



PLAN DE ACCIÓN - PERSONERÍA N°3 SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS 2019

PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

CODIGO: FEDI001

VERSIÓN: 1

FECHA DE EMISIÓN: 14 DE FEBRERO DE 2013

Dependencia	PERSONERIA AUXILIAR N°3 SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS
Objetivo Plan de Accion	APOYAR AL PERSONERO MUNICIPAL EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS MISIONALES DE LA ENTIDAD, MEDIANTE EL ESTABLECIMIENTO DE PLANES Y PROYECTOS, METAS E INDICADORES DE GESTIÓN
Responsable del Plan	ANA MARIA MARINEZ OCHOA

Objetivo Estratégico	Objetivo por área	Actividad	Meta Anual	Indicador	Responsable	Fecha
GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE LA MISIÓN INSTITUCIONAL PARA LA EFECTIVA PROTECCIÓN, PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS DE LOS HABITANTES DEL MUNICIPIO DE VALLEDUPAR	Mejorar los niveles de satisfacción del cliente a través de la atención y asesoría con calidad humana.	1. Asesorar a los usuarios en la presentación de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias relacionadas con la protección de sus derechos ante las empresas prestadoras.	El 100% de asesoría e intervención solicitadas	Restitución de derechos obtenidos por acciones de reacción inmediata ante situaciones de extrema vulneración	Personera Auxiliar 3 y contratista de apoyo	Enero a diciembre 30 de 2019
		2. Realizar las intervenciones necesarias para garantizar la efectividad de las acciones.				
		3. Seguimiento permanente hasta tanto se materialice la decisión.				
	Vigilar y proteger los derechos de los ciudadanos ante el Comité permanente de Estratificación Municipal	Asistir y participar activamente de las sesiones del Comité de Estratificación	Cada vez que se reciba invitación por la Secretaria Técnica del Comité. 100%	Acta de asistencia	Personera Auxiliar 3 y contratista de apoyo	Enero a diciembre 30 de 2019
		Realizar la convocatoria y proceso de selección de los cuatro (4) representantes de la comunidad ante el comité.	Efectuar las convocatorias hasta que se elija a los representantes	Convocatoria documentada	Personera Auxiliar 3 y contratista de apoyo	Abril a mayo de 2019



PLAN DE ACCIÓN - PERSONERÍA N°3 SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS 2019

PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

CODIGO: FEDI001

VERSIÓN: 1

FECHA DE EMISIÓN: 14 DE FEBRERO DE 2013

Dependencia	PERSONERIA AUXILIAR N°3 SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS
Objetivo Plan de Accion	APOYAR AL PERSONERO MUNICIPAL EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS MISIONALES DE LA ENTIDAD, MEDIANTE EL ESTABLECIMIENTO DE PLANES Y PROYECTOS, METAS E INDICADORES DE GESTIÓN
Responsable del Plan	ANA MARIA MARINEZ OCHOA

Objetivo Estratégico	Objetivo por área	Actividad	Meta Anual	Indicador	Responsable	Fecha
IMPLEMENTAR ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN EFECTIVAS, ORIENTADO A LAS NECESIDADES DEL CIUDADANO	Promover una cultura participativa y una ciudadanía formada en sus derechos y obligaciones, mediante la orientación e Instrucción a la Comunidad	Asistir a las Jornadas programadas en las comunas del municipio de Valledupar, a través del programa "Personería al Barrio" para brindar asesorías en materia de servicios públicos	Asistir a todas las jornadas programadas según cronograma	Número de jornadas realizadas/Número de jornadas programadas	Personera Auxiliar 3 y contratista de apoyo	Febrero a diciembre de 2019
		Brindar orientación e instrucción a la ciudadanía, veedores ciudadanos, juntas de Accion comunal, Juntas administradoras locales y asociaciones comunitarias en general en mecanismos de participación ciudadana e interés público.	Seis (6) Capacitaciones brindadas a la comunidad	No. Capacitaciones realizadas/ No. Capacitaciones planeadas	Personera Auxiliar 3, contratista de apoyo y Judicantes	Marzo a diciembre de 2019
	Divulgar, promocionar y difundir las actividades y logros alcanzados por la entidad en defensa de los derechos humanos a través de medios efectivos .	Promoción y divulgación de la gestión institucional y sus servicios en defensa de los derechos humanos a través de página web y las redes sociales: Facebook y Twitter	Divulgación de toda la gestión y servicios realizados por la Personería Auxiliar 3	Interacciones de los usuarios de las redes sociales con las publicaciones realizadas	Personera Auxiliar 3 y contratista de apoyo	Febrero a diciembre de 2019
	Disminuir el tiempo de respuesta a las peticiones y quejas del cliente a través de un seguimiento oportuno	Realización de actividades de promoción y protección de derechos fundamentales a partir de la recepción y trámites de quejas y solicitudes interpuestas por la comunidad.	Dar respuestas dentro de los tiempos establecidos en las normas legales.	Oportunidad en las respuestas y Seguimiento a las Peticiones elevadas por la Comunidad v/o	Personera Auxiliar 3, contratista de apoyo y judicantes	Febrero a diciembre de 2019



PLAN DE ACCIÓN - PERSONERÍA N°3 SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS 2019

PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

CODIGO: FEDI001

VERSIÓN: 1

FECHA DE EMISIÓN: 14 DE FEBRERO DE 2013

Dependencia	PERSONERIA AUXILIAR N°3 SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS
Objetivo Plan de Accion	APOYAR AL PERSONERO MUNICIPAL EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS MISIONALES DE LA ENTIDAD, MEDIANTE EL ESTABLECIMIENTO DE PLANES Y PROYECTOS, METAS E INDICADORES DE GESTIÓN
Responsable del Plan	ANA MARIA MARINEZ OCHOA

Objetivo Estratégico	Objetivo por área	Actividad	Meta Anual	Indicador	Responsable	Fecha
SENSIBILIZAR Y PROMOVER EL CONOCIMIENTO, EL RESPETO, LA PRESERVACIÓN DE LOS DERECHOS, EL CUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES Y EL CORRECTO ACTUAR DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS A TRAVÉS DE ACCIONES PREVENTIVAS Y DISUASIVAS, ASÍ COMO DEL EJERCICIO DE UN CONTROL DISCIPLINARIO EFICIENTE Y EFICAZ.	Realizar una gestión transparente, garantizando no sólo el debido proceso a los actores disciplinables sino también al peticionario, con sujeción a la normativa vigente	Iniciar el proceso disciplinario evaluando la queja, informe u oficio, para determinar si se inhibe, se profiere auto de indagación preliminar o auto de apertura, además de dar respuesta a peticiones y oficios que se reciben en el proceso.	A todos los procesos asignados	Tiempo de Inicio procesos disciplinarios / quejas, informes o de oficio recibidos	Personera auxiliar 3 y Judicantes	Enero a diciembre de 2019
	Velar por la realización y seguimiento de los diferentes procesos disciplinarios que sean asignados.	Tramitar los procesos de acuerdo a la Ley 734 de 2002 y demás normas concordantes	El 100% de los procesos asignados	Procesos asignados/ Procesos tramitados	Personera auxiliar 3 y contratistas de apoyo	Enero a diciembre de 2019
	Enviar alertas preventivas a las diferentes dependencias de la administración municipal, cuando se consideren situaciones que deben corregir a nivel administrativo a fin de que no se configure una posible irregularidad	Proyectar para la firma del Personero el oficio de alerta preventiva cuando se presenten situaciones que puedan verse afectado el interes general y la función pública.	De acuerdo a las delegaciones del señor Personero	Oficios proyectados	Personera auxiliar 3 y contratistas de apoyo	Enero a diciembre de 2019

Firma del responsable del Plan _____