Misión y Visión en componentes de naturaleza diferente.
- **Plan Estratégico:** Documento debidamente estructurado en el cual se materializa la misión, la visión, los objetivos, resultados, productos y metas de la entidad a 2012.
- **Visión:** Enunciado que refleja el propósito particular y característico de la actual administración de la entidad en el cumplimiento de sus funciones.