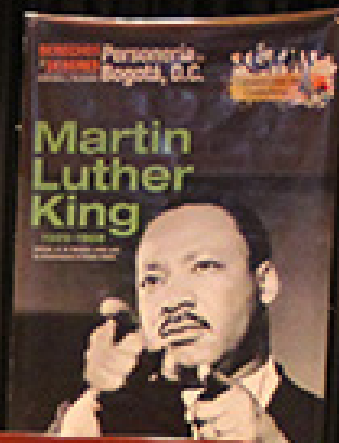
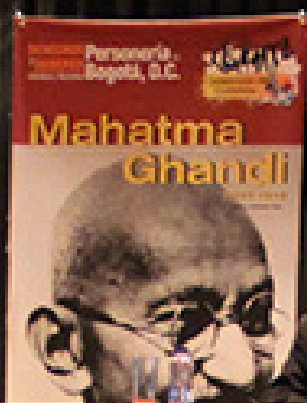




Una reflexión urgente LA ESTUPIDEZ

DERECHOS Y DEBERES Personería de Bogotá, D.C.
Individuo y Sociedad

**Informe de gestión
2012-2016**

Ricardo María Cañón Prieto
Personero de Bogotá, D.C.

Personería de Bogotá, D. C.
©2016

DERECHOS
y DEBERES
Individuo y Sociedad

Personería
Bogotá, D.C.

Informe de gestión
2012-2016

Ricardo María Cañón Prieto
Personero de Bogotá, D.C.

Contenido

PÁG.

7

Presentación

11

ENFOQUE ESTRATÉGICO

17

DIMENSIÓN ESTRATÉGICA 1
Orientación y asistencia real al ciudadano

27

DIMENSIÓN ESTRATÉGICA 2
Revisión oportuna a la gestión pública

39

DIMENSIÓN ESTRATÉGICA 3
Control responsable

45

DIMENSIÓN ESTRATÉGICA 4
Mostrar interna y externamente lo que se hace

51

DIMENSIÓN ESTRATÉGICA 5
Gestión de la materialización de derechos

61

DIMENSIÓN ESTRATÉGICA 6
Fortalecimiento institucional

73

Gestión Jurídica

Presentación

Para el efectivo cumplimiento de las funciones constitucionales y legales asignadas a la Personería de Bogotá, el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2012-2016 definió como fundamento estratégico la Construcción de Ciudadano, con enfoque en Derechos y Deberes - Individuo y Sociedad. Ello implica promover la reflexión ciudadana para construir responsabilidad frente a lo colectivo, demostrando a los ciudadanos que es imperativo el cumplimiento de sus deberes para exigir sus derechos.

El cumplimiento de estos objetivos y de las expectativas de los ciudadanos exigió, entonces, una modificación de la estructura organización de la Entidad. Así, a través del Acuerdo 514 de 2012 se crearon las Personerías Delegadas para la Coordinación del Ministerio Público y Derechos Humanos, de Veedurías y de Asuntos Disciplinarios y se modificó la denominación de la Dirección Coordinadora de Personerías Locales a Personería Delegada para la Coordinación de Personerías Locales., instancias que han sido determinantes en el fortalecimiento de las funciones misionales.

Adicionalmente, para responder a los nuevos retos que encara la ciudad, se crearon la Dirección del Centro de Conciliación, las Personerías Delegadas para la Protección de Víctimas; para la Defensa de los Derechos Colectivos y del Consumidor; para la Seguridad y Convivencia Ciudadana; y para la Protección de la Infancia, Adolescencia, Mujer, Adulto Mayor, Familia y Personas en Situación de Discapacidad.

Asimismo, fue preciso crear grupos de trabajo para fortalecer la gestión de la Entidad en algunas materias específicas. Como resultado de este ejercicio se crearon los grupos: Personería para la Asistencia en Salud; Gestión de Requerimientos Ciudadanos; Correspondencia; y Quejas, Sugerencias y Reclamos.

Teniendo en cuenta que para el cumplimiento del el PEI se establecieron seis dimensiones estratégicas así: Orientación y asistencia real al ciudadano, Revisión oportuna a la gestión pública, Control responsable, Mostrar interna y externamente lo que se hace, Gestión de la materialización de derechos, y Fortalecimiento Institucional, se plantearon una serie de objetivos que pretenden

asesorar y asistir en forma real a los habitantes de la ciudad para que accedieran a las instancias y mecanismos necesarios para lograr la defensa de sus derechos, siempre partiendo del cumplimiento de sus deberes como ciudadanos.

En esta materia han sido notables los logros obtenidos. Fue habilitado el Centro de Atención al Ciudadano, un espacio en el que la ciudadanía ha encontrado la asistencia que requiere en las más diversas problemáticas que enfrenta, y fue certificado el Centro de Conciliación de la Personería de Bogotá bajo la Norma Técnica NTC-5906, otorgada por el ICONTEC y el Ministerio de Justicia y del Derecho, además de reconocerlo como el primer centro de conciliación de la ciudad.

Como se mencionó, uno de los objetivos principales del plan trazado para este período era lograr que los servicios de la Personería de Bogotá estuvieran permanentemente a disposición de la ciudadanía y en los lugares que más lo necesitaba. Con este propósito se creó Personería 24 Horas, un ambicioso programa que posicionó a la Entidad como un referente de servicio al ciudadano. El programa incluye el ejercicio del Ministerio Público en la Unidad Permanente de Justicia, las cinco URI de la ciudad y las Comisarías Permanentes y Semipermanentes de Familia; habilitación de la Línea 143 y la Ventanilla de atención 24 Horas; apertura de once Puntos de Atención en los más concurridos centros comerciales de la ciudad; los Acompañamientos a las jornadas de visitas de los centros penitenciarios y carcelarios de la ciudad; las jornadas de Personería Itinerante en universidades y conjuntos residenciales; las visitas nocturnas a los servicios de urgencias distritales; y el más recientemente habilitado servicio de chat de atención que permite a los ciudadanos contar con la asesoría que requieren desde su celular o cualquier dispositivo con conexión a Internet.

Con este esquema de atención las 24 horas, durante los 365 días del año, se privilegian los principios de oportunidad y eficacia de la gestión pública, logrando atender más de 550.000 requerimientos de ciudadanos, cuyos peticionarios han encontrado en la Personería de Bogotá una entidad comprometida con su orientación y asistencia REAL, y con la materialización de sus derechos.

Se definió como propósito inspeccionar, vigilar y controlar en forma permanente la gestión pública de las entidades distritales. Las 446 veedurías realizadas en este periodo han jugado un papel muy importante, pues han logrado visibilizar y denunciar algunas de las dificultades que más aquejan a los ciudadanos, convocando a las autoridades correspondientes para su resolución.

Una estrategia que arrojó significativos resultados ha sido la realización de Audiencias Públicas de Requerimientos Ciudadanos. Con ellas la Personería habilita un espacio de diálogo y concertación en el que autoridades distritales y grupos de ciudadanos alcanzan acuerdos y construyen compromisos para resolver las problemáticas y dificultades que enfrentan sus comunidades. Son ya más de 406 Audiencias realizadas que, se calcula, han beneficiado a más de 1'330.000 ciudadanos.

Así mismo, se puso en marcha un esquema permanente de revisión de la gestión de los servicios de urgencias de la Red Hospitalaria Distrital. A la fecha, se han realizado más de 4.600 visitas cuyo propósito es verificar el cumplimiento de la normatividad vigente y las condiciones en las que se presta el servicio de salud, y se han tramitado más de 22.000 requerimientos por problemas para acceder a este servicio. Estas visitas han permitido identificar las deficiencias del servicio de salud,

alertar a la ciudadanía, solicitar a las autoridades distritales medidas resolutivas y, en algunos casos, iniciar investigaciones disciplinarias e interponer denuncias penales.

Se consideró que en materia disciplinaria la Personería debía actuar de forma responsable ante conductas de los servidores públicos distritales, en el entendido que obrar de esta forma implica el más absoluto respeto al debido proceso y a las garantías de los investigados. Lograrlo implicó el fortalecimiento del Eje Disciplinario, subsanando el significativo retraso en el que se encontraba la Entidad en esta materia cuatro años atrás. Gracias a la responsabilidad y diligencia con la que se asumió esta función y al proceso de depuración iniciado, ha sido minimizado el riesgo de prescripciones y caducidades de los procesos disciplinarios en curso.

Así mismo, la creación de la Coordinación para Asuntos Disciplinarios y de la Secretaría Común ha sido un elemento decisivo para lograr el adecuado direccionamiento de la acción disciplinaria. Este conjunto de condiciones ha sido el punto de apoyo para darle trámite a más de 14.000 quejas contra servidores públicos y alcanzar, en conjunto, más de 40.000 actuaciones disciplinarias. El resultado final en esta materia es una función disciplinaria fortalecida.

Uno de los retos más grandes al que hizo frente la Personería en estos cuatro años fue lograr recuperar la legitimidad institucional. Esto explica que el PEI incluyera la visibilización de la gestión de la Entidad como una dimensión estratégica, para así posicionarla social y funcionalmente como una institución transparente, efectiva y confiable.

Se registran más de 47.000 asistentes a eventos de construcción de ciudadano, además de la realización anual del Congreso de Personeros Estudiantiles, la sensibilización de los ciudadanos sobre la naturaleza y servicios de la Personería de Bogotá a través de mensajes institucionales masivos por radio y televisión, y la apertura de los once Puntos de Atención en Centros Comerciales, la realización de dos foros presenciales y virtuales del Diálogo “La estupidez, una reflexión urgente”, que busca hacer reflexionar al ciudadano sobre como el maltrato, la violencia, el consumo de drogas y la corrupción son, entre otros, fracasos de la inteligencia. Sin embargo, la mayor visibilidad ha sido lograda con la credibilidad que ha adquirido la institución a través del “voz a voz” entre los ciudadanos que se han beneficiado de sus servicios, catapultando como nunca antes su visibilidad y legitimidad.

Igualmente, se puso en marcha una amplia estrategia de comunicación interna tendiente a estimular y fortalecer el sentido de pertenencia por parte de los funcionarios, en todas las sedes de la Entidad, lo que se materializa en el compromiso y orgullo con el que cada uno de ellos cumple hoy sus funciones.

Adicionalmente, el PEI le dio carácter estratégico a dos dimensiones transversales: Gestión de la materialización de los derechos humanos y Fortalecimiento institucional.

Hay una relación íntima entre el cumplimiento de deberes, la realización de derechos y la protección de lo público, y es importante que cada uno de los ciudadanos entienda la naturaleza de esta relación. He allí el fundamento de nuestro compromiso con la construcción de ciudadano.

Con este propósito de largo plazo se entregaron más de 1'230.000 libros con historias de vida de personajes que con su vida son ejemplo y han contribuido en la construcción de una sociedad más justa, como Mahatma Gandhi, Martin Luther King Nelson Mandela, Madre Teresa de Calcuta y el Profesor Luis Eduardo Montoya.

Todos estos logros, que hoy son motivo de orgullo, no habrían sido posibles sin el fortalecimiento y modernización de la Entidad y entendiendo que el activo más importante para una institución que su talento humano, por lo que se hicieron grandes esfuerzos en materia de capacitación, bienestar social e incentivos y seguridad y salud en el trabajo optimizando los recursos disponibles.

No menos notoria fue la modernización casi total de la sede principal de la Personería de Bogotá. Es el resultado de un esfuerzo para lograr que los ciudadanos visitantes encuentren un espacio agradable y adecuado para su atención, y para que los funcionarios cuenten con óptimas condiciones para cumplir con sus labores.

Sea esta la oportunidad para agradecer el honor que delegaron en mí para liderar una Entidad como la Personería de Bogotá. Los logros alcanzados no serían posibles sin el compromiso, entrega y profesionalismo de los funcionarios que la encarnan. La ética del servicio fue una semilla que quedó sembrada como el valor central de todos los proyectos que emprendan las próximas administraciones de esta valiosa institución.

Ricardo María Cañón Prieto

Enfoque Estratégico



Como es obvio, los objetivos y finalidades del actuar de una entidad pública son los que le señalan la Constitución y la Ley. En el caso de la Personería de Bogotá, el cometido constitucional se lo señalan los artículos 118 y 277 de la Constitución Política, y lo desarrolla a nivel legal el Decreto Ley 1421 de 1993.

Dentro de ese estricto marco jurídico, le corresponde al Personero de Bogotá fijar las políticas internas de la entidad y dirigir la marcha de la Personería Distrital, función en virtud de la cual lidera y decide las definiciones estratégicas de su gestión, entendidas como la mejor forma de lograr los cometidos constitucionales y legales en el momento y condiciones de su período.

En cumplimiento de ese deber, la Personería de Bogotá adoptó el Plan Estratégico 2012 – 2016, que se estructuró bajo la premisa estratégica de Construcción de Ciudadano, con enfoque en Derechos y Deberes-Individuo y Sociedad, a partir de la cual se generaron 6 dimensiones estratégicas principales y 3 instrumentales.

Las dimensiones estratégicas principales, es decir, qué cosas hacer, son: (1) orientación y asistencia real al ciudadano; (2) revisión oportuna a la gestión pública; (3) control responsable; (4) mostrar interna y externamente, lo que se hace; (5) gestión de la materialización de los derechos humanos; y, (6) fortalecimiento institucional.

Las dimensiones estratégicas instrumentales transversales, es decir, sobre cómo hacer las cosas, son: (7) interacción directa y permanente con los habitantes; (8) procesos transversales veedurías- acciones; y, (9) operación de redes y mecanismos de articulación interinstitucional.

Estas nueve dimensiones estratégicas y su articulación se representó gráficamente así:



El fundamento estratégico: Construcción de ciudadano, con enfoque en derechos y deberes – Individuo y Sociedad., reconoce la responsabilidad de todos en la vigencia y respeto de los derechos de los otros, responsabilidad que se concreta en el cumplimiento de los deberes.

Bajo esa premisa, se impulsó la apropiación de la reflexión como fundamento del actuar ciudadano y se promocionó una cultura de responsabilidad frente a lo colectivo desde una perspectiva de individuo y sociedad como conceptos indisolubles; elementos que se reflejan en las dimensiones estratégicas.

Dentro de este contexto, este informe de gestión se presenta con una estructura que sigue las seis definiciones estratégicas principales del cuatrienio 2012 – 2016, buscando evidenciar en relación con cada una el sentido de las numerosas acciones y logros de este período.

Planeación estratégica

Con base en esas se fijaron objetivos con lo que se conformó el Plan Estratégico Institucional (PEI), que se convirtió en la carta de navegación de la entidad para este período.

Los objetivos estratégicos fijados se indicarán a continuación el exponer los avances que corresponden a cada dimensión estratégica. Para el logro de los objetivos estratégicos se elaboró el Plan Operativo Anual (POA), estableciendo metas para cada vigencia, con indicadores (eficacia o efectividad), responsables y cronogramas.

Para el periodo 2012 – 2016, se ha dado un marcado énfasis estratégico a garantizar la materialización de los derechos de los habitantes de la ciudad, con un fuerte enfoque en el cumplimiento de deberes constitucionales, legales y humanos que corresponden a los ciudadanos y a los servidores públicos, bajo la premisa de que el ciudadano es la razón de ser la Entidad. El plan estratégico institucional se puede consultar en el siguiente vínculo: <http://www.personeriabogota.gov.co/component/jdownloads/send/553-plan-estrategico-institucional-pei/1413-plan-estrategico-institucional-pei-2012-2016>

Reestructuración

En concordancia con el Plan Estratégico, y la atribución y extensión de funciones de la Personería, resultantes de las Ley 1448 de 2011 (Ley de víctimas), Ley 1480 de 2012 (Estatuto del Consumidor) y Ley 1551 de 2012, se obtuvo del Concejo Distrital la aprobación de una reestructuración institucional que ajustó su estructura a las nuevas demandas normativas, que modificó el esquema jerárquico para permitir una gestión gerencial eficaz al racionalizar los tramos de control administrativo creando las cuatro delegadas para coordinación y para preparar la Entidad frente al incremento esperado de la demanda de sus servicios por parte los ciudadanos.

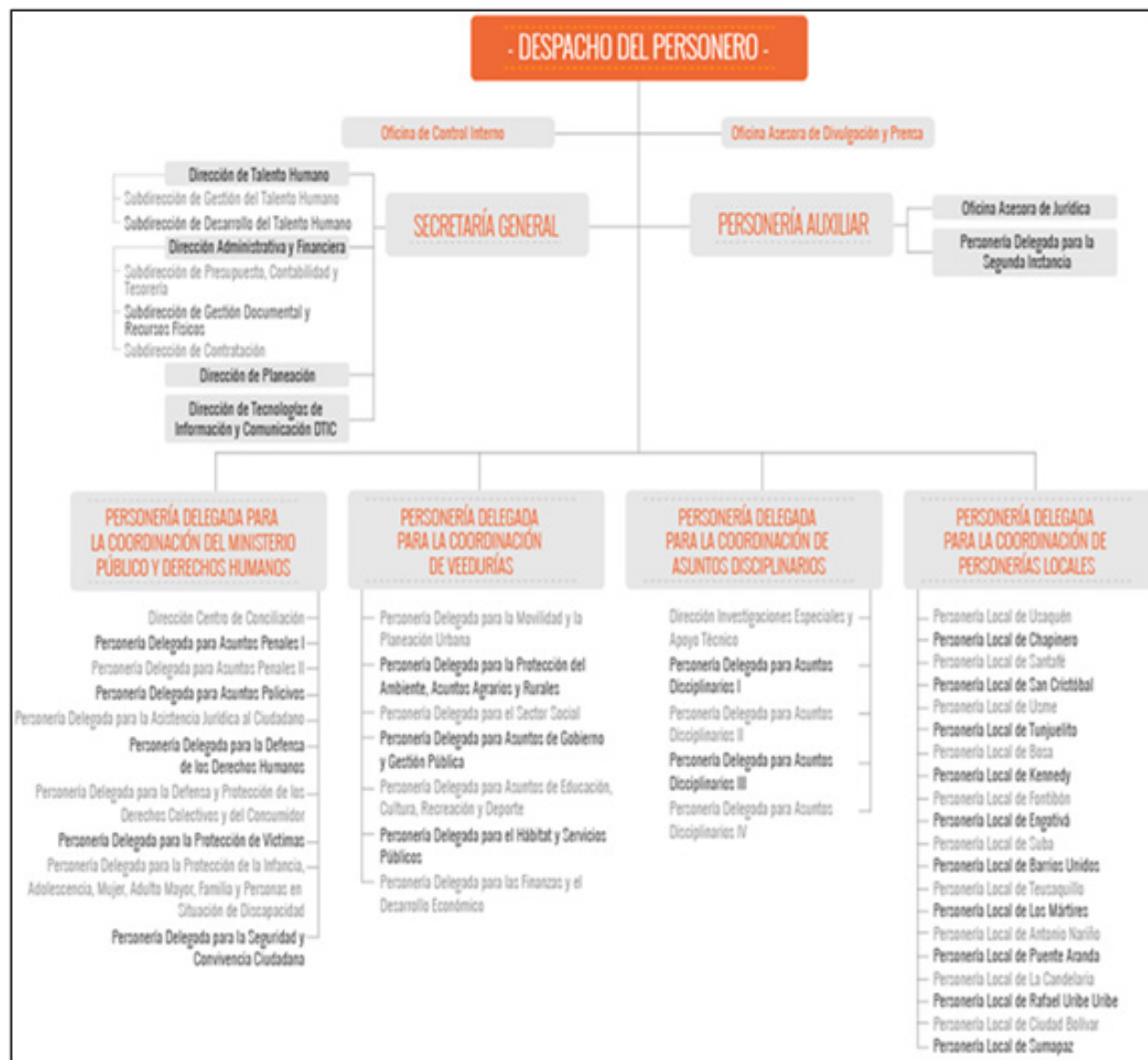
Como ejes de la reestructuración propuesta se definieron:

1. Aspectos organizacionales y administrativos de la institución que tienen que ver con una adecuada conformación y operación de la Secretaría General y las áreas de Planeación, Tecnologías de la Información y Comunicación, Talento Humano, Administrativa y Financiera, dependencias que conforman los procesos de apoyo para toda la institución.
2. La conformación de áreas misionales para asumir funciones recientemente previstas por el legislador.
3. La creación de las coordinaciones, como segundo nivel jerárquico de dirección, unificando las responsabilidades misionales de las distintas áreas, y racionalizando el tramo de control del que antes correspondía al Personero, con cerca de 40 dependencia directas, pasando a solo 6 dependencias y para las de segundo nivel números razonables de dependencias a cargo.

El Concejo Distrital acogió la reestructuración propuesta mediante el Acuerdo 514 de 2012, hito en la historia organizacional, puesto que desde el Acuerdo 34 de 1993, casi 20 años antes, no se había revisado y ajustado tan profundamente la estructura organizacional de la Entidad, cuando por el contrario la Administración Distrital, la ciudad misma y la realidad urbana habían sufrido significativos cambios.

Esto permitió a la entidad la creación de nuevas dependencias, la supresión de algunas áreas y la modificación de otras en cuanto a su denominación y funciones, y acorde con ello la renovación de la planta de cargos pasando de 858 a 893 empleos. Estos cambios hicieron posible una estructura organizacional más dinámica y con mayor capacidad de respuesta.

La nueva estructura organizacional se describe en el siguiente gráfico:



Para efectos del presente informe, a continuación se expondrán los avances en relación con cada una de las de seis dimensiones estratégicas principales.

DIMENSIÓN ESTRATÉGICA 1

Orientación y Asistencia Real al Ciudadano



El objetivo que se fijó para esta dimensión estratégica fue: Orientar 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.

Entendimos que el ciudadano es la razón de ser la Entidad, por lo tanto, todos los esfuerzos se enfocaron en mejorar la atención, en calidad y oportunidad, que recibía el ciudadano. Esto implicó analizar la naturaleza de los requerimientos ciudadanos recibidos, de tal manera que se pudieran implementar acciones que redundaran en materialización de los derechos¹ de los ciudadanos; de esta forma se avanzó de un esquema de solo orientación al ciudadano a un esquema de asistencia e intervención ante las autoridades públicas y ante particulares para obtener la materialización de sus derechos.

Por ley corresponde a la Personería de Bogotá el cumplimiento de las funciones legales de (i) asistir eficaz e inmediatamente el ejercicio del derecho de petición² (...), y de (ii) orientar a los ciudadanos en sus relaciones con la administración³, bajo el entendimiento de que la esencia de las actuaciones en interés particular de los ciudadanos ante las autoridades y ante quienes prestan servicios públicos, es lograr, en últimas, la materialización de un derecho (bien sea en el ámbito de los derechos humanos, o en el de los derechos fundamentales, incluido el de petición, bien de otros derechos constitucionales o legales); y en los casos de peticiones en interés general la protección derechos colectivos, del ambiente, o del interés general.

Respecto de ambos tipos de peticiones, conforme con las normas legales la Personería está facultada, cuando no obligada, a intervenir ante las autoridades para exigirles en cada caso concreto el cumplimiento de sus deberes legales respecto de las peticiones de los ciudadanos, que no hayan sido debidamente atendidas.

1 *Materializar un derecho: es hacer real y efectivo el goce de ese derecho. Puede ser que la actuación solicitada por el ciudadano tenga un enfoque de protección, es decir, aquel que procura la concreción del derecho para su realización efectiva. O un enfoque de restablecimiento, es decir, cuando el ciudadano le ha sido violado, vulnerado o negado el derecho que reclama.*

2 *Además de lo dispuesto en el artículo 277 de la Constitución Política en cuanto a la función de vigilar el cumplimiento de la Constitución, las leyes, las decisiones judiciales y los actos administrativos, se tiene que en la Ley 136 de 1994 -artículo 178, numeral 8- se establece que es función de los personeros municipales “velar por la efectividad del derecho de petición con arreglo a la ley”. Por su parte, en el Decreto Ley 1421 de 1993 -artículo 100, numeral 4- se consagra como atribución del Personero Distrital de Bogotá D.C., “velar por la efectividad del derecho de petición”, con tal fin “debe instruir debidamente a quienes deseen presentar una petición; escribir las de quienes no pudieren o supieren hacerlo; y recibir y solicitar que se tramiten las peticiones y recursos de que tratan los Títulos I y II del Código Contencioso Administrativo”. Finalmente, con un alcance aún más contundente, en la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo, en el artículo 23 se consagra que los personeros distritales y municipales “tienen el deber de prestar asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizarle el ejercicio del derecho constitucional de petición”, y si fuere necesario, “deberán intervenir ante las autoridades competentes con el objeto de exigirles, en cada caso concreto, el cumplimiento de sus deberes legales”, sí mismo, los personeros “recibirán, en sustitución de dichas autoridades, las peticiones, quejas, reclamos o recursos que aquellas se hubieren abstenido de recibir, y se cerciorarán de su debida tramitación”. En el mismo sentido ver el numeral 2.4 del artículo 5 del Acuerdo Distrital 34 de 1993.*

3 *En el Decreto Ley 1421 de 1993 -artículo 100, numerales 2 y 3- se consagra como atribución del Personero Distrital de Bogotá D.C., “recibir quejas y reclamos sobre el funcionamiento de la administración y procurar la efectividad de los derechos e intereses de los asociados” y la de “orientar a los ciudadanos en sus relaciones con la administración, indicándoles la autoridad a la que deben dirigirse para la solución de sus problemas”.*

Requerimiento ciudadano y derecho de petición

Ahora bien, toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición⁴, actuaciones que pueden ser iniciadas por motivos de interés general o particular. Así las cosas, teniendo en cuenta que es parte esencial y principal de su función misional garantizar el ejercicio del derecho constitucional de petición ante cualquier autoridad o entidad, nacional o distrital, pública o privada en los términos de Ley, la Personería de Bogotá para dar claridad a la regulación interna de sus procedimientos, ha decidido que en sus resoluciones y actos internos, la expresión “derecho de petición” se aplicará a los derechos de petición interpuestos ante terceros y respecto de los cuales la función de la Personería es velar por la efectividad del derecho; en tanto que para los derechos de petición presentados directamente ante la Personería de Bogotá para que esta entidad cumpla cualquiera de sus funciones misionales se usa la expresión “requerimientos ciudadanos”.

Al respecto en el artículo 4 de la resolución 154 de 2013, expedida por el Personero de Bogotá se distinguen 6 tipos básicos de actuaciones administrativas ante la Personería de Bogotá⁵.

De acuerdo con la modalidad de actuación de que se trate va a ser distinta la forma en que se debe atender para lograr la finalidad principal de la petición del ciudadano y de la función de la Personería que es la efectividad o materialización del derecho.

4 Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo, artículo 12: “Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocararlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos”.

5 1. Trámites Administrativos: Actuaciones y peticiones relacionadas con las funciones de apoyo de la Entidad tales como la gestión del talento humano, contratación, capacitación, y planeación, entre otras.
 2. Quejas, Reclamos y Sugerencias: Actuaciones referidas a la conducta de los funcionarios de la Personería de Bogotá, por omisión o extransgresión en el ejercicio de sus funciones, incumplimiento de sus deberes, calidad de la atención y el cumplimiento de la misión de la entidad. Igualmente se clasifican en esta categoría las referidas a la ética y calidad del servicio; las iniciativas, críticas o indicaciones para el mejoramiento de la atención y el cumplimiento de la misión de Personería de Bogotá.
 3. Seguimiento al Derecho de Petición ante terceros. Actuaciones por medio de las cuales el interesado, con la pretensión de que se realice seguimiento respecto de la oportuna y efectiva respuesta, pone en conocimiento de la Personería de Bogotá el inicio de una actuación administrativa o la presentación de una petición ante un organismo o entidad pública Distrital, o ante cualquier otra autoridad, o ante una entidad privada en los casos previstos en los artículos 32 y 33 del Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo. Bajo esta clasificación se incluyen las copias de comunicaciones dirigidas a las mencionadas entidades.
 4. Actuaciones por fuera de Competencia: Peticiones y quejas cuyo trámite y decisión corresponde al ámbito de competencia de una entidad pública distinta de la Personería de Bogotá, o debe ser tramitado ante un ente de carácter particular.
 5. Restitución de Derechos en Salud. Actuaciones y peticiones por medio de las cuales el interesado pone en conocimiento, o requiere la intervención, de la Personería de Bogotá en situaciones relacionadas con los derechos de acceso a servicios de salud, la prestación oportuna y de calidad, la atención al usuario, o la efectividad del derecho de reclamación, respecto de entidades públicas y privadas que prestan servicios de salud, así como de entidades públicas y privadas administradoras de planes de beneficios.
 6. Requerimientos Ciudadanos: Todas las actuaciones y peticiones relativas al cumplimiento de las funciones misionales de la Personería de Bogotá, que no correspondan a alguna de las anteriores categorías.

En este sentido, la Personería definió los alcances de orientación⁶, asistencia e intervención en la atención de los requerimientos ciudadanos, así como los criterios que permitieran medir la materialización de los derechos, de acuerdo a la gestión institucional adelantada.

Desde julio de 2014 se implementó un seguimiento piloto al logro de la materialización de derechos, y se debe seguir socializando el proceso de Atención de Requerimientos y lograr interiorizar los criterios de medición de la materialización en las otras dependencias. Ya se dieron los primeros pasos con la Coordinación de Locales, así mismo se incluyó en el SINPROC.

Según lo explicado anteriormente, desde el 2014 se puede presentar los primeros resultados de la medición de la gestión por coordinaciones en términos de materialización de derechos, así:

Año	2012	2013	2014					2015				
Dependencia	Trámitados	Trámitados	Trámitados	Resultado de La Gestión				Trámitados	Resultado de La Gestión			
				Materializado	No Materializa	Sin informació	No aplica		Materializado	No Materializa	Sin informació	No aplica
Personería Delegada para la Coordinación de Veedurías	5.429	11.330	9.824	-	-	9.824	-	7.408	-	-	6.750	-
Personería Delegada para la Coordinación de Personería Locales	20.460	18.543	23.016	4.842	207	17.411	556	19.254	5.368	1.385	11.622	879
Personería Auxiliar	-	14.705	37.699	14.340	713	22.646	-	61.113	19.042	931	41.140	-
Personería Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y Derechos Humanos	60.851	120.283	102.990	14.915	5.242	75.572	7.261	156.300	38.475	4.696	87.584	25.545

El objetivo estratégico de esta dimensión es Prestar asistencia efectiva a los ciudadanos. Con este propósito se fortaleció el esquema de gestión de Requerimientos Ciudadanos en función de la materialización de los derechos, con criterio de expansión de cobertura. Entre los logros más importantes a destacar en este sentido sobresalen:

Rutas de soluciones

Con el fin de hacer más expedita la orientación a los ciudadanos la Personería de Bogotá diseñó, desarrolló y puso en funcionamiento un innovador proyecto para organizar la información relacionada con los temas más consultados por los ciudadanos ante la entidad, denominado “Rutas de soluciones”.

⁶ La Personería realiza tres tipos de atención institucional:

- De orientación, cuando el servidor de la Personería le informa al ciudadano las opciones de gestión directa que puede realizar, para lograr la materialización del (los) derecho(s), esta gestión no puede llegar a hacer real y efectivo el goce de ese derecho por gestión de la Personería, por tanto no se incluye en la cifras sobre materialización de derechos.
- De asistencia, cuando además de informar al ciudadano sobre las opciones de gestión directa que se pueden efectuar para lograr la materialización del (los) derecho(s), los servidores de la Personería de Bogotá apoyan la gestión del interesado. P.e.: elaboración del derecho de petición, acción de tutela, de una comunicación, obtener un turno, seguimiento de un trámite, etc. En estos casos procede realizar acciones de seguimiento para conocer la efectividad de la asistencia prestada al ciudadano, y si se obtiene información sobre el resultado de la gestión, se registrará la materialización del derecho o su no materialización.
- De intervención, que se presenta cuando además de informar al ciudadano sobre las opciones de gestión directa que puede efectuar para lograr la materialización del (los) derecho(s), la Personería de Bogotá realiza total o parcialmente la gestión para lograr la materialización eficaz e inmediata del derecho amenazado. P.e. atención de urgencias en salud, acceso a educación, ayudas humanitarias, etc. En este caso se materializa el derecho cuando se obtiene lo que se solicita, ya sea que una autoridad o un particular hagan u otorguen algo al ciudadano que reclama.

Las “Rutas de soluciones” fueron construidas a partir de la gestión del conocimiento que tiene la entidad sobre los temas de mayor consulta por parte de la ciudadanía. La herramienta se encuentra funcionando a través de la página web institucional, y permite que los ciudadanos puedan tener acceso inmediato a una posible solución en línea frente a su inquietud, y obtener información de la gestión que la entidad realizaría dentro del ámbito de sus competencias, para materializar algún derecho eventualmente vulnerado.

Además, posibilita que cualquier servidor de la Personería pueda consultar fácilmente información sobre los 13 sectores que conforman la Administración Distrital, con sus entidades adscritas y vinculadas y los directorios de las sedes, a partir de los “Mapas de Funcionamiento” que contienen información pública suministrada por las Entidades Distritales y/o publicada por estas en sus páginas web, en el siguiente vínculo: <http://radarpersoneria.maintask.net/index.php?r=entidades/general>

Guías para la gestión efectiva de la materialización de derechos

Paralelo a con las rutas de soluciones, se elaboraron 25 Guías para la gestión efectiva de la materialización de derechos, que son una fuente de información, ordenada sistemáticamente, de acceso inmediato y de fácil comprensión en la que se dan instrucciones sobre cómo proceder para hacer efectivo o materializar un derecho ante autoridades públicas o ante prestadores de servicios públicos, o para lograr la efectividad del derecho de petición.

Personería 24 Horas

Con el Programa Personería 24 Horas, puesto en marcha desde marzo de 2013, la Entidad comenzó a ofrecer sus diferentes servicios de manera ininterrumpida a la ciudadanía, con una atención real, efectiva y oportuna. El programa se apoya en la diversificación de los canales de atención y busca recibir, tramitar, gestionar y resolver, según corresponda, los requerimientos de la ciudadanía recibidos por medio escrito, telefónico, personal o en línea. El programa cuenta con los siguientes servicios:

Línea 143 y Ventanilla de atención 24 Horas

La Línea 143 y la Ventanilla de Atención 24 Horas, ubicadas en la Sede principal de la Personería, están habilitadas las 24 horas del día y son dos importantes canales para acercar los servicios de la Entidad a la comunidad. Los ciudadanos que recurren a la línea telefónica reciben atención por parte profesionales que se encargan de registrar sus requerimientos, orientarlos y gestionar ante las autoridades o instituciones correspondientes la solución a sus peticiones. Por cualquiera de estos medios o por el Portal Web de la entidad los ciudadanos pueden realizar el seguimiento a sus requerimientos.

Los resultados obtenidos con la habilitación de estos dos canales evidencian un incremento sostenido en la cantidad de requerimientos ciudadanos recibidos y tramitados mensualmente, regis-

trando 14.705 requerimientos en 2013, 37.221 en 2014 y 65.379 en 2015, acumulando a enero 31 de 2016 un total de 117.305 requerimientos ciudadanos.

Las temáticas de los requerimientos recibidos por estos canales de atención dan cuenta de las problemáticas que enfrentan los habitantes de la ciudad. En primer lugar se encuentran los problemas de acceso y materializar el derecho a la salud con 28.153 requerimientos, equivalentes al 24%. Le siguen problemas con pensiones (8%), asuntos que pueden ser resueltos a través de una conciliación (5%), y quejas entre los consumidores de bienes y servicios (5%).

Es manifiesta la satisfacción de los ciudadanos beneficiados con este servicio. Así lo indican las encuestas de satisfacción diligenciadas por más de la mitad de los usuarios que reportan una satisfacción superior al 95%.

Puntos de Atención en Centros Comerciales

El esquema de Atención en centros comerciales responde a una estrategia escalonada de crecimiento del Programa Personería 24 Horas, con la que se logró habilitar 11 nuevos Puntos de Atención⁷. Al minimizar la distancia entre la entidad y la ciudadanía se ha logrado que cada vez más ciudadanos conozcan los servicios que ofrece la Personería de Bogotá y puedan presentar desde allí sus requerimientos.

Entre los logros de esta estrategia se cuenta la recepción de 55.297 requerimientos ciudadanos y la entrega de más de 1'230.000 libros de la Colección Maestros, con historias de vida de personajes que marcaron un hito como ciudadanos ejemplares, fomentando la convivencia pacífica, la solidaridad social y el conocimiento de valores, derechos y deberes.

Así, los Puntos de Atención en Centros Comerciales se han posicionado entre la ciudadanía como canales oportunos para solicitar y acceder a los servicios de la Personería de Bogotá.

Chat de Atención

Este es uno de los canales de atención más recientemente habilitados por la Entidad. Busca que los ciudadanos puedan acceder a los servicios de la Personería de Bogotá con sólo ingresar al Portal Web la página web, independientemente de donde se encuentren. En sus primeros seis meses, este canal ha mostrado un incremento sostenido en la cantidad de ciudadanos atendidos, al pasar de 322 solicitudes de atención requerimientos en agosto de 2015 a 1.448 en enero de 2016, acumulando ya un total de 4.973 personas atendidas.

Personería de Asistencia en Salud - PAS

Desde su creación en el 2013 el grupo Personería de Asistencia en Salud PAS tramitó más de 22.000 requerimientos ciudadanos sobre acceso al servicio de salud, obteniendo, en términos de materialización de derechos, que en más del 70% de esos casos se obtuvo el restablecimiento

⁷ Titán Plaza, Unicentro, Gran Estación, Salitre Plaza, Hayuelos, San Rafael, Plaza de las Américas, Centro Mayor, Centro Suba, Tintal Plaza y Santafé.

del derecho a la salud, en la mayoría de los casos en tiempo menores a tres días, mediante la consecución de citas médicas, entrega de medicamentos, de autorizaciones para la prestación de servicios, entre otros, ante las diferentes IPS y EPS privadas y públicas que prestan servicios de salud a los ciudadanos del Distrito.

La creación y funcionamiento del Grupo PAS fue una de las acciones de mayor impacto positivo en la función de garante de derechos, pues la atención de los requerimientos ciudadanos se concretó en intervención directa ante los prestadores y los aseguradores, para obtener respuesta positiva lo más inmediatamente posible, ayudando a familias y personas que no están en condiciones para gestionar directamente sus derechos.

Monitoreo a los servicios de urgencias a Hospitales

Como una modalidad de revisión de la gestión pública y en ejercicio de las funciones de garante de derechos, se realizaron visitas a los hospitales de la red pública de Bogotá D.C. principalmente en el horario comprendido entre 7:00 p.m. a 5:00 a.m. todos los días de la semana, con el fin de verificar las condiciones de acceso al servicio de salud y su prestación.

El grupo Personería para la Asistencia en Salud alrededor de 4.300 visitas a hospitales durante el cuatrienio

En las visitas a hospitales de la red pública de Bogotá se verifican los siguientes aspectos:

- Tiempos de atención por parte del personal médico a los usuarios.
- Estado de la infraestructura del área de urgencias del centro hospitalario.
- Se compara la cantidad de profesionales programados para la atención del turno, frente a los profesionales que se encuentran en el momento de la visita.
- Se registra el número de camas habilitadas frente al número de camas ocupadas.
- Se realiza visita a farmacia, para verificar fechas de vencimiento de las medicinas.
- Se verifica si existen posibles situaciones de retención de pacientes por pago
- Se realiza seguimiento e intervención en las remisiones pendientes, de tal manera que en lo posible se ubiquen los pacientes en las instituciones requeridas.
- Se realiza monitoreo a las ambulancias de la Red Pública Hospitalaria del Distrito.
- Se recopila información de pacientes en abandono social y salud mental, en procura de que las entidades competentes realicen la correspondiente atención integral.
- Se reciben los requerimientos ciudadanos generados por los usuarios del área de urgencias, dándose el trámite inmediato dentro de lo posible; de no poderse se gestiona en la oficina.

Centro de Atención a la Ciudadanía

Si bien la Personería siempre ha contado con diferentes puntos de atención a la ciudadanía, a nivel central distintas dependencias atendían público en distintos espacios y a veces de manera desarticulada, generando duplicidades y mayores tiempos en la atención. Por ello, en el primer semestre del 2014 se inauguró el Centro de Atención a la Ciudadanía – CAC, ubicado en la Carrera 10 con calle 24, con el objetivo de fortalecer el proceso de atención al usuario se centraliza la atención de las dependencias del nivel central que tienen por misión brindar atención al usuario de manera directa, sin perjuicio de que casos muy específicos sean atendidos directamente en otras dependencias cuando se requiere asistencia o intervención más allá de la orientación.

En el Centro de Atención a la Ciudadanía atienden la Personería Delegada para la Asistencia Jurídica al Ciudadano⁸, la Personería Delegada para la Defensa de los Derechos Colectivos y del Consumidor⁹, el grupo Centro de Atención a la Comunidad¹⁰, Grupo Personería para la Asistencia en Salud- PAS¹¹ y una parte de la Línea 143.

Desde la apertura del Centro, 1 de marzo de 2014 a 29 de febrero de 2016, se han recibido más de 109.899 requerimientos ciudadanos (sin incluir los recibidos por la línea la Línea 143).

Audiencias de requerimientos ciudadanos

En desarrollo de lo previsto en el artículo 35 del CPACA, la Personería de Bogotá tomó la iniciativa de convocar audiencias para atender requerimientos ciudadanos, bien tuvieran carácter colectivo o individual, para contribuir a la pronta adopción de decisiones. Para dichas audiencias se convoca de una parte a los ciudadanos que formulan el requerimiento, y de la otra a las autoridades encargadas de resolver o decidir sobre ese requerimiento; para que en la misma mesa se realice una exposición directa y personal del requerimiento y las respuestas por parte de las autoridades, mantenido la Personería una clara posición de no coadministración, sin perjuicio de su deberes como garante de derechos.

En el cuatrienio se realizaron 406 audiencias públicas de requerimientos ciudadanos, en las que

⁸ Dependencia modificada con el Acuerdo 514 de 2012. En este caso se le cambio el nombre a la Personería Delegada para Asuntos Jurisdiccionales y se modificaron las funciones. De tal forma que se separó de lo referente a las Conciliaciones y Uniones Maritales de Hecho, y quedó a su cargo la orientación y asistencia jurídica a los ciudadanos, mediante la asistencia en la elaboración de tutelas, desacatos, impugnaciones y seguimiento al cumplimiento de fallos de tutelas, adicionalmente, en los Supercades se brinda orientación jurídica y se asiste en la elaboración de derechos de petición.

⁹ Dependencia creada por el Acuerdo 514 de 2012 (art. 30 y 31), por lo tanto empieza a funcionar en el año 2013, con la intención de dar mayor relevancia a la protección de los consumidores en general y de los ciudadanos, alineado con las funciones asignadas a la Personería por el Decreto Ley 1421 de 1993 y por el Estatuto del Consumidor.

¹⁰ El Centro de Atención a la Comunidad fue organizado mediante la Resolución 154 de 2013. Se encarga principalmente en orientar a los ciudadanos que presentan sus peticiones de manera presencial en la sede central de la Personería, en todas las áreas de competencia de la misma, excepto la relativa al estado de procesos disciplinarios, como son salud, temas jurídicos, pensiones, entre otros. Antes de ello ya estaba funcionando, sin embargo, no estaba creado formalmente.

¹¹ El Grupo PAS fue creado por la Resolución 154 de 2013 para intervenir para la efectividad del derecho fundamental de la salud ante Instituciones Prestadoras del Servicio de Salud y para revisiones de la gestión en los hospitales de la red pública de Bogotá durante las 24 horas del día.

se evidenciaron las ventajas de este mecanismo en la pronta solución de las problemáticas planteadas y mayor transparencia e información en el trámite de esos asuntos. Entre las temáticas de mayor impacto por sus resultados se encuentran las del deprimido de la calle 94, constructores y sobre la problemática del barrio Lucero Bajo.

En anexo a este informe se relacionan la totalidad de las temáticas desarrolladas en las audiencias en esta administración.

Otras acciones en atención real y efectivo de requerimientos ciudadanos

Proyectos de inversión

En concordancia con esta dimensión estratégica se adelantó la ejecución de dos proyectos de inversión que enfocaron sus metas en la atención al ciudadano.

- El primero corresponde al proyecto No. 696 Protección a los Derechos de las Víctimas, el cual tiene como objetivo incidir en la reducción de casos de revictimización y en el restablecimiento de derechos a la población víctima del conflicto armado interno residente en Bogotá D.C., a través de acciones de promoción, divulgación de sus derechos y deberes; la atención y orientación a la misma; y el seguimiento y control al cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias que le corresponde a las entidades competentes.

En ejecución de este proyecto, entre los logros a resaltar en el marco de esta dimensión estratégica, desde el 2012 hasta diciembre de 2015, además de prestar orientación a 108.006 ciudadanos, se formalizaron convenios interadministrativos para orientación y seguimiento a las acciones dirigidas a la población víctima, con la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, para garantizar la efectividad de la atención de las víctimas del conflicto armado, y el otro con la Registraduría Nacional del Estado Civil, con el fin de acceder a la información en cuanto a los temas de la identificación ciudadana de las personas que desean que se les tome la declaración.

- El segundo corresponde al Proyecto No. 697 Defensa del consumidor, que tiene por objeto rescatar, madurar y consolidar su cometido institucional respecto de los derechos de los consumidores, en cuanto a sus funciones como ministerio público, de guarda y promoción de los derechos humanos, de protección del interés público y de vigilancia de la conducta de quienes desempeñan funciones públicas. En ejecución de este convenio se orientó a más de 35.000 personas en la reclamación de derechos individuales y colectivos en materia de protección al consumidor y se realizó un convenio con la Superintendencia de Salud para lograr mayor efectividad en las gestiones de materialización de derechos en salud. Además se formalizaron los convenios con los Centros Comerciales, a los que ya nos hemos referido.

Asistencia a víctimas del conflicto armado interno

Conforme con lo previsto en el artículo 155 de la Ley 1448 de 2011 corresponde a la Personerías

tomar las declaraciones de personas que se consideren víctimas del conflicto armado, con la finalidad de ser incluidas en el Registro Único de Víctimas por parte de la Unidad de Atención y Reparación de Víctimas. Dicha recepción es realizada por parte de la Personería Delegada para la Protección de Víctimas, las personerías locales y el punto de atención 24 horas.

En el cuatrienio se recibieron 49.944 declaraciones, y se les prestó asistencia permanente para el seguimiento del trámite de inclusión en el Registro Nacional de Víctimas, incluyendo la interposición de recursos. En este sentido, en el CAC y en la sede de la delegada de víctimas se instalaron sendos puntos de consulta en pantalla sobre el estado de los respectivos trámites.

También se realizaron actividades de acompañamiento a las víctimas, que incluyeron más de cuatro mil sesiones de asistencia psicosocial y la creación y funcionamiento de una ludoteca para divertir y formar a los hijos de las víctimas mientras sus padres realizan los trámites administrativos en la Personería.

Audiencias de conciliación

Durante los 4 años se mantuvo la certificación de calidad del Centro de Conciliación y en el 2014 el Ministerio de Justicia y del Derecho reconoció a entidad por tramitar el mayor número de conciliaciones a nivel Nacional y Distrital.

Durante el cuatrienio se recibieron 76.100 solicitudes de conciliación y declaraciones de unión marital aproximadamente, de las cuales se llevaron a cabo un 55 %.

DIMENSIÓN ESTRATÉGICA 2

Revisión oportuna a la Gestión Pública



La segunda dimensión estratégica del PEI tiene como objetivo alertar oportunamente sobre riesgos y hechos que se consideren irregulares en la gestión pública distrital, para que se salvaguarden el interés público y los derechos ciudadanos.

La revisión a la gestión pública se encaminó a alertar sobre situaciones de riesgo a los intereses colectivos y públicos, en donde la función veedora de la Personería de Bogotá, D.C., y la relación con los ciudadanos se congregaron para vigilar el cumplimiento de las normas, defender los bienes públicos y seguir la ejecución del Plan Distrital de Desarrollo, a través de la recepción de requerimientos sobre el funcionamiento y gestión de la administración distrital.

Esta vigilancia se complementó con alertas a la ciudadanía y a las autoridades competentes de los hechos que se consideraron irregulares al interior de la administración distrital.

Con el propósito de fortalecer el proceso de inspección, vigilancia y control sobre la gestión de la administración distrital, así como la defensa de los intereses de la ciudad, se elaboró una guía conceptual y metodológica para la organización y coordinación interna del desarrollo de la Revisión a la Gestión Pública. Entre las actividades desarrolladas se cuentan visitas a entidades distritales, corroboración de información suministrada, monitoreo a programas y proyectos del plan de desarrollo y divulgación de resultados con el propósito de disuadir la comisión de conductas irregulares e ilegales.

Los logros y objetivos alcanzados en materia de inspección y vigilancia durante este periodo se resumen en la ejecución de 446 revisiones a la gestión pública de diferentes entidades pertenecientes a 13 sectores de la administración distrital y 20 localidades; más de 200 expedientes con posibles conductas disciplinables remitidos al eje disciplinario y 108 alertas en diferentes medios de comunicación sobre riesgos y hechos que se consideraron irregulares en la gestión pública Distrital.

Radar

Con el fin de establecer criterios orientadores para una eficaz y oportuna revisión a la gestión pública de las entidades sujetos de vigilancia, la Personería de Bogotá diseñó, desarrolló y puso en funcionamiento la herramienta denominada “Radar”.

“Radar” permite a la Personería hacer una lectura de los potenciales riesgos para los ciudadanos, a partir del seguimiento en tiempo real de las problemáticas más reiteradas expuestas en los requerimientos recibidos en la entidad, los temas tratados en las sesiones del Concejo Distrital, las audiencias públicas de requerimientos ciudadanos y las noticias sobre el Distrito, para con ello establecer cuáles son los asuntos asociados a mayores inconsistencias en la gestión pública de las entidades vigiladas.

De esta manera, además de beneficiarse cada uno de los ejes misionales, dado que “Radar” genera alertas que les sirven de orientación para la revisión a la gestión pública, permite que ésta se encuentre alineada con las más urgentes necesidades ciudadanas.

Esta herramienta debe permitir leer la ciudad, las necesidades de los ciudadanos, el estado de los derechos y deberes y con el ánimo de facilitar la priorización temática para un ágil y efectivo actuar por parte de la Personería de Bogotá, se desarrolló RADAR como un mecanismo de reporte de estadísticas en tiempo real sobre los sectores, asuntos, los temas y los derechos que más afectan al ciudadano. Éste se alimenta de los temas tratados en el Concejo Distrital, las Audiencias Públicas de Requerimientos Ciudadanos, Revisiones de la Gestión Pública, temas registrados en los Requerimientos Ciudadanos y el registro de noticias sobre el Distrito. Como resultado se obtienen estadísticas de las diferentes problemáticas de la ciudadanía, por temas, sectores y/o localización y genera alertas sobre aquellos que podrían generar mayor riesgo de afectación a la ciudadanía.

Repositorio digital

En 2013 se inició la construcción de un repositorio digital que a 2015 cuenta con más de 380 informes de revisión a la gestión pública en temas de diferentes sectores del distrito como son: ambiente, educación, social, finanzas, gobierno, hábitat y movilidad. Este repositorio permitió centralizar y preservar los informes, facilitando la consulta y el acceso a los trabajos realizados en la Personería durante el periodo 2013 a 2015.

Revisiones a la Gestión Pública por sectores

Educación

Las revisiones se orientaron a vigilar y defender los intereses de los bogotanos en la implementación de programas y proyectos que tenían como propósito ampliar la cobertura del derecho a la educación, fortalecer la calidad de la enseñanza en los colegios distritales y dar las mismas oportunidades académicas a la comunidad educativa.

El constante control y vigilancia ejercido sobre el sistema educativo de la ciudad alertó sobre las inconsistencias que se presentaron en el proceso de matrículas, el sobre cupo en algunas instituciones educativas, la falta de una adecuada depuración del sistema de información y las dificultades a las que se enfrentan los padres de familia para acceder al transporte o subsidio de transporte de sus hijos. De igual forma se advirtió sobre la baja ejecución en la construcción de instituciones educativas, aulas apropiadas y dotaciones para los estudiantes.

Con ocasión de la adquisición de 7 colegios privados por la Administración Distrital, se indicó que la próxima administración debe ajustar los inmuebles a los estándares normativos de calidad y de sismo-resistencia.

En cuanto las 2 nuevas sedes de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas se evidenció el total incumplimiento en construcción de los 28.374 y 25.000 metros cuadrados de la primera y segunda etapas, por lo que se instó a la Secretaría de Educación y a la Universidad para que adelantaran las acciones necesarias y cumplieran con el compromiso de incrementar la infraestructura para educación superior, para así ampliar la cobertura en 17.500 cupos para los estratos 1, 2 y 3.

Se exhortó a la administración a aumentar el control y gestión frente a la gran cantidad de obras de equipamiento educativo inconclusas y la baja ejecución presupuestal. Se informó la situación de varias localidades en donde no se adquirieron los lotes necesarios para adelantar las obras, no se mostraron avances en la adquisición de licencias de construcción y no se dieron soluciones definitivas a los problemas de cobertura educativa que presenta la ciudad.

Se prestó asistencia y orientación a los ciudadanos y la comunidad estudiantil, interviniendo para que el distrito garantizara el derecho a la educación de las niñas, niños y adolescentes por medio de requerimientos ciudadanos, mesas de trabajo y acompañamiento en las instituciones educativas cuando fue requerido.

Ejemplo de lo anterior fue el caso del Instituto Técnico Industrial Piloto en el 2013, en donde la comunidad educativa se tomó las instalaciones del colegio debido a que los alumnos no estaban recibiendo las 40 horas reglamentarias exigidas legalmente para graduar estudiantes como técnicos. La mediación de la Personería logró que la comunidad estudiantil desistiera de la toma del colegio y se regularizara la asignación académica y de horarios de clase.

Movilidad

La Personería de Bogotá adelantó acciones destinadas a vigilar el cumplimiento de las leyes y la implementación de las políticas públicas destinadas a facilitar el control y adecuado funcionamiento del transporte. En este contexto y ante las quejas de la ciudadanía, se identificaron fenómenos que afectaron la implementación de las políticas públicas y el cumplimiento de objetivos destinados a beneficiar la ciudad.

El transporte público fue un tema en el cual la Entidad recibió gran cantidad de quejas ciudadanas, llevando a que se emitieran diversas alertas como el incumplimiento de frecuencias establecidas en el 71% de las rutas del Sistema de Transporte Público de Bogotá (SITP). Se informó a la ciudadanía y a la administración la falta de eficiencia en el manejo de los recursos de la ciudad, puesto que en evaluación realizada por la Personería se pudo determinar que más de la mitad de los buses del SITP transitaban casi vacíos. En otras palabras, Transmilenio “[...] pagó al cien por ciento por un servicio que las empresas concesionarias prestaron a medias y en condiciones diferentes a las establecidas en los contratos” (Personería de Bogotá, 2015).

Otra dificultad relacionada con el transporte público, en la cual la Personería buscó defender los intereses de los ciudadanos, fue la no integración del medio único de pago en el SITP. La no integración de las tarjetas resultó en una diferencia tarifaria y un sobre costo para los usuarios del sistema, que realizaron trasbordos de las Fase I y II al zonal, por un valor de \$4.911 millones de pesos entre el segundo semestre 2013 y la vigencia 2014. Ante esta situación, el Personero de Bogotá presentó una acción de cumplimiento ante un Juez Administrativo del Circuito de Bogotá contra la Alcaldía Mayor, Angelcom S.A, Recaudo Bogotá S.A., y Transmilenio S.A. para que cumplieran en el menor tiempo posible con la unificación del medio de pago.

En favor al derecho de defensa y al debido proceso que tienen los ciudadanos frente a la imposición de comparendos por medios electrónicos (foto multas) se evidenciaron las falencias de la

Secretaría Distrital de Movilidad (SDM) en los procesos de aplicación de sanciones. La Personería encontró que la indebida notificación de comparendos violó el debido proceso y privó al ciudadano de acogerse al beneficio del 50% de descuento por la asistencia al curso pedagógico.

De igual forma se advirtió “sobre los recursos dejados de percibir por el no pago de por lo menos 4.722 comparendos, los cuales equivalieron a \$1.392 millones y [...] el riesgo de que [suciediera] lo mismo con casi 190 mil comparendos más, que representaban, aproximadamente, \$56.000 millones de pesos” (Personería de Bogotá, 2014).

Por otro lado, con el propósito de que el Distrito garantizara a las personas en condición de discapacidad un sistema de transporte adecuado, equitativo, un servicio digno y ajustado a sus limitaciones, la Personería instó a la administración distrital a que cumpliera con la meta prevista en la Ley 1618 de 2013. En este sentido, se alertó a la alcaldía y la ciudad sobre la deficiente accesibilidad que enfrentaban las personas con discapacidad. Sin embargo, el Distrito no adoptó medidas suficientes para asegurar el acceso adecuado al espacio y al transporte público para esta población. De “3.444 vehículos azules del SITP vinculados en la operación zonal, sólo 32, es decir el 0,9% [y 398 de 748 alimentadores equivalente al 53%] [...] se encontraban adaptados” (Personería de Bogotá, 2014) para facilitar el acceso a personas con restricciones de movilidad.

La defensa del patrimonio de la ciudad y la colaboración con otros entes de control como la Contraloría Distrital y la Procuraduría General de la Nación, también fueron prioridades. En consecuencia, la Personería acopió estudios y conceptos por el contrato de reparcho suscrito entre la Unidad de Mantenimiento de Malla Vial (UMMV) y la firma Green Patcher Colombia, S.A.S. Este trabajo de investigación permitió identificar el mal uso de la contratación directa. Las pruebas recolectadas dieron inicio a un proceso disciplinario, hoy en poder de la Procuraduría General de la Nación debido al ejercicio del poder preferente.

Gobierno, Seguridad y Convivencia

En temas de seguridad se alertó sobre las irregularidades, deficiencias constructivas y estructurales de la obra del nuevo comando de la policía MEBOG. Se concluyó que la falta de vigilancia y control del Fondo de Vigilancia y Seguridad (FVS) y la Alcaldía Local de Teusaquillo en la ejecución de la obra conllevó a la paralización de la misma. Esta situación menoscabó la presencia activa de la policía y debilitó la seguridad de Bogotá al no contar con la adecuada dotación de los equipamientos de seguridad para garantizar la defensa, seguridad y justicia de la ciudadanía.

En el ejercicio de control y preservación de los derechos ciudadanos y dentro del ámbito de las políticas públicas destinadas a mejorar la convivencia ciudadana y los espacios para la resolución de conflictos, se evaluó la implementación de la estrategia de las Casas de Justicia debido a que estos escenarios brindan mecanismos de justicia formal y no formal para la solución de conflictos en los ámbitos familiar, vecinal y barrial. De la evaluación realizada se informó sobre los problemas de planeación y ausencia de gestión por parte del FVS en temas de infraestructura y equipamiento de las casas de justicia. Para ejemplificar lo anterior, se advirtió que en la Casa de Justicia de la Localidad de San Cristóbal las obras fueron recibidas por el FVS sin cumplir con la normatividad ambien-

tal y de seguridad. Además no se incluyeron en la licitación elementos básicos como el cableado estructurado, lo que impidió el correcto funcionamiento del servicio de justicia debido a que no se tenían las herramientas básicas de trabajo como las conexiones para telecomunicaciones.

Por otra parte se indicó que la prestación de estos servicios de justicia a los ciudadanos no se realizaba de forma eficiente. Lo anterior debido a que la recepción de quejas se hacía de forma manual debido a la falta de instalación del sistema de información y registro de beneficiarios de comisarías. De igual forma no se observó la gestión de la Secretaría Distrital de Gobierno, pues no se nombraron los funcionarios necesarios en los centros de recepción de información, situación que dificultó el funcionamiento de esta estrategia de justicia.

Igualmente, con la intención de ayudar a preservar y fortalecer la convivencia ciudadana, en varias ocasiones la Personería advirtió y solicitó a la administración distrital la protección del espacio público debido a las constantes quejas de la ciudadanía y a las implicaciones que el tema tuvo sobre la convivencia entre vecinos.

En este sentido, durante la revisión a la preparación y venta de alimentos en vía pública, se advirtió sobre la falta de control por parte de la administración distrital en temas higiénico-sanitarios (manejo de alimentos y basuras), regulación del aprovechamiento económico del Espacio Público y uso ilegal de servicios públicos.

En diversas ocasiones se señaló que el incumplimiento de las políticas, planes y programas de la administración distrital frente a las necesidades de la población dedicada al comercio informal, ocasionó el incremento del número de vendedores informales. También se advirtió que la falta de control sobre el espacio público llevó al aumento de la invasión de zonas recuperadas, no solo por la presencia de vendedores informales, sino también por el comercio formal, construcciones ilegales y basuras, afectando la calidad de vida de los ciudadanos.

Salud

Dentro de los proyectos distritales enfocados a asegurar el goce efectivo del derecho fundamental a la salud y la garantía a la atención universal de salud de la población, la Personería adelantó control a la modernización de la infraestructura de salud. Para adelantar esta tarea se efectuó seguimiento al Plan Maestro de Equipamientos en Salud (PMES), por ser este el instrumento de planeación, desarrollo y ordenamiento de la infraestructura y equipamiento médico de los servicios distritales de salud.

Los resultados al seguimiento al PMES permitieron informar a la ciudadanía sobre el rezago existente en infraestructura para la salud en la ciudad. De las 127 obras definidas en el plan para fortalecer las necesidades y demanda de los servicios médicos, sólo 16 se encontraban ejecutadas y en funcionamiento y 86 no contaron con vinculación a ningún proyecto de inversión de la administración.

Las acciones de vigilancia y control también permitieron evidenciar que la modernización de la infraestructura hospitalaria distrital no tuvo grandes avances. Se alertó e informó a la ciudadanía

sobre la baja ejecución de recursos y la no realización de la mayoría de los proyectos de infraestructura. De los 90 proyectos que fueron aprobados por el Ministerio de Salud, sólo 11 fueron terminados por el Distrito (Personería de Bogotá, 2015).

Por su parte, la dotación de hospitales distritales también fue una preocupación para la Personería. Durante los ejercicios de verificación de la información entregada por la administración distrital se rebatió la cifra de la habilitación de camas. Las investigaciones adelantadas encontraron que la ampliación real fue sólo de 201 camas instaladas en la Red Hospitalaria Pública Distrital y no de 1.045 como presentó la administración a la ciudadanía.

La evolución financiera de las Empresas Sociales del Estado fue otro tema en el cual se ejerció vigilancia. Durante la presente vigencia, la situación fiscal de los hospitales públicos del distrito presentó un leve superávit. Sin embargo, la Personería expresó su preocupación sobre la sostenibilidad de la recuperación financiera, pues al analizar el seguimiento al Programa de Saneamiento Fiscal y Financiero adoptado por 14 hospitales distritales, se encontró que el fortalecimiento de los ingresos y la racionalización del gasto no son proporcionales, lo que se traduce un posible déficit operacional que, de no tomarse las medidas necesarias, pondría en peligro la prestación del servicio de salud de los más vulnerables.

Hábitat

Se buscó que la administración distrital cumpliera con el mandato constitucional y la obligación estatal de garantizar vivienda digna, así como que cumpliera con los lineamientos de desarrollo urbano y la prestación de servicios públicos a todos los ciudadanos.

La revisión a los proyectos distritales que buscaron legalizar la situación de barrios informales, llevó a que se alertará a la ciudadanía sobre el incumplimiento de las metas establecidas en el plan de desarrollo. Así mismo, se informó sobre el incumplimiento de los tiempos establecidos para la legalización de predios. En este sentido, la falta de gestión en la Secretaría Distrital del Hábitat (SDH) ha llevado a que procesos de legalización tarden hasta 5 años para que se realice la etapa preliminar del expediente urbano y la radicación de documentos en Planeación distrital.

Por otra parte, se exhortó a la administración distrital a mejorar sus sistemas de información, debido a que las entidades encargadas de la legalización de barrios desconocían el número concreto de trámites de legalización de desarrollos. Así mismo, se solicitó a la SDH que cumpliera con la obligación de publicar los avisos en diarios de amplia circulación cuando un barrio obtuviera la viabilidad técnica del desarrollo, ya que no se estaba cumpliendo con este requisito.

La gestión distrital en el tema de Viviendas de Interés Social (VIS) y Prioritario (VIP), también fue objeto de alerta al encontrarse irregularidades en proyectos urbanísticos VIS y VIP. Las diversas quejas e inconformidades de la ciudadanía referentes a estos proyectos fueron constatadas y reveladas por la Personería, la cual evidenció múltiples deficiencias en la construcción, tanto de las obras de urbanismo como de las viviendas.

Como ejemplo de la falta de gestión y control distrital, la Urbanización Rincón de Bolonia entregó la mayoría de las viviendas de interés social sin que la SDH expidiera el permiso de habitabilidad para las unidades VIP y VIS. Debido a las necesidades económicas de los compradores, estos se vieron obligados a recibir las viviendas sin que estuvieran aptas para ser habitadas (Personería de Bogotá, 2015). Las inconformidades de la ciudadanía no fueron respondidas por la Administración, por lo que la Personería intervino para ayudar a los ciudadanos a que el Distrito solucionara los problemas.

El derecho de las familias a ser reubicadas por encontrarse situadas en zonas catalogadas como de alto riesgo fue otra preocupación para la Personería por el peligro y la vulnerabilidad en la que se encuentran los ciudadanos en esta situación. En este sentido, se revisó el cumplimiento de la política de reasentamientos de la administración distrital y se advirtió sobre el incumplimiento a sentencias judiciales que ordenaron el reasentamiento de diversas familias, en especial en la Localidad de Ciudad Bolívar.

Por otro lado, se informó a la ciudad que aunque según las normas pese las relocalizaciones transitorias no deben superar el año, o en casos excepcionales los 18 meses para la solución definitiva, se encontraron casos que superaron los 5 años (Personería de Bogotá, 2014). También se indicó que la gestión de las entidades del distrito frente al manejo de los terrenos que son declarados en zona de alto riesgo no mitigable fue lenta y no contó con la rigurosidad necesaria en la custodia de los predios, puesto que fue común encontrar nuevas ocupaciones en terrenos que fueron intervenidos por la administración.

Se denunció el incumplimiento por parte de entidades distritales de los manuales de funcionamiento en la relocalización transitoria y en la búsqueda de alternativa de vivienda. También se detectaron pagos de arrendamientos a beneficiarios ya reasentados, giros por mayor valor al canon de arrendamiento que correspondían y condiciones de habitabilidad diferentes a las contratadas.

Por su parte, la gestión pública de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos (UAESP) en la prestación del servicio de alumbrado público también fue sujeta a revisión por parte de la Personería. De la revisión a esta entidad se informó sobre el incumplimiento de metas del programa Fortalecimiento y mejoramiento de la calidad y cobertura de los servicios públicos, además de darle a conocer a la administración el elevado número de quejas por la mala prestación del servicio del alumbrado público y la problemática de seguridad y movilidad que se estaba presentando.

Igualmente, se alertó sobre la existencia de puntos sin la iluminación adecuada y el atraso por parte de CODENSA en el cambio de la totalidad de la iluminación de las lámparas de mercurio por LED. En este mismo sentido se denunció el riesgo eléctrico para la salud y la vida de los habitantes de la ciudad por el mal estado y mantenimiento de las subestaciones tipo pedestal del alumbrado público, pues en varios sitios se identificó la no existencia de medidas que impidan el paso hacia el interior de las estaciones, planchas de soporte quebradas y fugas de aceite, lo que representó un incumplimiento del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas.

De otro lado, la implementación de un nuevo esquema de aseo por parte de la administración dis-

trital fue sujeta a revisión de la Personería debido a las quejas de la ciudadanía relacionadas con la prestación del servicio y la facturación del mismo. Durante la veeduría se encontró que la Empresa de Acueducto y Alcantarillado y Aseo de Bogotá (EAAB) violaba el derecho de petición al no dar respuestas a las peticiones, quejas y reclamos procedentes del incumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación del servicio de aseo y la no prestación del servicio de corte de césped y poda de árboles. En consecuencia, se advirtió que la UAESP no adelantaba de forma correcta la labor de supervisión en lo referente al servicio de aseo en Bogotá.

También se alertó sobre la falta de planeación financiera de la empresa Aguas de Bogotá S.A. ESP, como resultado de las modificaciones económicas y operativas generadas por la EAAB, lo que puso en riesgo la capacidad de la empresa para atender las obligaciones existentes y el servicio de aseo en la ciudad.

Ambiente

En la defensa del derecho de los ciudadanos a gozar de un ambiente sano y en la protección de los recursos naturales, la Personería dio inicio a debates técnicos y sociales que buscaron proteger zonas de preservación ambiental.

En esta tarea, se hicieron cuestionamientos legales respecto a la construcción de proyectos de vivienda junto al humedal de la Conejera y el Canal Boyacá por posibles afectaciones ambientales. Se advirtió a las autoridades ambientales, a la administración y a la ciudadanía que los proyectos de vivienda se estaban desarrollando en zonas de manejo y preservación ambiental.

Con el interés de proteger el humedal la Conejera, se presentó una acción popular ante el Tribunal Administrativo de Cundinamarca, logrando la suspensión del proyecto y el compromiso por parte de la constructora de modificar la licencia de construcción acorde a las observaciones de la Personería.

En el caso del proyecto de vivienda que se pretendía edificar junto al Canal Boyacá, se alertó a la curaduría urbana No.1 que el 62% del proyecto se iba a construir sobre la zona de manejo y preservación Ambiental del Canal Boyacá, pese a ser ésta un área protegida (Personería de Bogotá, 2015). Ante la alerta, y comprobando lo argumentado, la firma interesada desistió de continuar con el trámite de aprobación de la licencia, archivándose la solicitud para el proyecto constructivo y protegiéndose la zona de manejo ambiental.

En la búsqueda de la defensa de un ambiente sano para los ciudadanos, también se advirtió sobre la falta de gestión y actuación de las autoridades ambientales ante el exceso de ruido y el abandono al que se enfrentaron los ciudadanos frente a esta problemática. Las visitas de control realizadas por la Personería a la Secretaría Distrital de Ambiente evidenciaron el gran número de expedientes con quejas por problemas de contaminación auditiva, inactivos desde 2010. También se informó a la administración sobre la falta de seguimiento a los conceptos técnicos y medidas preventivas para controlar el exceso de ruido. Ante la falta de respuesta por parte de la Administración, se inició indagación preliminar contra los responsables del tema.

Frente al tema del arbolado, se alertó sobre el alto riesgo para la vida y el costo económico para la ciudad debido a las demandas que podría enfrentar el distrito por la caída inminente de cerca de 30.464 árboles que fueron identificados con riesgo de volcamiento. Así mismo, se denunció que la Administración no contó con los recursos ni con una política seria sobre el tema del arbolado; la Secretaría Distrital de Ambiente ordenó talas pero no realizó el seguimiento a las mismas, lo que quedó evidenciado al constatar que la entidad no contaba con un inventario sobre el cumplimiento de los conceptos de tala emitidos.

Con el propósito de defender el espacio público y el derecho a un ambiente saludable se analizó la gestión y el manejo brindado que dio la Administración Distrital a las llantas usadas. El resultado del análisis permitió establecer la mala disposición y tratamiento que la UAESP le dio a las llantas usadas y la falta de seguimiento y control de la Secretaría Distrital de Ambiente en el tema.

En este sentido se determinó la presunta omisión en la verificación de la calidad de la prestación del servicio de los operadores de aseo, debido al almacenamiento de llantas usadas a cielo abierto y en rellenos sanitarios y la no aplicación de las medidas preventivas o sancionatorias a los agentes encargados del manejo de llantas en Bogotá. Los resultados del informe se remitieron al eje disciplinario.

Hacienda, Desarrollo Económico y Planeación

Se hizo un llamado al Alcalde Mayor de Bogotá sobre las decisiones administrativas que pusieron en riesgo el recaudo de recursos, necesarios para el desarrollo de programas y proyectos sociales, debido a que la Circular 003 del 18 de mayo de 2015 de la Secretaría Distrital de Hacienda creó una situación de exoneración ilegal del pago de plusvalía. La advertencia se orientó a la alta vulnerabilidad y al riesgo de corrupción que propició la Circular y ante la posibilidad de librar a grandes propietarios o constructoras del pago de la participación en la plusvalía (Personería de Bogotá, 2015).

También se señaló el desorden administrativo distrital en el manejo de los bienes muebles entregados por los contribuyentes en pago al Distrito. El ejercicio de control de la Personería estableció que estos bienes se estaban deteriorando y depreciando por falta de gestión para aprovecharlos como recursos que contribuyeran en alguna medida a la inversión del Plan de Desarrollo (Personería de Bogotá, 2013).

La labor de recaudo y cobro de cartera de los impuestos también fue sujeta a advertencias debido a una deficiente labor. En este sentido se informó a la ciudadanía que la ciudad perdió recursos importantes debido a la continua prescripción del cobro de impuestos, resultado de la falta de gestión en las acciones necesarias para que el contribuyente cumpla con las obligaciones tributarias.

Las políticas distritales destinadas a crear, promover y ejecutar estrategias de apoyo a la economía popular también fueron objeto de control por parte de la Personería. Se alertó sobre la poca gestión e ineficacia de los programas que buscaban reubicar a los vendedores informales que ocupan

espacios públicos y sobre los costos recurrentes que asumió el Distrito por estrategias que no brindaron los beneficios esperados.

En la tarea de proteger los derechos de los más vulnerables, la Personería advirtió sobre la falta de recursos para aplicar la encuesta SISBEN y le solicitó a la Administración Distrital tomar las medidas necesarias para garantizar la continuidad de la realización de las encuestas y evitar atrasos en el ingreso de la población vulnerable a los programas sociales a los que tienen derecho los ciudadanos (Personería, 2014).

El seguimiento al cumplimiento del Plan Distrital de Desarrollo Bogotá Humana fue una tarea constante en la que se indicó la falta de ejecución del presupuesto de inversión y el escaso avance de proyectos importantes para la ciudad. Se informó a la ciudadanía y a la administración del alto riesgo de vulneración de derechos de los ciudadanos por el incumplimiento de metas y objetivos, exhortando a las entidades distritales a mejorar su gestión para dar cumplimiento a lo pactado.

Localidades

Entre las quejas recibidas por las Personerías Locales sobresalen aquellas relacionadas con la contratación de los Fondos de Desarrollo Local. Por ello, se realizaron revisiones a la gestión contractual en las veinte (20) Alcaldías Locales. Se adelantaron 68 revisiones a la gestión pública identificando que, contrario a lo establecido en la reglamentación de la contratación estatal, las alcaldías locales acudieron a la contratación directa, en especial a los convenios de asociación, para adelantar los procesos de contratación. De 1.669 contratos revisados, el 17,5%, es decir 292, presentaron algún tipo de inconsistencia con posibles incidencias disciplinarias, y de ellos, 47 se trasladaron a la Secretaría Común de Asuntos Disciplinarios, para que se evaluara la pertinencia de iniciar investigación disciplinaria.

El control ejercido por medio de las revisiones, contribuyó a que los convenios asociación tuvieran una reducción importante. Ello explica que de 611 convenios de asociación firmados entre el 2013 y 2014 por las alcaldías locales, se pasó a 117 en 2015. Esto significó una disminución de la modalidad de contratación de convenios de asociación de 62%, en la vigencia 2015.

Por otro lado, con el propósito de proteger y promocionar los derechos de los adultos mayores en condición de vulnerabilidad, se revisó la atención y calidad de los servicios que recibe este segmento de la población en el 50% de los hogares geriátricos y gerontológicos de la ciudad. Con la gestión adelantada por la Personería, que incluyó visitas administrativas a estos hogares y a las entidades distritales, se puso en evidencia la falta de seguimiento y control por parte del Distrito, al permitir que los hogares funcionaran incumpliendo los requisitos legales, con falencias en infraestructura, personal y calidad del servicio ofrecido.

Se advirtió sobre la falta de recursos institucionales para adelantar las tareas de inspección y vigilancia en los sitios en los que se ofrecen servicios de cuidado al adulto mayor, al comprobar que la única entidad responsable por el tema era el hospital de Chapinero. Como resultado del seguimiento por parte de la Personería y las advertencias realizadas, la secretaria de Salud otorgó

al hospital de Fontibón y su equipo técnico, tareas de vigilancia y control, para dar un mayor cubrimiento a la labor inspectora. Así mismo se trabajó con los propietarios de los hogares geriátricos, para informarles y concientizarlos sobre los requisitos mínimos legales para el funcionamiento adecuado de este tipo de instituciones.

DIMENSIÓN ESTRATÉGICA 3

Control responsable



La tercera dimensión del PEI tuvo por objetivo; investigar y juzgar oportuna y consistentemente las conductas de los servidores públicos distritales. Con este propósito se consolidó el ejercicio de la acción disciplinaria, bajo criterios de celeridad, oportunidad, responsabilidad, calidad y efectividad.

La denominación de esta dimensión obedece a la obligación de todos los integrantes del eje disciplinario de la Personería de Bogotá consistente en adelantar la acción disciplinaria de tal forma que todas las decisiones adoptadas sean lo suficientemente sólidas como para soportar el ejercicio del control en segunda instancia y, eventualmente, también ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo.

La razón de ser de ese énfasis en la solidez jurídica de las decisiones radica en la importancia que reviste una decisión disciplinaria, tanto para los intereses y expectativas de la ciudad, como para la permanencia en la función pública y el buen nombre del servidor sub judice. Por esa razón, durante esta administración, los esfuerzos se han centrado en disponer todo lo pertinente a efectos de que la acción disciplinaria se lleve a cabo responsablemente

En efecto, sin reparar en el resultado final del proceso, la acción disciplinaria es responsable si se adelanta en tiempo, evitando prescripciones, nulidades, respetando todos los mecanismos de defensa a favor del disciplinado y por supuesto, si se apoya en argumentos legales y jurisprudenciales pertinentes frente al caso en cuestión. Esta forma de ejercer el control disciplinario es el mayor símbolo de consideración y respeto por la función pública y la persona del disciplinado. De esta forma se concilian los derechos y los deberes, el individuo y la sociedad.

A continuación se presentan los principales logros alcanzados por el eje disciplinario en relación con la calidad y eficiencia en el trámite de los procesos, descongestión y unificación de criterios, entre otros.

Ajustes Administrativos

Ante la dispersión que existía en materia de criterios jurídicos, las deficiencias en el control de la gestión y la ausencia de análisis estadístico como herramienta para el fortalecimiento de los procesos de mejoramiento, y considerando que el eje no contaba con una unidad de trabajo coordinadora del apoyo administrativo y logístico diario para orientar el logro de los objetivos, fue creada la Secretaría Común a través de la Resolución 098 de 2012, y la Personería Delegada para la Coordinación de Asuntos Disciplinarios mediante el Acuerdo Distrital 514 de 2012.

Logros Gestión Disciplinaria

Las diferentes noticias disciplinarias recibidas se han incrementado notablemente respecto de las vigencias anteriores. En efecto, durante este periodo se han recibido 14.298 noticias disciplinarias, cifra que se incrementó en un 64% frente a las 8.619 recibidas durante la administración anterior. Esto obedece al aumento de la credibilidad institucional con el ciudadano y al afianzamiento de los distintos programas de la Personería de Bogotá, lo que ha dado lugar a un incremento signifi-

cativo en las investigaciones por presuntas irregularidades en el ejercicio de las funciones de los empleados públicos del distrito.

Con respecto a la calidad en el proceso disciplinario, entendida como el porcentaje de providencias con nulidad en segunda instancia con respecto al total de providencias apeladas proferidas en primera instancia, se pasó del 35% en 2013, a 9% en 2014, y se redujo hasta el 5% para el 2015. Esto responde a una mejor argumentación y al reforzamiento de la práctica probatoria, herramientas brindadas en las diferentes capacitaciones efectuadas al equipo de servidores del Eje Disciplinario.

En cuanto a la eficiencia en la gestión, entendida como el porcentaje de procesos tramitados con decisiones de fondo con respecto al total de procesos vigentes, se dio un salto al pasar de 38% en 2012, a 54% en 2013, 91% en 2014 y finalmente 106% en 2015. Estos resultados son el resultado de la adecuada planeación y seguimiento del cumplimiento de las metas.

Otros de los logros a resaltar son los 8.101 Autos de Apertura de Indagación preliminar, 3.100 Autos de Investigación disciplinaria, 6.474 Autos de Archivo y Terminación, 320 Autos de Formulación de Cargos, 147 Autos de Citación a Audiencia (aprovechando al máximo la capacidad y la infraestructura instalada), y su culminación con 327 fallos, de ellos 206 exoneratorios y 121 sancionatorios. Estas cifras muestran un incremento considerable frente a lo realizado durante el pasado periodo de gestión, pues los Autos de Cargos y de Citación a Audiencia se incrementaron en un 29% y 107% respectivamente, al tiempo que los Fallos se incrementaron en un 31% frente a los 233 proferidos durante el periodo 2008 - 2011.

Con este esfuerzo se evidencia también que la Personería de Bogotá se encuentra a la vanguardia en la verbalización del proceso disciplinario en el país, pues así lo evidencian los 147 procesos verbales que se han tramitado durante este periodo de gestión. De este modo, el Eje Disciplinario acompaña su labor con la cultura de la oralidad que ya impera en otras ramas del Derecho y que permite administrar de mejor manera la justicia disciplinaria que se imparte.

Respecto de las metas de impacto definidas son de resaltar las acciones de descongestión de expedientes. En 2012 se encontraron 5.216 expedientes activos de vigencias posteriores a 2007, muchos de los cuales se encontraron prescritos y/o amenazaban prescripción. Para este mismo año ingresaron 3.118 quejas nuevas, logrando decidirse de fondo 1.972 causas.

Para la vigencia 2013, se inició con 4.625 expedientes activos, las quejas nuevas incrementaron un 30% con relación al año 2012, llegando a 4.034. De igual manera se incrementaron las decisiones de fondo en un 26% respecto del año inmediatamente anterior, alcanzando 2.482 decisiones. Para la vigencia 2014, se inició con 4.142 expedientes activos, notándose que continuaron incrementando las quejas nuevas en un 13%, llegando a 4.607, se decidieron de fondo 3.390 expedientes, con un incremento de descongestión del 36% respecto del año 2013 y un 73% respecto del año 2012. Para la vigencia 2015 se da inicio con 3.467 expedientes activos, a diciembre se han proferido 3.045 decisiones de fondo, pese a que ingresaron 3.071 quejas nuevas. Para esta vigencia se evidencia que disminuyó el ingreso de las quejas, lo que obedece al fortalecimiento del sistema

de información del Eje, compartiendo las bases de datos con la Secretaría Común para que esta pueda identificar las quejas que se presentan por los mismos hechos que los procesos disciplinarios activos, para proceder a su incorporación a los expedientes de las Delegadas, y así eliminar la duplicidad de expedientes en el Eje Disciplinario. Así mismo, obedece tanto a las noticias disciplinarias que han sido objeto de decisiones inhibitorias y de remisión a las Oficinas de Control Interno Disciplinario del Distrito, como a las que se deben conocer por parte de la Coordinación de Veedurías para su correspondiente verificación.

En efecto, debe destacarse que la Secretaria Común proyecta autos inhibitorios y de remisión a las Oficinas de Control Interno Disciplinario de las Entidades del Distrito –OCID-, decisiones que son finalmente adoptadas por la Personería Delegada para la Coordinación de Asuntos Disciplinarios y que impactan favorablemente en el volumen de asuntos que deben conocer las diferentes delegadas del Eje.

En efecto, durante el presente periodo de gestión se han proferido 1388 decisiones inhibitorias frente a 809 adoptadas en la administración anterior. Por su parte, en lo que tiene que ver con las decisiones de remisión a las OCID, esta administración profirió 5356 frente a las 2260 ordenadas durante el periodo pasado.

Debe mencionarse que la estrategia de remisión de noticias disciplinarias a las OCID obedece a una combinación de los criterios trazados por el Señor Personero Distrital para el ejercicio del poder preferente, más la necesidad de enviar las quejas presentadas para que sean tramitadas por su juez natural, el cual garantiza un grado superior de intermediación en la práctica probatoria y mayor facilidad en su recaudo y valoración.

Adicionalmente, debe destacarse que por medio de la Resolución 507 de 2014 se determinó que los hallazgos con presunta incidencia disciplinaria reportados por la Contraloría Distrital serian verificados por la Coordinación de Veedurías, lo que representa un 29% menos de todas las quejas nuevas, debido a que cada informe de auditoría generaba un desglose que lo convertía en numerosos procesos disciplinarios, pues contenía ítems que versaban sobre aspectos diferentes.

Estas tareas de descongestión han permitido reducir el promedio de expedientes a cargo de cada abogado que integra el eje, repercutiendo así en el incremento de la calidad y celeridad en la adopción de las decisiones de cada proceso, todo ello para realizar de mejor manera el concepto de “CONTROL RESPONSABLE” que fue fijado en el PEI.

El Grupo de Trabajo de la Secretaría Común – Asuntos Disciplinarios fue creado en agosto de 2012 mediante Resolución 098 de 28 de marzo de 2012, emanada del despacho del Señor Personero de Bogotá, con el fin de recepcionar, clasificar y repartir las quejas, peticiones o comunicaciones relacionadas con hechos constitutivos de posibles faltas disciplinarias; y para adelantar el trámite de citaciones, comunicaciones, notificaciones y programación de diligencias dentro de los procesos disciplinarios. Su creación ha reportado al eje disciplinario varias ventajas, destacándose entre ellas que se unificaron y estandarizaron los procedimientos de notificación y comunicación dentro de los procesos disciplinarios, superando la dispersión de criterios sobre tales temas que antes

había en cada una de las Personerías Delegadas. Del mismo modo, evita el contacto extraprocesal del personal de las Delegadas con los quejosos y las partes del proceso disciplinario, pues todas sus intervenciones se hacen por escrito radicado en esta dependencia o en audiencia ante el Personero Delegado. Esta última situación incrementa la transparencia, independencia e imparcialidad en la adopción de las decisiones propias del proceso, lo cual a su vez mejora los niveles de credibilidad institucional y de validez jurídica de las decisiones procesales.

Debe mencionarse que esta dependencia ha alcanzado altos niveles de oportunidad en el procedimiento de notificaciones y comunicaciones, destacándose un 92% alcanzado durante el año 2015 en relación con los 7.202 trámites realizados.

Gracias a la labor del grupo permitió la descongestión del Eje, gestionando directamente casi un 45% de las quejas que ingresaron durante todo el periodo de gestión, ya sea proyectando remisiones a las OCID, decisiones inhibitorias o detectando duplicidades para incorporarlas a los procesos vigentes. De esa forma se ha evitado que gran volumen de trabajo pase a las Delegadas.

De la misma forma se realizó el seguimiento a las 62 OCID del Distrito, labor que permitió emitir las correspondientes alertas durante el segundo semestre de 2015 sobre las irregularidades procesales y administrativas encontradas en dichas dependencias a efectos de que los responsables adopten las decisiones correspondientes. Igualmente, se ha efectuado el seguimiento a la ejecución de las sanciones proferidas contra los servidores públicos del Distrito, arrojando dicha verificación que de las 153 sanciones impuestas, aún no se han ejecutado 2 de ellas, mientras que en 9 casos no se ha obtenido respuesta de las entidades responsables, lo que dará lugar a las actuaciones disciplinarias pertinentes.

En términos de gestión administrativa, se pueden resaltar las siguientes fortalezas del eje disciplinario:

Auditoría interna al trámite de expedientes

Como un ejercicio de autocontrol y mejora continua, a partir del año 2014 el eje disciplinario decidió realizar un seguimiento detallado de las diferentes irregularidades procesales que se pueden presentar en el trámite de los procesos a su cargo. Producto de esa actividad, resultaron oportunidades de mejora que durante el 2015 fueron subsanadas en un 99.6%.

A su vez, durante el año 2015 se resolvió efectuar un nuevo ejercicio de autocontrol, encontrando que el 98% de los procesos vigentes cumplen con los parámetros de calidad fijados para esta nueva revisión.

El balance actual de esos ejercicios de revisión es altamente positivo, pues no sólo permitió crear una conciencia crítica sobre nuestra propia actividad procesal, sino que también permitió subsanar algunas debilidades en el trámite de las actuaciones, lo que en últimas facilita la pronta y eficaz solución de los asuntos de nuestra competencia.

DIMENSIÓN ESTRATÉGICA 4

Mostrar interna y externamente lo que se hace



La cuarta dimensión del PEI tuvo por objeto visibilizar la gestión para preservar la legitimidad institucional. Con este propósito se fortaleció e innovó el sistema de comunicación interna y externa.

Desde 2012 se puso en marcha una estrategia en los medios de comunicación y ciudadanos para reconquistar la legitimidad institucional y de su labor en favor de la comunidad y de control a la Administración Distrital. Para ese objetivo emprendieron dos caminos: en primer lugar, visibilizar sus acciones con pronunciamientos directos del Personero de Bogotá en defensa de los derechos y deberes de los ciudadanos y, en segundo lugar, acompañar en la construcción del diseño del logotipo y el cambio de imagen institucional, tarea que concluyó con la adopción del Manual de imagen corporativa y la Política de comunicaciones

Todo esto se refleja en el diseño e implementación de la señalización en todas las sedes de la entidad, la iluminación adecuada de sus instalaciones, la papelería institucional y la identificación corporativa de los funcionarios, las publicaciones impresas y digitales, el material de promoción institucional y el material publicitario en puntos de venta (POP, por sus siglas en inglés), el rediseño del Portal Web Institucional e Intranet y un nuevo sentido de servicio basado en la ayuda inmediata y real a los ciudadanos.

Una vez edificado e institucionalizado el norte en materia de imagen, y posicionados los servicios tradicionales con su proyecto bandera “Construcción de Ciudadano” como eje fundamental, se iniciaron las campañas de lanzamiento y fortalecimiento de la imagen a través de dos las diversas estrategias del programa 24 horas entre los que están la Atención en Centros comerciales, apoyados con el relanzamiento de la Línea 143.

También se promovieron las posesiones de los Personeros Estudiantiles celebradas en cuatro congresos y los tres campeonatos de Fútbol 5 para menores de edad “Copa Luis Fernando Montoya”. Además, las campañas “No, también es una respuesta”, “Renuncio a renunciar”, “Ajedrez para la vida” y los dos “Foros de la estupidez”, entre otros.

Se promovió la participación de la Personería en la Feria del Libro, la realización de un seminario con los periodistas sobre las funciones de la entidad, la promoción de la elección “Comité de Estratificación”, entre otras. Para este fin, y en general para visibilizar y robustecer la imagen de la Personería de Bogotá, se realizó un trabajo fuerte con “Construcción de Ciudadano” y se elaboraron varios productos:

Mensajes de televisión y radio: Se realizó el diseño y producción de ocho comerciales de televisión que se emitieron en los canales públicos y privados con código cívico de la Autoridad Nacional de Televisión. Su transmisión gratuita logró llegar, en forma simultánea, a 19 millones de personas en los dos principales canales privados del país en horario “prime time”. Estos mensajes permitieron un ahorro, por mensaje, de entre 22 y 35 millones de pesos cada uno*. En sólo octubre de 2014 se emitieron 13 comerciales, 9 de ellos en dicho horario.

También se digitalizaron dos versiones de los mensajes televisivos para su emisión gratuita en las pantallas externas e internas del estadio El Campín.

En los últimos 48 meses se produjeron en total 12 cuñas radiales que se transmitieron en emisoras populares y de alta audiencia de la capital.

Producción de videos: Se realizaron 163 videos en temas de salud, víctimas, asistencia jurídica, tutelas, requerimientos ciudadanos, defensa del consumidor, atención en centros comerciales, “Construcción de Ciudadano” (Personeros Estudiantiles y profesor Montoya), noticias, eventos y notas para las carteleras audiovisuales de la Personería en sus puntos de atención (Centro de Atención al Ciudadano (CAC), Conciliaciones, Víctimas, Personería para la Asistencia en Salud (PAS) y Centros Comerciales). Además, 60 audiovisuales se subieron al Portal Web de la Personería y al canal de YouTube.

Comunicados de prensa: Se redactaron 413 comunicados de prensa y de ellos se enviaron 342 a 217 medios de comunicación, que permitieron 7.491 apariciones en 46 meses. La participación por medios fue de 17% en Internet, 30% en televisión, 22% en radio y 31% en medios impresos. El cálculo aproximado que hubiera tenido que pagar la Personería para aparecer en medios de comunicación, entre marzo de 2012 y diciembre de 2015, en esas mismas franjas noticiosas y extensión, supera los \$129.494 millones.

Internet e Intranet: Con la implementación de la estrategia digital y de comunicación on line de la entidad, se realizó la renovación total de la Portal Web Institucional desde su diseño, navegabilidad, presentación de la información y la prestación de los diferentes servicios, mejorando la experiencia del usuario. Se cambió la estructura e información del sitio web teniendo en cuenta los estándares de posicionamiento on line de Google, con el objetivo de mejorar la visibilidad de la Personería de Bogotá en la Internet y el hallazgo de su información a través de los motores de búsqueda.

Desde marzo de 2012 hasta el 31 de diciembre de 2015, Google Analytics ha registrado más de 7'600.000 visitas a la página, de los cuales 49,4 % corresponde a nuevos visitantes y 31,21% del total de los usuarios accede a nuestros servicios.

En cuatros años se realizaron 648 actualizaciones de la Página Web e Intranet de la Personería de Bogotá.

Redes sociales: Siguiendo con la estrategia de comunicación digital, la Personería de Bogotá abrió cuentas en diferentes redes sociales como canales de información y comunicación con los ciudadanos, fomentando su participación y respondiendo a quejas, reclamos y requerimientos ciudadanos.

Como un primer acercamiento a la comunicación 2.0, en un comienzo se accedió a una cuenta en Twitter, lo que permitió comprobar que el uso de las redes sociales como herramienta de información es una oportunidad para acercar a la ciudadanía a la entidad, ampliando la cobertura de sus servicios.

Al iniciar la administración sólo se tenía una cuenta institucional en Facebook con muy pocos seguidores y muy poca interacción con los usuarios. Actualmente se cuenta con dos cuentas en esta

red social con más de 13.500 seguidores; los FanPage corresponden a la Personería de Bogotá y al Proyecto Construcción de Ciudadano.

Desde enero de 2013 hasta 29 de febrero de 2016, la cuenta de Facebook de la Personería creció 8081% en seguidores, lo que significó, solamente en ese año 51.502 interacciones y un impacto de 147.502 cuentas. Entre tanto, el Facebook de Construcción de Ciudadano aumentó en un 981% de seguidores, logrando 565.734 interacciones y 329.971 cuentas impactadas.

En Twitter, a finales de 2012, se contaba con 80 seguidores y 126 tweets, al día de hoy se superan los 3.489 usuarios (creció 2.891%) y más de 2.191 publicaciones (aumentó 2.760%). Además, se abrió la cuenta del personero de Bogotá, Ricardo María Cañón Prieto, en esta red social.

También se accedió al canal de YouTube como medio de información de la Personería y del proyecto Construcción de Ciudadano, en el que se publicaron más de 60 videos con un total de 8.294 reproducciones.

Material de promoción institucional y POP: Se diseñaron cinco libros de la Colección de Maestros, que relatan episodios de la vida de líderes como Nelson Mandela, Mahatma Gandhi, Martin Luther King, la Madre Teresa de Calcuta y el “profe” Luis Fernando Montoya; de estos se han entregado 1’232.250 ejemplares que llegaron en forma gratuita a cerca de 5 millones de personas.

Para la promoción del servicio “24 Horas” se diseñaron e imprimieron un millón ochocientos mil plegables que fueron distribuidos a todos los bogotanos a través de las facturas de la Empresa de Acueducto de Bogotá y los puntos de atención de la Personería.

En total, para todas las actividades, eventos, campañas, capacitaciones y divulgación de la gestión de la Personería, se realizaron 1.113 diseños y piezas publicitarias.

Construcción de Ciudadano: Con Construcción de Ciudadano, la Personería de Bogotá D.C., llevó un mensaje de reflexión a los jóvenes y padres de familia para evitar que los arranques de curiosidad los lleven a la droga y para que piensen antes de realizar actos erróneos en los que irrespeten la vida propia y ajena, desconozcan la diferencia, e irrespeten y violenten a los demás. De esa forma se realizaron 238 charlas en los colegios públicos y privados de Bogotá y el país, en universidades, centros de reclusión para jóvenes infractores, fundaciones y hasta los centros comerciales, conjuntos residenciales y encuentros con periodistas, llegando a cerca de 45 mil personas.

También se trabajó muy de cerca con la comunidad escolar, alumnos, maestros y padres de familia sobre el consumo de sustancias psicoactivas y alcohol. Estos tres puntos de apoyo han arrojado excelentes resultados, de tal manera que en la Personería de Bogotá, a través del proyecto Construcción de Ciudadano, se logró brindarles apoyo y asesoría a cerca de 50 familias en las que algún integrante de la misma estaba en proceso de consumo, experimentación o adicción. Si bien es cierto, la Personería no cuenta con los recursos económicos ni su función esencial es atender esta problemática, la entidad abrió una pequeña ventana de luz para apoyar a las familias y comunidad cuando piden ayuda.

Monitoreo: Se realizó un chequeo de la información que publican los medios de comunicación audiovisuales, Internet y escritos, no sólo sobre la Personería, sino también lo relacionado con la gestión de la Administración Distrital y, en general, los temas asociados con el desarrollo de la ciudad y el Ministerio Público. Esta revisión, denominada Monitoreo de Medios, se llevó a cabo a través de la verificación de lo registrado en las páginas de Internet de los medios de comunicación. De esta forma, a primera hora de la mañana, al medio día y en la tarde, se envía a los directivos un resumen de las informaciones más importantes encontradas sobre la entidad y la Administración distrital. Además, durante el día se hacen actualizaciones de las informaciones publicadas que internamente se denominan ‘alertas’.

De otra parte, se efectuó un monitoreo temático a los medios de comunicación acerca de las informaciones divulgadas sobre la ciudad, que constituyen materia de trabajo, competencia o pertinencia para la Personería. Ese monitoreo se realizó a la información publicada en Internet, medios impresos y de lo que, en el mismo sentido, seleccionó la empresa que se ha contratado para verificar los impactos de gestión de la Personería.

La información publicada por los medios sobre los sectores se seleccionó, se compila en un archivo digital y registra en una tabla de Excel.

Comunicación interna: Se elaboraron 38 boletines internos los cuales se actualizan de manera permanente en las carteleras internas digitales y tradicionales, y se grabaron en alta definición, como actas digitales 406 audiencias públicas de requerimientos ciudadanos. Así mismo, se realizaron 327 apoyos técnicos y videos para la inducción y reinducción de los servidores públicos, Piga (Personería Verde), plan de evacuación, conciliación, prensa, Ministerio Público, PAS, Subsistema Integrado de Gestión Documental y Archivo, personerías locales, Secretaría General y disciplinarios. Se diseñaron 1.490 piezas publicitarias para fortalecer la comunicación al interior de la entidad, incluidas campañas como: Piga, Controlando Ando y Juguetes para Víctimas, Intranet, Archivo, plan de evacuación y seguridad informática, aplicación móvil, entre otras.

DIMENSIÓN ESTRATÉGICA 5

Gestión de la materialización de derechos



Para implementar esta estrategia se unificaron las funciones relacionadas con la protección de derechos en un solo proceso misional. Es decir, dos procesos misionales que se gestionaban separadamente - Ministerio Público y Derechos Humanos- se identificaron como un único proceso, correspondiente al de “Garantía y Materialización de Derechos”.

Apropiación y cumplimiento de deberes de todos, como garantía de realización de los Derechos de todos

Esta dimensión corresponde entre otras a las gestiones tendientes a que la ciudadanía conozca y cumpla sus deberes y reduzca la vulnerabilidad, o riesgo de lesión sus derecho, a través de acciones para la apropiación de deberes de los potenciales vulneradores y de los derechos por parte de potenciales víctimas, así como por medio de la gestión como agente del ministerio público¹².

En materia de reducir la vulnerabilidad, además de las acciones ordinarias con grupos tradicionalmente vulnerables (mujeres, LGTBI, situación de prostitución, habitante de calle), se ejecutaron actividades de sensibilización mediante con 163.820 en materia de derechos y deberes de la población víctima del conflicto armado interno y con 28.588 ciudadanos respecto de sus derechos y deberes como consumidores (proyectos de inversión No. 696 Protección a los Derechos de las Víctimas y 697 Defensa del consumidor).

Denuncia

Dentro de esas acciones, se encuentra la denuncia en medios masivos o institucionales de comunicación para visibilizar situaciones de vulneración de derechos para prevenir su reiteración o perpetuación y las gestiones para obtener la imposición de sanciones por parte de autoridades competentes (penales, administrativas o internacionales) de las vulneraciones de las que tenga conocimiento la entidad¹³; acciones mediante las cuales se propende por la garantía de los derechos humanos y fundamentales.

En cumplimiento del numeral 5 del Art. 100 del Decreto Ley 1421 “Poner en conocimiento de las autoridades competentes los hechos que considere irregulares, a fin de que sean corregidos y sancionados”, durante el cuatrienio se impulsó la creación de una cultura de la denuncia logrando que en el cuatrienio de interpusieran cerca de 5.000 denuncias ante la Fiscalía, el Consejo Superior de la Judicatura, las oficinas de Control Interno Disciplinario, la inspección General de la

12 Acuerdo 34 de 1993, Art. 5:

“ 1.1. Actuar directamente o a través de delegados suyos en los procesos civiles, contenciosos, laborales, de familia, penales, agrarios, mineros y de policía y en los demás que deba intervenir por mandato de la ley
1.2. Intervenir en los procesos y ante las autoridades judiciales o administrativas cuando lo considere necesario para la defensa del orden jurídico, el patrimonio público o los derechos y garantías fundamentales.
1.3. Defender los derechos e intereses colectivos adelantando las acciones populares que para su protección se requieran.”

13 Acuerdo 34 de 1993, Art. 5

“ 2.5. Poner en conocimiento de las autoridades competentes los hechos que considere irregulares, a fin de que sean corregidos y sancionados”

Policía, el Ministerio de Defensa , Coordinación de Disciplinarios de la Personería, la Procuraduría y las superintendencias.

En Anexo a este informe se incluye la relación de denuncias, según la dependencia de la Personería que las instauró.

Acciones especiales como garante de Derechos Humanos

Presencia disuasiva en espacios de posible vulneración de derechos

Mediante la presencia disuasiva se pretende evitar la vulneración de los derechos de los ciudadanos en espacios en los que existe grave riesgo de vulneración; dichos espacios corresponden a marchas, protestas, paros, entre otros. Los acompañamientos pueden ser realizados por uno o varias dependencias, de acuerdo al lugar y a la población involucrada, por lo tanto, los siguientes resultados no corresponden al número de situaciones presentadas, sino a los acompañamientos que realizó cada dependencia.

En el cuatrienio se hizo presencia disuasiva en 1.159 casos de riesgo de vulneración de derechos. Estas acciones estuvieron a cargo de la Personería Auxiliar, la Delegada de Seguridad y Convivencia, la Delegada de Víctimas y las personerías locales.

Visitas a Celdas URI:

Corresponde a las visitas que se realizaron a las celdas de paso, con el propósito de garantizar los derechos fundamentales a los detenidos que son llevados a las URI para ser judicializados. Estas visitas la realizan Personería Delegada para Asuntos Penales II y las personerías locales. En el cuatrienio se realizaron cerca de 1.500 de estas visitas.

Unidad Permanente de Justicia-UPJ:

A través de funcionarios de la Personería Delegada para la Defensa de los Derechos Humanos se hace presencia permanente, en la Unidad Permanente de Justicia UPJ, para velar por que la aplicación de la medida de conducción transitoria se enmarque dentro de los preceptos del debido proceso y atienda en su totalidad lo dispuesto por la Corte Constitucional para garantizar los derechos de los conducidos. En esta función se interviene, cuando sea necesario, ante las autoridades de policía que realizan la conducción en pro de garantizar el ejercicio de los derechos fundamentales y prevenir la ocurrencia de abuso de autoridad. En el cuatrienio se objetó la retención en 71.358 casos por que no se cumplían los presupuestos establecidos para la aplicación de la medida, obteniendo su libertad.

Acciones constitucionales

En ejercicio de las funciones establecidas por el Decreto ley 1421 de 1993 y el Acuerdo 34 de 1993, para defender los derechos e intereses colectivos adelantando las acciones populares que para su protección se requieran y velar por la defensa de los bienes del Distrito y demandar de las

autoridades competentes las medidas necesarias para impedir la perturbación y ocupación de los bienes fiscales y de uso público., la Personería de Bogotá interpuso 18 acciones constitucionales entre acciones populares, de cumplimiento y de tutela.

Se destacan las tutelas en representación de estudiantes del colegios en convenio, para asegurar la continuidad de la prestación del servicio de educación; la acción popular por la construcción de “Reserva Fontanar” en el humedal La Conejera en el norte de Bogotá, la acción de grupo por la no integración de medio de pago y en la tarifa del sistema integrado de transporte público-SITP. La demanda por haber sido habilitado mediante simple acto administrativo por la Policía Nacional contra el uso de las armas no letales taser, acción popular por la construcción de la ALO y la demanda a los artículos 755 y 658 del código civil que consideran a los animales como bienes muebles e inmuebles por destinación.

Seguimiento al cumplimiento de sentencias

Los jueces constitucionales, al decidir acciones populares, de cumplimiento o tutelas, puede ordenar la conformación de Comités de Verificación, para hacer seguimiento al cumplimiento de las disposiciones de las respectivas sentencias; disponiendo en muchos casos que la Personería de Bogotá haga parte de ellos.

La Personería hace actualmente hace parte de 47 comités de verificación, entre los cuales se encuentran los de las acciones populares sobre la recuperación del río Bogotá, la protección de los cerros orientales y regularización del sector del frigorífico Guadalupe.

En Anexo a este informe se relacionan los comités de verificación del cumplimiento de sentencias, de los que hace parte la Personería de Bogotá.

Participación en comités para la protección de derechos

Corresponde a la Personería de Bogotá presidir y convocar al Comité Distrital de Derechos Humanos y a la Unidad Coordinadora de Derechos Humanos, las cuales se han venido reuniendo periódicamente para considerar y pronunciarse sobre los temas situaciones de riesgo o vulneración planteados en estos espacios por los participantes.

La Personería de Bogotá ha considerado que para el mejor logro de los objetivos de dichos comités la presidencia de los mismos debe estar en cabeza de las entidades de la administración con funciones ejecutivas.

Reclutamiento

En marco de la dimensión estratégica de materialización de los derechos de los ciudadanos, durante el cuatrienio la Personería de Bogotá ha asistido a las personas que por tener la obligación de prestar el Servicio Militar, dispuesto por la normatividad colombiana, consideran vulnerados sus derechos por parte del Ejército Nacional mediante acciones como las denominadas “batidas”, el desconocimiento de la objeción de conciencia o la falta de resolución de la situación militar.

Esta Agencia del Ministerio Público cumpliendo su responsabilidad de garante de derechos, interviene de manera directa ante la Dirección de Reclutamiento del Ejército Nacional para garantizar la materialización de los derechos y garantías constitucionales, habiendo obtenido en promedio 74% de éxito en las gestiones institucionales, las cuales se concretan en el desacuartelamiento de personas reclutadas irregularmente o la resolución favorable de la situación militar.

Mesas de Participación de Víctimas:

La Ley 1448 de 2011 establece las mesas de participación de Víctimas a nivel distrital y local. A la Personería de Bogotá le corresponde la inscripción de las organizaciones que deseen hacer parte de las mesas locales y de la mesa distrital y a su vez ejercer la respectiva Secretaría Técnica.

Durante el cuatrienio a nivel distrital la mesa de participación se reunió 152 veces, con un registro de 2017 participaciones.

Gestión Procesal del Ministerio Público

En el ejercicio de la gestión procesal del ministerio público se vela por el respeto y acatamiento del ordenamiento jurídico colombiano y se vigila la vigencia de los derechos fundamentales de los involucrados en los procesos administrativos y judiciales en los que la Ley prevé la intervención del ministerio público. En este orden de ideas, se indica a continuación las áreas en las que se interviene procesalmente como ministerio público.

Ministerio Público ante Curadurías Urbanas:

En atención a la función de vigilar que las obras de desarrollo urbanístico en el Distrito Capital cumplan con las normas y no lesionen los intereses comunes, así como la de vigilar que las Curadurías cumplan con las disposiciones legales en cuanto al otorgamiento de licencias para construcción, la entidad asignó esta función a la Personería Delegada para la Movilidad y Planeación Urbana, estableciendo los criterios de priorización e intervención mediante la Resolución 50 de 2014.

En el cuatrienio la Personería intervino en 1.652 procesos de expedición de licencias. Sin embargo, solo se tiene registro de los recursos presentados durante 2014 y 2013, los que ascienden a 115.

Ministerio Público ante Alcaldías Locales

El ministerio público en las localidades se ejerce en actuaciones administrativas tales como protección del espacio público, cumplimiento de normas urbanísticas, control ambiental y control a establecimientos de comercio, principalmente; y, en querellas por perturbación a la posesión en asuntos como convivencia, guardas, humedad, invasión, obras, servicios públicos, ruidos y olores, entre otros; y se actúa conforme con las normas de los códigos de policía nacional y distrital.

Durante el cuatrienio se registraron las siguientes actuaciones del ministerio público en las localidades:

AÑO	Notificaciones		Enteramientos		Revisión de Proceso			Acompañamiento a Audiencia		
	# Notificaciones	Intervención	# Enteramientos	Intervención	Motivo Revisión		Intervención	# Asistencia Audiencias	Intervención	
		Recursos		Impulso Procesal	De oficio	Petición de Usuario	Impulso		Recurso	Otro
2012	18.819	500	383	399	4.815	578	512	333		292
2013	21.335	520	173	558	4.355	768	946	598	26	533
2014	28.315	753	602	1.712	11.698	1.270	1.640	531	23	4.539
2015	19.540	536	716	1.415	3.460	1.466	1.353	913	15	1.418

Ministerio público ante comisarías de familia, fiscalía y juzgados civiles y penales

La Personería de Bogotá interviene como ministerio público en procesos penales, civiles y de familia, conforme con lo dispuesto en el Código General del Proceso (Ley 1564 de 2012, artículos 45 y 46) la Ley de Víctimas y restitución de Tierras (Ley 1448 de 2011), en materia de familia se interviene ante las comisarías de familia conforme lo dispuesto en el Código de Infancia y Adolescencia (Ley 1098 de 2006) y en el Código de Procedimiento Penal (Ley 906 de 2004), velando por el respeto y acatamiento del ordenamiento jurídico colombiano, así como por la vigencia de los derechos fundamentales.

Durante el cuatrienio se registraron las siguientes actuaciones del ministerio público en esas áreas:

AÑO	Notificaciones		Enteramient	Revisión de Proceso de oficio				Asistencia o Acompañamiento a Audiencia		
	# Notificaciones	Intervención		Motivo Revisión Proceso		Resultado Intervención		# Asistencia Audiencias	Resultado Intervención	
		Recursos	Enteramientos	De oficio	Petición de Usuario	Desarchivo	Impulso		Recurso	Medida de Protección
2012	20.025	291	121.386	3.966	3.391	991	281	36.497	45	-
2013	17.507	271	178.446	2.394	3.411	921	800	36.249	60	2.670
2014	11.883	-	41.668	-	2.204	900	-	19.417	38	3.474
2015	14.658	-	34.516	4.877	9.928	1.281	2.192	21.936	30	4.415

Unidad Permanente de Justicia (UPJ)

La UPJ es el lugar dispuesto por la autoridad de policía de Bogotá para conducir a las personas que se encuentran en condición de vulnerabilidad o indefensión, a fin de proteger su vida e integridad personal. El lugar de conducción está diseñado con espacios separados por sexo y según se tenga la condición de habitante de calle o no. Las personas allí conducidas no ostentan la calidad de “detenidos” y la razón de ser de su traslado a este lugar es la de preservar su integridad física, psíquica y la vida misma como valor supremo. No están limitados en sus prerrogativas legales, no están incomunicados y en el momento en que cese la exaltación o aparezca alguna persona que se haga cargo de ellos, debe hacerse efectiva su salida de la Unidad.

Los servidores públicos de la Personería de Bogotá, D.C., que ejercen el Ministerio Público en la

UPJ están encargados de conocer las circunstancias de tiempo, modo y lugar en las que son retenidos los ciudadanos y de vigilar el respeto de sus Derechos durante su permanencia, garantizando que se cumplan los requisitos legales exigidos para su conducción como medida preventiva. Desde el 2013 y hasta la fecha, se han acompañado más de 370.598 ciudadanos retenidos.

Unidades de Reacción Inmediata (URI)

Los Agentes del Ministerio Público que hacen presencia en las cinco (5) URI de la ciudad¹⁴, facultados directamente por el Despacho del Personero, tienen la capacidad para actuar en nombre del ciudadano que lo requiera y para adelantar los seguimientos respectivos en los procesos que lo ameriten. Participan en las audiencias en defensa del orden jurídico, el patrimonio público y los Derechos y garantías fundamentales. Es así como la Personería de Bogotá, desde enero de 2013 a la fecha ha asistido a 35.441 audiencias como Agente de Ministerio Público; ha gestionado 1.710 actuaciones ante la Policía Judicial. En materia de Derechos Humanos ha realizado 5.209 actuaciones y ha participado en 22.094 enteramientos, logrando en total más de 64.454 actuaciones en el periodo que termina.

Comisarías Permanentes y Semipermanentes de Familia

La Personería de Bogotá cuenta con ocho agentes del Ministerio Público en las dos Comisarías de Familia Permanentes, Kennedy - CAPIV¹⁵ y Engativá I, que prestan sus servicios 24 horas de lunes a domingo. Adicionalmente, desde junio del presente año se implementó un nuevo esquema de acompañamiento en ocho Comisarías de Familia Semipermanentes (Bosa 1, San Cristóbal 1, Usaquén 1, Suba 1, Rafael Uribe, Fontibón, Ciudad Bolívar 1 y 2), con las mismas funciones pero en el horario de cuatro de la tarde a diez de la noche, y según la programación de Audiencias por parte del Comisario de Familia.

Este grupo de funcionarios, además de cumplir con las tareas propias de su cargo actuando como sujetos procesales y ejerciendo control dentro de las actuaciones administrativas de familia, han servido como canal de detección de problemáticas al interior de la jurisdicción, planteando soluciones a través de los conductos regulares en procura de garantizar el pleno ejercicio de los Derechos, especialmente de niños, niñas, y adolescentes, y los de sus familias. Dentro de sus funciones está la de notificarse de todos los procesos de restablecimiento de Derechos y verificar el cumplimiento de las medidas adoptadas o impartidas en desarrollo del debido proceso, garantizando que las partes sean debidamente notificadas en aras de garantizar sus Derechos. Además, deben participar en las audiencias de conciliación que permiten la resolución de conflictos familiares y las gestiones pertinentes ante instituciones distritales y nacionales, según lo requiera cada asunto en particular.

¹⁴ Paloquemao, Puente Aranda, Engativá, Kennedy y Ciudad Bolívar.

¹⁵ En octubre de 2015 fue inaugurado el Centro de Atención Penal Integral a Víctimas –CAPIV, a donde fueron trasladados los servicios de la Comisaría Permanente de Kennedy.

Desde enero de 2013 y a la fecha, se han realizado 4.397 intervenciones en defensa de los derechos de niños, niñas y adolescentes; 2.345 en restablecimiento de derechos; 4.678 en procesos de violencia intrafamiliar; 1.229 conciliaciones y 2.271 en conflictos de familia.

Visitas a Hospitales

Con la conformación del Grupo Personería para la Asistencia en Salud (PAS), funcionarios de la Personería de Bogotá comenzaron a visitar todas las noches los servicios de urgencias de la Red Hospitalaria Distrital con el fin de verificar la atención que reciben los ciudadanos. En estas visitas registran si hay un número suficiente de médicos para atender la demanda de la ciudadanía, si se siguen los protocolos adecuados en el manejo y entrega de los medicamentos en la farmacia, y si la normatividad relativa a la prestación de servicios de salud es respetada.

Adicionalmente, monitorean el tiempo de atención en el triage –proceso mediante el cual se determina la gravedad de cada uno de los pacientes que acuden al servicio de urgencias-, revisan los tiempos de espera de las remisiones pendientes, y toman las quejas y los requerimientos de los usuarios de los servicios de salud, salvaguardando el Derecho a la vida y a la salud de los ciudadanos, garantizando que tanto las autoridades como los ciudadanos cumplan con sus deberes.

Cuando los hallazgos de estas visitas tienen presunta incidencia disciplinaria se trasladan a la Personería Delegada para la Coordinación de Asuntos Disciplinarios de la Entidad, donde inician la investigación correspondiente y adelantan las actuaciones pertinentes. Desde enero de 2013 hasta diciembre de 2015 se realizaron más de 4.300 visitas a hospitales.

Acompañamiento centros penitenciarios y carcelarios

Con el propósito de brindar un acompañamiento a los visitantes de los reclusos que se encuentran en los establecimientos carcelarios, la Personería de Bogotá, D.C., ha programado y realizado acompañamiento a las jornadas de visitas de los fines de semana de los centros penitenciarios y carcelarios, desde el 5 de octubre de 2013. Con esta iniciativa se busca que los funcionarios encargados del acompañamiento propendan por la garantía de los Derechos fundamentales de los ciudadanos visitantes a estos centros. Se acompañan las jornadas de visita en Reclusorio de Mujeres el “Buen Pastor”, Establecimiento Carcelario “La Modelo” y Complejo Penitenciario “La Picota”. A 31 de enero de 2016 se llevaron a cabo 458 visitas.

Operativos Especiales 24 Horas

Se han acompañado operativos de protección de menores en establecimientos nocturnos de las zonas de alto impacto de las localidades de Kennedy, Siete de Agosto, Chapinero y Teusaquillo. Adicionalmente, y por solicitud directa de las Universidades Nacional, Pedagógica Nacional y Distrital, se han desplegado acciones de monitoreo, seguimiento y acompañamiento a las distintas actividades que desarrollan, desde actividades académicas y promotoras de Deberes y Derechos

hasta las tomas, plantones, movilizaciones, disturbios y eventos que convocan la presencia de la Personería como la de un actor trascendental en la mediación y gestión del conflicto, además de la activa participación de la Entidad en la Mesa Inter universidades.

Por otra parte, se han realizado diferentes intervenciones en situaciones de violación de derechos de Personas en Situación de Prostitución, de la Población LGBTI y de la Fuerza Pública. En espacios donde socializa la comunidad LGBTI se han recibido múltiples denuncias por violación a sus Derechos; se ha intervenido frente a distintas situaciones presentadas entre las Personas en Situación de Prostitución y la Fuerza Pública; y en conjunto con la Subdirección Local de Integración Social se han llevado a cabo intervenciones en la Mesa Transectorial de Prostitución.

DIMENSIÓN ESTRATÉGICA 6

Fortalecimiento institucional

a
C.

Personería Delegada para la
Gestión de Asuntos Disciplinarios

DERECHOS Personería
y DEBERES Bogotá, D.C.

Coordinación

La sexta dimensión del PEI tuvo por objetivo: *Modernizar y fortalecer la institución para mejorar el servicio al ciudadano.*

A continuación los logros más sobresalientes alcanzados en esta dimensión:

Gestión presupuestal

La Personería de Bogotá, durante el periodo comprendido entre el 2012 y 2015, gestionó ante la Secretaría Distrital de Hacienda los recursos necesarios para el buen funcionamiento de la Entidad y el desarrollo de los proyectos misionales que conforman el Plan Estratégico Institucional (PEI), logrando durante dicho periodo la aprobación del presupuesto en un porcentaje superior al establecido inicialmente por la Secretaría Distrital de Hacienda.

La Entidad ejecutó adecuadamente el presupuesto asignado para las vigencias 2012 – 2015, optimizando los recursos tanto en gastos de funcionamiento como de inversión, lo cual se refleja en el porcentaje de ejecución el cual alcanzó en promedio el 99.88%.

En el proceso de ejecución presupuestal cabe destacar que las operaciones presupuestales tales como expedición de certificados de disponibilidad presupuestal, registro presupuestal, modificaciones presupuestales y giros, se realizaron con oportunidad para la satisfacción de las necesidades institucionales y la observancia a la normatividad vigente.

De igual manera es pertinente señalar que la información de los registros contables que reflejan el estado financiero de la entidad fue reportada a las entidades y organismos externos con la periodicidad y oportunidad requeridas, y se avanza en la prueba y puesta en marcha del sistema SICAPIT@L Módulo PREDIS, con el fin de obtener los registros contables en línea y asegurar así siempre la uniformidad de la información.

Además, es de anotar que se cancelaron oportunamente las cuentas por pagar, que la Entidad no tuvo Pasivos Exigibles en el año 2015, tal como consta en la Ejecución Presupuestal a 31 de diciembre de 2015, y que si bien se efectuaron los seguimientos a la ejecución presupuestal, fue imprescindible la constitución de reservas presupuestales debido a que esta administración se vio avocada a agotar el presupuesto de la vigencia 2015 para contratar aquellos servicios que evitaran una afectación sustancial del ejercicio básico de la función de la Personería Distrital para la vigencia del año 2016.

Finalmente, no sobra indicar que se cumplieron con los procedimientos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad, el Plan operativo anual (POA), el mapa de riesgos y con la normatividad vigente en materia presupuestal, contable, fiscal y demás relacionadas.

Renovación en estructura física

1. Se efectuó la remodelación locativa de las instalaciones adecuando pisos, techos, sistemas de

iluminación e hidrosanitarios, acordes a los estándares de eco eficiencia.

2. Se remodelaron 20 dependencias en el edificio de la carrera 7 No 21-24, 7 dependencias en el edificio de la calle 21 No 6-34 y se adecuaron 5 dependencias en la nueva sede de la carrera 10 No 24-62, en la cuales se realizó la instalación de divisiones en vidrio, cableado estructurado, elementos de archivo fijos y rodantes, mobiliario y demás artículos de oficina abierta para la adecuada operación de las diferentes dependencias, como resultado de ello se evidencia un mayor confort alineado con las políticas de seguridad, salud en el trabajo y ambientales, ya que se cuenta con espacios más cómodos tanto para funcionarios como para los usuarios, impactando positivamente el clima laboral.
3. Se adecuaron los módulos de atención en Centros Comerciales
4. Se adecuaron y pusieron en funcionamiento espacios para el fomento de la salud y el bienestar físico - laboral, con la apertura del gimnasio de la entidad para uso de los colaboradores.
5. Se renovó parcialmente el parque automotor de la entidad con la reposición de 6 vehículos y una motocicleta.
6. Se fortaleció el sistema de seguridad de la entidad con la adquisición e instalación del sistema de circuito cerrado de T.V y cámaras en los edificios de la carrera 7ª, calle 21, Sintrateléfonos y en el Archivo Central, así con la instalación de alarmas contra incendio en todos los pisos de los edificios de la calle 21 y de la carrera 7ª.
7. Se reubicaron 9 Personerías Locales con el propósito de hacer más expedita la atención a la comunidad, permitir un mayor confort en la atención y facilitar el acceso de personas en condición de discapacidad.

Renovación tecnológica

Fortalecimiento de la seguridad informática.

- Se realizó el reemplazo de uno de los servidores con mayor antigüedad y se efectuó la migración de los sistemas de información críticos de la entidad hacia servidores en la nube, garantizando así la continuidad y disponibilidad del servicio y la protección de la información de la entidad usando estrategias de replicación física.
- Se desarrolló el proyecto de virtualización de los servidores y se instalaron equipos de seguridad perimetral y software especializado para aplicar políticas de acceso de usuarios a internet, permitir el control de contenidos del correo electrónico y facilitar el acceso remoto de equipos de forma confiable.

Modernización de la infraestructura tecnológica:

- Se realizó la renovación del cableado estructurado el cual llevaba más de 14 años de instalado. Su modificación permitió mayor velocidad y mejor desempeño de la red de datos.
- Se instalaron nuevos equipos de comunicación que brindan mayor velocidad en el acceso a las aplicaciones, pasando de una velocidad de transferencia de datos de 100 a 1000 MB por segundo, lo que permitió mejorar la navegación en Internet, facilidad en la intercomunicación de los dos edificios de la sede central y una red de datos más estable.
- Se modernizó el parque computacional de la entidad con la adquisición de más de 800 equipos de cómputo representados en computadoras de escritorio, equipos portátiles, impresoras multifuncionales, tabletas, scanner, entre otros; lo que permitió optimizar el servicio a la ciudadanía con el desarrollo de los proyectos Personería 24 horas y Línea 143.
- Se adquirió una solución integral de telefonía que hizo posible ampliar de 285 a más de 445 extensiones con un potencial de crecimiento de hasta 1000, y permitió incorporar la Línea 143 con un rango de numeración de 15 canales para llamadas simultáneas, para que los ciudadanos tengan acceso a los servicios de la Personería sin limitación de tiempo.
- Se amplió de la capacidad de conexión a internet y datos; lo que permitió mejorar el enlace de las sedes externas con los aplicativos y servicios de la entidad.
- Se optimizó el acceso a internet con una mayor capacidad, pasando de un canal de 36 Mb a uno de 100 Mb por segundo.

Actualización y mejora de procedimientos y sistemas de información:

- Sistema Integrado de Procesos - SINPROC.

SINPROC es el sistema integrado de procesos, a través del cual se manejan los procesos misionales de la Entidad. Este sistema en sus inicios estuvo desarrollado bajo una tecnología antigua soportada por un sistema cerrado por lo que, dada su importancia, durante el cuatrienio 2012-2016 la Personería desarrolló nuevos elementos que permitieran incluir procesos de la entidad que en su versión inicial no se tuvieron en cuenta.

Dentro de las mejoras que han permitido optimizar el funcionamiento del Sistema SINPROC se destacan las siguientes:

- Desarrollo de los Módulos Procesos Disciplinarios, Penal II (Procesos Penales, Fiscalías y Juzgados Penales), Informes de Personería Delegada de Educación, Cultura Recreación y Deporte, Conciliaciones, Centros Comerciales, Verificación a Fallos de Tutelas y Comités de Verificación de Acciones Populares.
- Rediseño de los Módulos de querellas y de Requerimientos Ciudadanos.

- Se continúa trabajando en el mejoramiento de la visualización de los módulos del SINPROC, a partir de la utilización de una nueva tecnología que permite pantallas más rápidas y sencillas de usar.

Desarrollo de una Intranet más fácil y eficiente.

En el año 2013 se puso en funcionamiento la Intranet de la entidad, contando en sus inicios con los servicios de solicitud de actualización del Sistema de Gestión de Calidad, solicitudes de almacén, mantenimiento, medios y vehículos.

Para el año 2015 la Personería actualizó la intranet, renovando su imagen con un diseño más amigable y fácil de utilizar, ofreciéndole a los usuarios internos mayores servicios de comunicación, y una mejor visualización y funcionalidad del Sistema Integrado de Gestión (SIG).

Desarrollo de un nuevo Portal Web.

- En el año 2015 se realizó el lanzamiento y puesta en producción del nuevo Portal Web de la Personería de Bogotá, el cual cuenta con una interfaz amigable, segura y de fácil navegación, e incorpora todos los requerimientos de la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública.
- Así mismo, se actualizó el servicio de expedición en línea del Certificado de Antecedentes Disciplinarios.
- Se adoptaron los lineamientos de la norma NTC 5854 de ICONTEC y se realizó la implementación de los componentes de la Estrategia de Gobierno en Línea (GEL).
- De acuerdo con los plazos señalados en el Decreto Único 1078 de 2015, la Personería superó ampliamente los porcentajes de implementación fijados para cada uno de los componentes de la estrategia GEL, tal como se detalla a continuación:

COMPONENTE	2015 – Entidades A (%)	Personería de Bogotá
TIC para Servicios	70 %	93 %
TIC para el Gobierno Abierto	80 %	82 %
TIC para la Gestión	20 %	97 %
Seguridad y Privacidad de la Información	35 %	40%

Si Capit@l – optimización de la gestión de información administrativa y financiera.

Si Capit@l es un sistema que se encarga de almacenar y procesar la información administrativa de la entidad.

De los módulos que conforman este sistema, la Personería tiene implementados y en producción al 100% los módulos PERNO (sistema de nómina de la entidad), CORDIS (correspondencia) y TERCEROS (identificación de personas y entidades que reciben pagos de la Personería).

Mejoramiento del correo institucional. - Aplicaciones Google Apps.

La Personería de Bogotá celebró el acuerdo de confidencialidad con la Alta Consejería Distrital de TIC (ACDTIC) para la adquisición de buzones de correo electrónico y herramientas de colaboración sobre la plataforma definida para las entidades del Distrito Capital, fase II, Google Apps.

Por medio del uso de la plataforma colaborativa Google se optimizó el correo electrónico institucional, permitiendo la disminución de bloqueos, el aumento de seguridad de los correos, así como el trabajo colaborativo en documentación.

Para el mejoramiento del correo se incorporaron a éste el conjunto de aplicaciones de computación en la nube que reúne un gestor de correo basado en Gmail, e incluye mensajería instantánea, calendario, suite ofimática, servicio de almacenamiento y una herramienta de auditoría.

Aplicación móvil.

Se desarrolló la Aplicación Móvil de la Personería de Bogotá y se publicó en la tienda oficial de dispositivos Android, lo que permite brindar a la ciudadanía por medios virtuales servicios de amplia demanda, como son: expedición de Certificado de Antecedentes Disciplinarios, registro peticiones a la Entidad, descargas de proformas (Derecho de petición), consultas de Rutas de Soluciones, consultar noticias de la Personería, conocer acerca de la entidad y sus puntos de atención.

Instrumentos archivísticos y normalización del proceso de gestión documental.

1. Se elaboraron las Tablas de Retención Documental – TRD convalidadas por el Consejo Distrital de Archivos, las cuales se encuentran publicadas en el Portal Web Institucional para su aplicación.
2. Se elaboró el inventario de la documentación que reposa en el Archivo Central, que comprende el periodo 1963 a 2012, como también los cuadros de estructuras orgánicas y funcionales durante el mismo periodo y el documento que contiene la historia institucional.
3. Se ha avanzado en la elaboración de las fichas de valoración de fondos acumulados, como soporte de las Tablas de Valoración Documental TVD.
4. Se adoptó el Programa de Gestión Documental (PGD), además se publicó el Registro de Activos de Información y el Índice de Información Clasificada y Reservada, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y del Decreto 103 de 2015.
5. Se implementó el correo electrónico certificado, contribuyendo a la prontitud en la respuesta y a la disminución en el uso de papel.
6. Se optimizaron espacios en el archivo central con la instalación de estantes metálicos y cámaras de seguridad para darle una disposición adecuada a la documentación contenida en éstos, y garantizar su conservación, preservación y seguridad. Esta actividad, sumada a la

adquisición de nueva estantería, permitió recibir más de 4.000 cajas de archivo que equivalen a (800) metros lineales de información de las diferentes dependencias que conforman la Personería de Bogotá D.C.

7. Se inició la implementación del software de gestión documental electrónica Orfeo GPL y su parametrización en servidores de la entidad. Se avanza en el proceso de digitalización de las series misionales de alta consulta y valor administrativo de los archivos de gestión.

Capacitación, bienestar laboral, seguridad y salud en el trabajo.

1. Se desarrollaron y fortalecieron las competencias de los servidores de la Personería de Bogotá, D.C., a través de actividades de capacitación orientadas a mejorar la prestación del servicio al ciudadano, tanto desde lo misional como en los procesos de apoyo (back office).
2. Se fortaleció el sentido de pertenencia a la entidad, apropiación de valores éticos y de la estrategia anticorrupción institucional, a través del desarrollo de jornadas de reinducción de los servidores, y de las sesiones de inducción que se realizan a cada funcionario que se vincula a la entidad.
3. Se promovieron acciones para el equilibrio entre la calidad de vida laboral, familiar y personal, a través de la realización de actividades recreativas, deportivas, culturales y de interés general para los servidores de la Entidad y sus familias, así como actividades de promoción de una cultura de reconocimiento y estímulo al buen desempeño laboral.
4. Se realizaron actividades de reconocimiento al buen desempeño de las dependencias que se destacaron por cumplir los criterios de la Guía para la Ética del Servicio, selección de los mejores funcionarios de carrera administrativa y entrega de los incentivos contemplados en la Ley.
5. En el marco de la *semana de la salud* se realizaron diferentes actividades de promoción, prevención y atención en salud.
6. Se puso en marcha del gimnasio para uso de los servidores de la Entidad, con acompañamiento de entrenadores para el uso de las máquinas y la dirección de actividades grupales.
7. Se capacitó a la *Brigada de Emergencias* y participación activa en los simulacros de evacuación distrital.

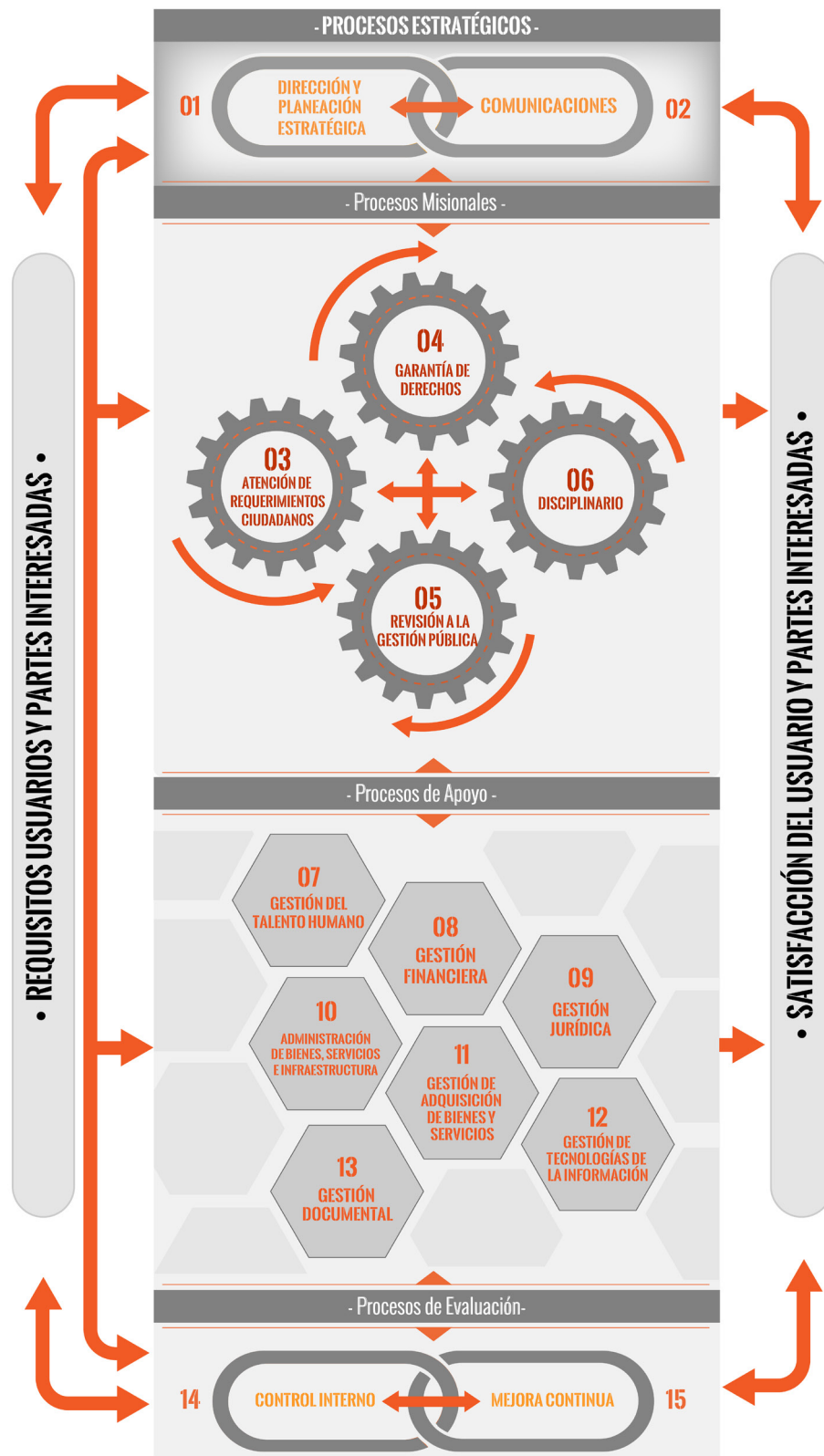
Evaluación del desempeño laboral, condiciones salariales y prestacionales.

1. Se fortaleció el Sistema de Evaluación del Desempeño Laboral a partir de la concientización a los servidores de su importancia e intrínseca relación con el principio del mérito en el servicio público.

2. A partir de los ajustes efectuados al aplicativo de nómina PERNO SI CAPITAL se logró el mejoramiento de los procedimientos de nómina, reduciendo los tiempos para la liquidación y pago de haberes laborales y de respuesta a las solicitudes de los funcionarios.
3. Se optimizó el procedimiento para la entrega de certificados para bonos pensionales, facilitando así que los funcionarios realicen sus trámites de pensiones oportunamente.
4. La entidad logró la recuperación de sumas por incapacidades pagadas a funcionarios en años anteriores, las cuales se encontraban en proceso de trámite ante las EPS.

Dirección y Planeación Estratégica.

1. Se adoptó un Sistema Integrado de Gestión que comprende los subsistemas Gestión de Calidad, Control Interno y Gestión de Archivo.
2. Se realizó un ejercicio de mejora continua cuyo resultado fue la renovación del Mapa de Procesos, los diferentes procesos y la interacción de los mismos, además se efectuó la actualización de los principales componentes del Sistema Integrado de Gestión: Medición (indicadores de gestión), Documentación, Administración del Riesgo, Mejora continua.



Plan Institucional De Gestión Ambiental (PIGA).

1. En relación con su implementación para el período 2014 – 2015, se obtuvo una calificación de 94,2% en la visita de evaluación, control y seguimiento que realizó la Secretaría Distrital de Ambiente. En el mismo sentido, se logró la capacitación y sensibilización de los funcionarios enfocada a crear conciencia sobre el ahorro y la reutilización de recursos, obteniéndose para el periodo 2012-2014:
 - Disminución del 24% en el consumo per cápita del agua.
 - Disminución de 42% en el consumo per cápita de energía.
 - Se recicló el 23,11% de los residuos producidos, y se trabajó en el aumento de este valor para ayudar a un mejor aprovechamiento de los mismos.
2. Se diseñaron e implementaron las campañas “Personería Verde 24 horas” y “Usted Hace parte del Cambio”, uno de cuyos propósitos fue reforzar las acciones del PIGA, en especial, en lo relacionado con las prácticas efectivas que contribuyeran a disminuir el impacto ambiental de la Entidad.
3. Se realizó el concurso “Declaración de Paz a la Naturaleza”, que con motivo de la Navidad convocó a los servidores de la Entidad a elaborar al menos un (1) arreglo navideño con material reciclable, consiguiéndose así reducir el consumo durante esta época del año.
4. Toda esta gestión constante y organizada le mereció a la Personería el reconocimiento otorgado por la Secretaría Distrital de Ambiente, que la distingue como entidad destacada en la Implementación del Plan Institucional de Gestión Ambiental – PIGA para la vigencia 2014-2015, por su gestión ambiental pública en el Distrito Capital.

Plan anticorrupción y de atención a la ciudadanía.

1. Se consolidó y publicó el “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” y su anexo “Mapa de riesgos de corrupción”, y se establecieron los lineamientos para asegurar su efectiva ejecución, en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011.
2. Se avanzó en la racionalización de trámites, mejorándose los procedimientos de atención al ciudadano.
3. La modernización del Portal Web de la entidad ha permitido que los ciudadanos puedan acceder de manera más ágil a la información de la gestión institucional, como son por ejemplo los informes a órganos de control, informes de seguimiento, gestión y de auditorías.
4. Se creó la ventanilla única y la línea anticorrupción ha permitido que se realicen trabajos de retroalimentación con cada dependencia para establecer e implementar medidas de mejoramiento continuo del servicio frente a las quejas recepcionadas.

Mejora Continua.

1. El modelo de orientación, asistencia real e intervención expedita aseguró la adecuada y efectiva implementación y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión (SIG), lo cual se reflejó en la mejora de la calidad y oportunidad de los servicios que presta la entidad, aspecto que fue corroborado en las auditorías de calidad.
2. Se avanzó en la consolidación de una cultura organizacional enfatizada en el saber – hacer, con el desarrollo de procedimientos y guías de operación o instrucciones de trabajo que explican los estándares y referentes para hacer las cosas en la entidad. Con esto se ha logrado una mejora significativa en los niveles de eficiencia en el desempeño institucional.
3. Se obtuvo la certificación del Centro de Conciliación de la Personería de Bogotá D.C., bajo la Norma Técnica NTC-5906, otorgada por el Icontec y el Ministerio de Justicia y del Derecho.
4. En cumplimiento de la normatividad vigente para la actualización del MECI según estándar fijado por el Gobierno Nacional en el Decreto 943 de 2014, se realizó la compilación de resultados y la revisión del cumplimiento de cada una de las acciones previstas en el plan de acción para la actualización del MECI 2014, alcanzándose un 98% de ejecución de las acciones programadas.
5. Se actualizó la información de los trámites, procedimientos administrativos y puntos de atención registrados en el aplicativo SUIT - Sistema Único de Información de Trámites, “Guía de Trámites y Servicios” y “Mapa Callejero”.



Con respecto a la gestión jurídica de la Personería de Bogotá, vale destacar los siguientes logros:

Acciones Constitucionales

Se contestaron 472 acciones de tutela en las que la Entidad fue vinculada a cualquier título. El éxito alcanzado donde la Entidad fue accionada, fue de 100%.

Como línea de acción se decidió coadyuvar las tutelas en donde se vieran comprometidos los derechos fundamentales del accionante. Durante este periodo también se actuó en el trámite de 10 incidentes de desacato y en la verificación del cumplimiento de 11 fallos.

De otro lado, se realizó el diagnóstico, recopilación de información, digitalización y análisis de las actuaciones adelantadas por la entidad en el trámite de las acciones de tutela, en las que fue accionada o vinculada, con el fin de establecer los precedentes para la adecuada defensa de sus intereses.

Adicionalmente, se consolidó una base de datos que contiene la información de todas las actuaciones surtidas en el trámite de acciones de tutela, permitiendo la búsqueda, control y seguimiento a cada una de ellas. Así mismo, se encuentran disponibles de forma física en el archivo, ordenadas cronológicamente.

Se avanzó en el diseño de la línea de defensa judicial en materia de Acciones de Tutela, teniendo en cuenta los precedentes de las actuaciones adelantadas y las líneas jurisprudenciales trazadas por la Corte Constitucional, consolidando un proyecto de documento el cual se encuentra pendiente de aprobación por la alta Dirección.

Representación judicial

A 29 de febrero de 2016 cursan 58 procesos activos de naturaleza disciplinaria, laboral, contractual, acciones populares y de repetición, en los que la Entidad actúa en calidad de demandante, demandada o tercero interviniente, obteniendo resultados favorables mediante fallos ejecutoriados de segunda instancia, confirmando un éxito en el 100% de las demandas para el mes de diciembre de 2015.

Actualización y seguimiento mediante los diferentes sistemas de consulta de procesos de la rama judicial y del SIPROJ (Sistema de Reporte de Procesos Judiciales de la Alcaldía Mayor), desde su inicio, recopilando la información y piezas procesales faltantes, con el objeto de conocer el estado y el avance de cada uno de ellos y proceder con la elaboración de una base de datos consolidada en cuanto a acción, actores, pretensión y cuantía.

Como resultado de dicha evaluación, búsqueda y diagnóstico, se consolidó una base de datos de control, que posteriormente sirvió como aporte para la elaboración de la relatoría de la Entidad, en la que por la naturaleza y objeto de cada una de las acciones judiciales en curso, se pudo establecer una línea de defensa judicial y elaboración de la política de prevención de daño antijurídico.

Consolidación de la línea de prevención del daño antijurídico de la entidad

Se adelantó la gestión pertinente para lograr establecer un mecanismo que recopile y sistematice las actuaciones procesales más relevantes, incluyendo fallos de tutela, con el fin de construir las líneas jurisprudenciales que puedan orientar la defensa judicial de la entidad.

Adicionalmente, en cuanto a la actualización y propuesta de la política de prevención del daño antijurídico de Entidad, propuesta por parte de la Oficina Asesora de Jurídica, se tomaron en cuenta los siguientes aspectos:

- Compilación Normativa.
- Revisión de Antecedentes.
- Diagnóstico Procesos Activos.
- Diagnóstico Procesos Terminados.
- Consecución Piezas Procesales Faltantes.
- Organización Carpetas de los Procesos.
- Elaboración de Propuesta (Temas).

Se estudió la política vigente de prevención del daño antijurídico de la Personería de Bogotá, D.C. y se presentó el informe correspondiente, de igual manera, se elaboró la propuesta de la nueva política de prevención del daño antijurídico y se presentó al Comité de Conciliación para revisión y aprobación.

Antecedentes Disciplinarios

La Oficina Asesora de Jurídica tiene a cargo el registro y cancelación de sanciones disciplinarias de funcionarios del Distrito Capital. En total en la actual administración se expedieron 1.604.498 certificados de antecedentes disciplinarios de acuerdo al siguiente cuadro:

Ahora bien, se realizó una revisión del aplicativo en el que se realiza el Registro de Sanciones evidenciando la necesidad de crear un archivo histórico que contenga los datos de la generación de Certificados de Antecedentes Disciplinario, vía web y ventanilla de atención. Así mismo, se adecuó el texto del certificado y los formatos de registro y cancelación de sanciones internas y externas, los cuales se adoptaron mediante Resolución 278 de 2015 la cual se socializó a todas las entidades del Distrito a través del Memorando 002 de 2015.

Por otro lado, se realizó la depuración de los registros duplicados en el aplicativo y se revisaron las fechas de ejecutoria de las sanciones. Con ocasión del Convenio suscrito con la Registraduría Nacional del Estado Civil, se logró establecer un mecanismo confiable que permite la verificación de los nombres, apellidos y documentos de identidad de los disciplinados de registrados en la bases de datos de la Personería de Bogotá, D.C.

Finalmente, se ha verificado el correcto reporte de sanciones e inhabilidades por parte de las Entidades Distritales en cumplimiento de la Ley 734 de 2002, remitiendo al Eje Disciplinario aquellos casos en los que se considera que existen elementos susceptibles de ser investigados.

Recepción documentos para despachos judiciales con ocasión de los paros judiciales

Con ocasión de los paros judiciales esta oficina organizó un procedimiento específico para recibir los documentos que por razones del cese de actividades no fueron recibidos a los ciudadanos y apoderados, con el objeto de garantizar los derechos de los mismos frente a los inconvenientes presentados en los despachos judiciales. Se recibieron y tramitaron oportunamente 258 expedientes.