INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS
VIGENCIA 2025

MIGUEL ÁNGEL ÁLZATE SALCEDO
Personero Distrital de Barranquilla

Tabla de contenido

1. Introducción 5
2. Objetivo 6
3. Alcance 6
4. Normatividad 6
5. Atención a la Ciudadanía 9
5.1. Canales de atención utilizados por la ciudadanía 9
5.2. Percepción ciudadana sobre la atención recibida 10
6. Salud 12
6.1. Comportamiento general de la atención en salud 12
6.2. Principales motivos de queja 13
6.3. Acciones judiciales y mecanismos de protección asociadas a la Salud 13
6.4. Actividades y gestiones relevantes realizadas en 2025 13
7. Discapacidad 14
7.1. Acciones desarrolladas durante la vigencia 2025 14
7.2. Campañas de promoción y visibilización 14
8. Defensa jurídica y acciones constitucionales 15
8.1. Asesorías jurídicas y acompañamiento 15
9. Educación 15
9.1. Prevención de violencias y fortalecimiento de la convivencia escolar 15
9.2. Acompañamiento a la participación estudiantil 16
10. Comité Electoral 16
10.1. Acompañamiento al Consejo de Juventudes 16
10.2. Consultas y asesorías electorales 17
11. Centro de Conciliación 17
12. Seguridad 18

13. Cárceles 19
14. Mujeres 20
14.1. Tipologías de violencia atendidas 20
15. Migrantes 20
16. Atención a la Niñez 21
17. Servicios Públicos 21
17.1. Principales motivos de atención 22
18. Diligencias Judiciales y Administrativas 22
19. Defensa jurídica 22
19.1. Participación en audiencias y seguimiento de procesos 23
19.2. Creación del grupo de litigio estratégico 23
19.3. Resultados financieros y administrativos relevantes 23
19.4. Análisis general del componente de diligencias judiciales y administrativas 23
20. Víctimas 24
20.1. Declaraciones por hecho victimizante 24
21. Veedurías Ciudadanas 25
22. Acciones Populares 26
22.1. Protección del patrimonio cultural y la seguridad estructural 26
22.2. Protección ambiental y manejo de recursos hídricos 26
22.3. Defensa de derechos colectivos frente a actuaciones administrativas 26
22.4. Protección del ambiente sano y la salud pública 26
22.5. Seguridad e infraestructura de interés público 26
23. Agremiaciones 27
24. Personería 4.0 27
24.1. Renovación y adquisición de equipos tecnológicos 28
24.2. Implementación de software institucional 28
24.3. Avances en infraestructura y área administrativa 29
24.4. Desarrollo de la estrategia de transformación digital 29

25. Gestión Documental 31
25.1. Avances en instrumentos archivísticos 31
25.2. Instrumentos en proceso de creación 31
25.3. Instrumentos próximos para desarrollar 31
26. Formación Continua 32
26.1. Plan Institucional de Capacitaciones 32
26.2. Capacitaciones para funcionarios y comunidad en general 33
26.3. Seminario en derecho disciplinario 33
26.4. Congreso 33
27. Rediseño Institucional 34
28. Programas Institucionales 34
28.1. Guardianes de los Derechos Humanos 34
28.2. Personería a la Calle 34
28.2.1 Atención ciudadana durante las jornadas 35
29. Bienestar 35

1. Introducción

El presente informe tiene como propósito dar cuenta de la gestión desarrollada por la Personería Distrital de Barranquilla durante la vigencia 2025, en cumplimiento de su mandato constitucional y legal de promover, proteger y garantizar los derechos humanos, vigilar la conducta oficial de quienes ejercen funciones públicas y defender los intereses de la ciudadanía.

A lo largo del periodo evaluado, la entidad orientó su actuación hacia el fortalecimiento institucional, la mejora continua de la atención a la ciudadanía y la consolidación de una gestión pública más cercana, transparente y eficiente. Las acciones adelantadas se desarrollaron bajo un enfoque de derechos humanos, participación ciudadana, inclusión social y modernización administrativa, priorizando la atención a poblaciones en situación de vulnerabilidad y el acceso efectivo a los servicios institucionales.

El informe presenta de manera organizada los principales avances, estrategias y resultados obtenidos en los diferentes componentes misionales y de apoyo, evidenciando el compromiso institucional con la descentralización de los servicios, el fortalecimiento del control social, la transformación digital y la mejora de los procesos internos. Así mismo, se destacan las acciones orientadas al fortalecimiento del talento humano, la gestión documental, la seguridad de la información y el uso estratégico de las tecnologías de la información como herramientas clave para el cumplimiento de la función pública.

Este documento constituye un ejercicio de transparencia y rendición de cuentas, que permite a la ciudadanía, a los órganos de control y a los demás actores institucionales conocer de manera clara y objetiva la gestión realizada, los logros alcanzados y los retos identificados, reafirmando el compromiso de la Personería Distrital de Barranquilla con la defensa del interés público, la legalidad y el fortalecimiento de la confianza ciudadana.

2. Objetivo

Presentar a la ciudadanía de manera clara, transparente y comprensible la gestión realizada por la Personería Distrital de Barranquilla durante la vigencia 2025, con el fin de fortalecer la transparencia y el control social, facilitando a la ciudadanía información oportuna sobre la gestión institucional, el uso de los recursos y los retos asumidos durante la vigencia evaluada.

3. Alcance

El presente Informe de Rendición de Cuentas comprende las acciones, resultados y avances desarrollados por la Personería durante la vigencia 2025, tanto en el nivel misional como en el administrativo y de apoyo.
El informe abarca la gestión institucional relacionada con la atención a la ciudadanía, la promoción y protección de los derechos humanos, el fortalecimiento del control social, la modernización institucional y el uso estratégico de las tecnologías de la información, de conformidad con el marco normativo vigente.

4. Normatividad

- Ley 1757 de 2015: Es la norma principal que regula la materia. Titulada *"Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática"* Define la rendición de cuentas, establece su obligatoriedad para las autoridades de la administración pública nacional y territorial, y fija sus principios rectores. Además, ordena la creación de un Manual Único de Rendición de Cuentas y la elaboración anual de una Estrategia de Rendición de Cuentas por parte de cada entidad.

- Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción): A través de su artículo 78, esta ley modifica el artículo 32 de la Ley 489 de 1998, estableciendo la obligación para todas las entidades y organismos de la Administración Pública de *"rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía".*

- Ley 489 de 1998: En su artículo 32, establece la obligación de las entidades públicas de desarrollar su gestión acorde con los principios de la democracia participativa, lo cual incluye la rendición de cuentas.

- Ley 152 de 1994 (Ley Orgánica del Plan de Desarrollo): Se menciona en relación con la obligación de presentar informes de gestión por parte de gobernadores y alcaldes.

- Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas): Regula la conformación y funcionamiento de las veedurías ciudadanas, que son una manifestación del control social directamente relacionado con la rendición de cuentas.

- Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública): Establece el marco general para garantizar el derecho de acceso a la información pública, un elemento fundamental para la rendición de cuentas.

- Ley 734 de 2002 (Código Disciplinario Único): Menciona los deberes de todo servidor público.

- Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo): Refiere al deber de información al público y los derechos de las personas ante las autoridades.

- Ley 2052 de 2020 (Racionalización de Trámites y Procedimientos Administrativos): Asociada a la gestión pública eficiente.

- Ley 549 de 2000 (Ley General de Archivos): Regula aspectos sobre el soporte documental y la gestión de archivos públicos, necesarios para la rendición de cuentas.

- Decreto 230 de 2021: A través de este decreto se crea y organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas (SNRdC), con el fin de articular, coordinar y potenciar las actividades de los ejercicios de rendición de cuentas.

- Decreto 1499 de 2017: Actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), que incluye las políticas de gestión y desempeño institucional, dentro de las cuales se enmarca la rendición de cuentas.

- Decreto Ley 262 de 2000: Mencionado en el contexto de las facultades del Procurador General de la Nación para expedir los actos administrativos necesarios para desarrollar las funciones de la entidad, incluyendo las relacionadas con la rendición de cuentas.

- Decreto 338 de 2019: Crea la red anticorrupción, integrada por los jefes de control interno, para promover la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión pública.

- Decreto 270 de 2017: En su artículo 2.1.2.1.25, se refiere a la promoción de la participación ciudadana.

- Decreto 4326 de 2011: Mencionado para diferenciar el informe de gestión de las actividades de divulgación de programas, políticas o publicidad oficial.

5. Atención a la Ciudadanía

La atención a la ciudadanía constituye uno de los pilares fundamentales de la gestión institucional durante la vigencia 2025, al representar el principal canal de interacción directa entre la entidad y la población. A través de este eje se materializa el enfoque de servicio, la garantía de derechos y el acceso efectivo a los mecanismos de orientación, acompañamiento y protección institucional.

Durante el año 2025 se registró un total de 54.537 personas atendidas, lo que evidencia un incremento significativo en la demanda de servicios por parte de la ciudadanía y consolida a este periodo como el de mayor volumen de atención en los últimos cinco años

- El comportamiento histórico refleja una tendencia sostenida al alza:

2021: 18.174 usuarios atendidos
2022: 21.000 usuarios
2023: 21.350 usuarios
2024: 35.001 usuarios
2025: 54.537 usuarios

Este crecimiento progresivo, y especialmente el aumento observado entre 2024 y 2025, da cuenta del fortalecimiento institucional, del mayor reconocimiento ciudadano y de la ampliación de los canales de atención, tanto presenciales como digitales.

5.1. Canales de atención utilizados por la ciudadanía

La atención a la ciudadanía durante 2025 se prestó a través de diversos canales, permitiendo a los usuarios elegir la modalidad más acorde con sus necesidades y condiciones de acceso. La distribución de las atenciones fue la siguiente:

- Correo institucional: 33.341 atenciones
- Digiturno: 17.134 atenciones
- Página web: 393 atenciones
- Atención física y mensajería: 3.669 atenciones

El correo institucional se consolidó como el principal canal de atención, concentrando la mayor proporción de solicitudes, lo que evidencia una alta apropiación de los medios digitales por parte de la ciudadanía. Por su parte, el sistema Digiturno mantuvo un rol clave en la organización y control de la atención presencial, facilitando la gestión de tiempos y la trazabilidad de los usuarios atendidos.

La atención presencial y por mensajería continuó siendo relevante, especialmente para población que requiere acompañamiento directo, mientras que la página web, aunque con menor volumen, se mantiene como un canal complementario de acceso a la información institucional.

5.2. Percepción ciudadana sobre la atención recibida

Con el propósito de evaluar la calidad del servicio prestado, durante el periodo comprendido entre enero y noviembre de 2025 se aplicaron 1.318 encuestas de satisfacción a usuarios atendidos, tomando como universo de referencia 16.299 ciudadanos registrados mediante Digiturno.

- Nivel de satisfacción general

Ante la pregunta sobre el nivel de satisfacción con los servicios prestados por la entidad, los resultados fueron los siguientes:

- Muy satisfecho: 48,6 %
- Satisfecho: 47,4 %
- Insatisfecho: 3,2 %
- Muy insatisfecho: 0,8 %

En términos generales, el 96,0 % de los usuarios manifestó encontrarse satisfecho o muy satisfecho, lo que refleja una percepción ampliamente positiva de la atención brindada. No obstante, el 4,0 % de insatisfacción identificado constituye un insumo relevante para la mejora continua de los procesos de atención y servicio.

- Calidad de la atención de los funcionarios

En relación con la calidad de la atención ofrecida por los funcionarios para la resolución de solicitudes, los resultados evidencian una valoración altamente favorable:

- Muy alta: 62,9 %
- Alta: 33,3 %
- Baja: 3,4 %
- Muy baja: 0,4 %

El 96,2 % de los encuestados calificó la atención como alta o muy alta, lo que demuestra el compromiso del talento humano, su capacidad de respuesta y la efectividad en la gestión de los requerimientos ciudadanos. El bajo porcentaje de calificaciones negativas permite identificar áreas puntuales de fortalecimiento sin afectar la percepción general del servicio.

➢ Tiempo de espera en la atención

Respecto al tiempo de espera para recibir atención, los ciudadanos manifestaron lo siguiente:

- Muy corto: 5,8 %
- Corto: 37,3 %
- Aceptable: 46,2 %
- Largo: 7,9 %
- Muy largo: 2,8 %

El 83,5 % de los usuarios calificó el tiempo de espera como corto o aceptable, lo que evidencia una gestión eficiente de los turnos y de los recursos disponibles. Sin embargo, el 10,7 % que reportó tiempos largos o muy largos representa una oportunidad de mejora, especialmente en momentos de alta demanda, que puede abordarse mediante el fortalecimiento de la atención digital, la optimización de procesos y la asignación estratégica de personal.

- Análisis general del eje de atención a la ciudadanía

Los resultados obtenidos durante la vigencia 2025 permiten concluir que la atención a la ciudadanía se caracterizó por:

- Un crecimiento significativo en el número de usuarios atendidos, reflejo de una mayor confianza institucional.
- La consolidación de los canales digitales, especialmente el correo institucional y el sistema Digiturno.
- Altos niveles de satisfacción ciudadana, tanto en la calidad de la atención como en el desempeño de los funcionarios.
- Identificación de oportunidades de mejora orientadas a la reducción de tiempos de espera y al fortalecimiento continuo del servicio.

6. Salud

El componente de salud representó durante la vigencia 2025 una de las áreas de mayor demanda ciudadana, debido a la relevancia del derecho fundamental a la salud y a las persistentes dificultades estructurales del sistema. La gestión institucional en este eje estuvo orientada a la protección efectiva de los usuarios, la intermediación frente a las entidades responsables y el acompañamiento jurídico y administrativo en situaciones de vulneración de derechos.

6.1. Comportamiento general de la atención en salud

Durante el año 2025 se atendieron 12.318 personas en asuntos relacionados con el sector salud. Esta cifra representa un incremento del 13,2 % en comparación con el año 2024, lo que evidencia un aumento en las solicitudes de intervención y acompañamiento por parte de la ciudadanía, así como una mayor visibilidad del rol institucional en la defensa del derecho a la salud.

El crecimiento en el número de atenciones está asociado, principalmente, a las barreras persistentes en el acceso oportuno a servicios, medicamentos y procedimientos médicos, lo que continúa generando inconformidades y reclamaciones por parte de los usuarios del sistema.

6.2. Principales motivos de queja

El análisis de las solicitudes recibidas durante la vigencia 2025 permitió identificar las siguientes quejas más frecuentes:

- Entrega de medicamentos: 51 %
- Asignación de citas médicas: 25 %
- Autorización de procedimientos: 24 %

Estos datos evidencian que más de la mitad de las inconformidades estuvieron relacionadas con la no entrega oportuna de medicamentos, lo que impacta directamente la continuidad de los tratamientos y la calidad de vida de los pacientes. Asimismo, las dificultades para acceder a citas médicas y procedimientos reflejan problemáticas estructurales en la red de prestación de servicios de salud.

6.3. Acciones judiciales y mecanismos de protección asociadas a la Salud

Como parte de las estrategias de defensa de los derechos fundamentales, durante el año 2025 se interpusieron:

- 1.893 acciones de tutela, como mecanismo principal para garantizar el acceso efectivo a servicios de salud negados o dilatados de manera injustificada.
- 173 valoraciones de apoyo, orientadas a la protección de personas en condición de vulnerabilidad que requerían acompañamiento especializado.

El alto número de tutelas interpuestas confirma que, pese a los avances normativos, persisten fallas en la garantía efectiva del derecho a la salud, lo que obliga a la intervención constante de la entidad como garante de derechos.

6.4. Actividades y gestiones relevantes realizadas en 2025

Durante la vigencia 2025 se desarrollaron diversas acciones estratégicas orientadas a la solución de problemáticas concretas y al fortalecimiento de la articulación interinstitucional, entre las cuales se destacan:

- Acompañamiento a niños y niñas con discapacidad, especialmente en los casos de cambio de IPS para la continuidad de tratamientos de rehabilitación, garantizando el interés superior del menor y la continuidad terapéutica.
- Visitas nocturnas a droguerías para la verificación y entrega de medicamentos, particularmente en establecimientos vinculados a Salud Total y Mutualser, como medida excepcional para garantizar el acceso oportuno.

- Acuerdos con la droguería Cruz Verde, logrando compromisos para mejorar la entrega de medicamentos a los usuarios afectados.
- Reuniones interinstitucionales con I.P.S., E.P.S., entidades del orden nacional, territorial y organismos de control, con el fin de analizar las problemáticas recurrentes del sistema de salud y concertar acciones de mejora conjunta.

7. Discapacidad

Durante la vigencia 2025, la gestión institucional se centró en la asesoría jurídica, la visibilización de derechos, el acompañamiento en procesos administrativos y judiciales, y la articulación con los sectores de educación, salud y protección social**.**

Comportamiento histórico de la atención a personas con discapacidad

- 2021: 44 atenciones
- 2022: 332 atenciones
- 2023: 663 atenciones
- 2024: 179 atenciones
- 2025: 315 atenciones

El comportamiento histórico muestra un incremento significativo entre 2021 y 2023, seguido de una reducción en 2024. Para la vigencia 2025, la atención se orientó de manera prioritaria a acciones de promoción, defensa jurídica y acompañamiento especializado, especialmente en casos de vulneración de derechos fundamentales.

7.1. Acciones desarrolladas durante la vigencia 2025

Durante el año 2025 se adelantaron diversas actividades enfocadas en la garantía de derechos y la inclusión social de las personas con discapacidad, entre las que se destacan:

7.2. Campañas de promoción y visibilización

Se realizaron 14 campañas de promoción y visibilización, orientadas a:

- Sensibilizar a la ciudadanía sobre los derechos de las personas con discapacidad.
- Promover el enfoque de inclusión y no discriminación.
- Fortalecer el reconocimiento de la discapacidad como una condición que exige ajustes razonables y protección diferencial.

Estas campañas contribuyeron a generar mayor conciencia social y a posicionar el enfoque de derechos en los distintos escenarios institucionales y comunitarios.

8. Defensa jurídica y acciones constitucionales

Durante la vigencia 2025 se interpusieron 25 acciones de tutela, principalmente por:

- Negación de cupos escolares.
- Vulneración al debido proceso en niños, niñas y adolescentes con discapacidad.

Estas acciones reflejan las dificultades persistentes en el acceso efectivo al sistema educativo y la necesidad de la intervención institucional para garantizar el derecho fundamental a la educación inclusiva, en condiciones de igualdad y dignidad.

8.1. Asesorías jurídicas y acompañamiento

La gestión en este componente incluyó la prestación de asesorías jurídicas especializadas, dirigidas tanto a personas con discapacidad como a sus familias y cuidadores, orientadas a:

- Orientación sobre rutas de atención.
- Acompañamiento en trámites administrativos.
- Defensa de derechos fundamentales ante entidades públicas y privadas.

Asimismo, se brindó apoyo en la gestión del certificado de discapacidad, documento clave para el acceso a servicios, programas y beneficios del Estado, contribuyendo a la reducción de barreras administrativas.

9. Educación

El componente de Educación se orientó durante la vigencia 2025 a la promoción y protección de los derechos de niños, niñas, adolescentes y jóvenes en el entorno escolar, así como al fortalecimiento de la participación estudiantil y la convivencia educativa. Las acciones desarrolladas estuvieron enfocadas en la prevención de vulneraciones, la formación en derechos y el acompañamiento a las instancias de representación estudiantil.

9.1. Prevención de violencias y fortalecimiento de la convivencia escolar

Durante el año 2025 se realizaron 30 charlas sobre bullying, dirigidas a comunidades educativas, con el objetivo de:

- Sensibilizar a estudiantes, docentes y directivos sobre las diferentes formas de acoso escolar.
- Promover entornos educativos seguros, respetuosos e inclusivos.
- Prevenir situaciones de violencia física, psicológica y simbólica dentro de las instituciones educativas.

Estas actividades contribuyeron a fortalecer la cultura del respeto, la resolución pacífica de conflictos y el reconocimiento de los derechos y deberes dentro del ámbito escolar.

9.2. Acompañamiento a la participación estudiantil

La entidad brindó acompañamiento permanente a los procesos de representación estudiantil, reconociendo su importancia en la formación ciudadana y democrática de los estudiantes. En este sentido, durante la vigencia 2025 se llevaron a cabo:

- 25 reuniones con personeros estudiantiles, orientadas al fortalecimiento de sus funciones, el ejercicio del liderazgo y el conocimiento de sus competencias como representantes de la comunidad estudiantil.
- 1 encuentro de personeros y líderes estudiantiles, como espacio de integración, intercambio de experiencias y formación en participación ciudadana, derechos humanos y control social.

Estas acciones permitieron consolidar espacios de diálogo y formación, fortaleciendo el rol de los personeros estudiantiles como actores clave en la defensa de los derechos dentro de las instituciones educativas.

10. Comité Electoral

El Comité Electoral desarrolló durante la vigencia 2025 un rol fundamental en el fortalecimiento de la participación democrática y el ejercicio de los derechos políticos, especialmente de la población joven. Las acciones adelantadas estuvieron orientadas al acompañamiento, la orientación y la asesoría en procesos electorales y de participación ciudadana, con énfasis en los espacios de representación juvenil.

10.1. Acompañamiento al Consejo de Juventudes

Durante el año 2025 se realizaron 92 acompañamientos al Consejo de Juventudes, los cuales estuvieron dirigidos a:

- Garantizar el adecuado desarrollo de los procesos de participación juvenil.

- Brindar orientación sobre el marco normativo que regula los Consejos de Juventudes.
- Fortalecer las capacidades de los jóvenes en el ejercicio de la representación, el control social y la incidencia en lo público.

Este acompañamiento permitió promover una participación informada, organizada y responsable de los jóvenes, reconociéndolos como actores estratégicos en la construcción democrática del territorio.

10.2. Consultas y asesorías electorales

Adicionalmente, el Comité Electoral atendió 53 consultas y asesorías, relacionadas con diversos aspectos de los procesos electorales y de participación ciudadana, entre ellos:

- Orientación sobre derechos y deberes electorales.
- Asesoría en procedimientos de elección y conformación de instancias participativas.
- Resolución de inquietudes sobre normatividad electoral y mecanismos de participación.

Estas acciones contribuyeron a fortalecer la transparencia, la legalidad y la confianza ciudadana en los procesos electorales y participativos.

11. Centro de Conciliación

Se realizaron 304 conciliaciones, evidenciando una gestión activa y constante en la atención de conflictos de diversa naturaleza.

Del total de conciliaciones adelantadas:

- 170 culminaron en acuerdos conciliatorios, reflejando la disposición de las partes para resolver sus diferencias de manera concertada.
- 134 finalizaron con actas de no acuerdo, lo que permitió dejar constancia formal del intento de conciliación y habilitó a las partes para acudir a otras instancias judiciales si así lo consideraban.

Estos resultados muestran que más del 55 % de las conciliaciones lograron acuerdos, lo cual resalta la efectividad del mecanismo conciliatorio como herramienta de resolución de conflictos.

Como avance importante, El Ministerio de Justicia, mediante la Resolución 2229 del 2025, otorga el aval para impartir formación en conciliación extrajudicial en derecho a la Personería Distrital de Barranquilla.

12. Seguridad

Según datos suministrados por la Alcaldía de Barranquilla, se evidencia un comportamiento mixto en los distintos tipos de delitos, con reducciones significativas en algunos indicadores y aumentos relevantes en otros, lo cual plantea retos diferenciados para la gestión institucional y las autoridades competentes.

Periodo Enero - Noviembre 2024 / Enero - Noviembre 2025			
Tipo de Delito	**2024**	**2025**	**Variación porcentual**
Homicidio	439	389	-11,39%
Lesiones Personales	1446	1588	9,82%
Hurto a Personas	6529	9500	45,50%
Hurto a Comercios	927	581	-37,32%
Hurto a Residencias	421	436	3,56%
Hurto Automotores	384	397	3,39%
Hurto Motocicletas	992	1033	4,13%
Extorsión	811	694	-14,43%

El comportamiento de los indicadores de seguridad durante la vigencia 2025 permite identificar:

- Avances significativos en la reducción de delitos de alto impacto como el homicidio y la extorsión.
- Incrementos preocupantes en delitos que afectan directamente la cotidianidad de la ciudadanía, especialmente el hurto a personas.
- La necesidad de estrategias integrales y focalizadas, que combinen prevención, control, participación ciudadana y fortalecimiento institucional.
- La importancia de articular las acciones de seguridad con enfoques de derechos humanos y convivencia ciudadana.

13. Cárceles

El componente de Cárceles refleja una de las problemáticas más críticas en materia de derechos humanos durante la vigencia 2025, asociada a los altos niveles de hacinamiento en los establecimientos de reclusión.

Durante el año 2025 se registraron niveles alarmantes de hacinamiento en la mayoría de los centros de reclusión, lo que evidencia una situación estructural que impacta negativamente las condiciones de vida, la salud, la dignidad humana y la resocialización de las personas privadas de la libertad.

Los porcentajes de hacinamiento por establecimiento fueron los siguientes:

Establecimiento de reclusión	Porcentaje de Hacinamiento
San José	1244%
Simón Bolivar	950%
Norte	650%
La Victoria	542%
Bosque	220%
UCJ	219%
Penitenciaria	209%
URI Zonal	179%
Distrital	138%
Modelo	127%
Las Estrellas	97%
Buen Pastor	92%

Los datos evidencian que varios establecimientos superan ampliamente su capacidad instalada, destacándose los centros de San José, Simón Bolívar, Norte y La Victoria, con niveles de hacinamiento que superan de forma crítica los estándares admisibles.

Esta situación genera múltiples afectaciones, entre ellas:

- Vulneración del derecho a la dignidad humana.
- Riesgos elevados para la salud física y mental de las personas privadas de la libertad.
- Dificultades para garantizar condiciones mínimas de seguridad, higiene y salubridad.
- Obstáculos para los procesos de resocialización y reintegración social.

14. Mujeres

Durante la vigencia 2025, el accionar de la Oficina de la Mujer estuvo orientado a la protección, atención y acompañamiento de mujeres víctimas de diferentes formas de violencia, así como garantizar los derechos fundamentales de las poblaciones más vulnerables.

Se atendieron 3.607 solicitudes, lo que refleja una alta demanda de acompañamiento institucional y la relevancia de este componente dentro de la atención a la ciudadanía.

Estas atenciones incluyeron orientación jurídica, acompañamiento psicosocial, activación de rutas de atención y articulación con otras entidades competentes, según la naturaleza de cada caso.

14.1. Tipologías de violencia atendidas

Dentro de los casos atendidos se identificaron diversas tipologías de violencia, entre las que se destacan:

- Violencia intrafamiliar: 155 casos registrados.
- Violencia interpersonal, con afectaciones directas a la integridad física y emocional.
- Casos relacionados con homicidio.
- Casos de feminicidio, como la forma más extrema de violencia basada en género.

15. Migrantes

Se realizaron 335 trámites migratorios, lo que evidencia una demanda constante de orientación y acompañamiento institucional por parte de la población migrante asentada en el territorio.

Estas atenciones estuvieron dirigidas principalmente a la gestión de trámites administrativos y a la orientación sobre los procedimientos requeridos para regularizar su situación migratoria y acceder a servicios.

Los trámites migratorios atendidos incluyeron:

- Orientación sobre requisitos y procedimientos ante las autoridades competentes.
- Acompañamiento en procesos de regularización migratoria.
- Asesoría para el acceso a derechos y servicios, en especial salud, educación y protección social.

La atención brindada permitió reducir barreras de acceso a la información y facilitar la integración de la población migrante a los servicios institucionales.

16. Atención a la Niñez

La gestión institucional en este eje se centró en la orientación, el acompañamiento y la activación de rutas de atención frente a situaciones de riesgo o vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes, reconociéndolos como sujetos de especial protección constitucional.

Durante el año 2025 se atendieron 65 casos relacionados con la niñez, los cuales involucraron situaciones que requerían intervención institucional para la garantía de derechos fundamentales.

Estas atenciones incluyeron orientación a familias, acompañamiento en trámites administrativos y articulación con entidades competentes del sistema de protección integral.

17. Servicios Públicos

Se atendieron 904 casos relacionados con servicios públicos, distribuidos de la siguiente manera:

- Energía eléctrica (Aire): 410 atenciones
- Acueducto y alcantarillado (Triple A): 380 atenciones
- Gas domiciliario (Gases del Caribe): 114 atenciones

Estas cifras evidencian que los mayores requerimientos ciudadanos se concentraron en los servicios de energía eléctrica y agua potable, considerados

esenciales para el desarrollo de las actividades cotidianas y la garantía de condiciones dignas de vida.

17.1. Principales motivos de atención

Las solicitudes atendidas en este componente estuvieron relacionadas, principalmente, con:

- Inconformidades por la facturación.
- Suspensión o interrupción del servicio.
- Deficiencias en la calidad de la prestación.
- Trámites y reclamaciones ante las empresas prestadoras.

La atención institucional permitió orientar a los usuarios sobre sus derechos como consumidores de servicios públicos y las rutas formales de reclamación.

18. Diligencias Judiciales y Administrativas

Se realizaron 2367 actuaciones orientadas en el marco de sus funciones de intervención y vigilancia, a la defensa del orden jurídico, el patrimonio público y los derechos fundamentales, contribuyendo al debido proceso, la legalidad de las actuaciones y la protección efectiva de los intereses de la ciudadanía.

19. Defensa jurídica

Se adelantaron 2 conciliaciones extrajudiciales en procesos que cursan en contra de la entidad, lo cual evidencia la utilización de mecanismos alternativos como estrategia para la solución anticipada de conflictos y la reducción de riesgos jurídicos.

Asimismo, se logró la realización de una mesa técnica con la Procuraduría Regional, cuyo objetivo principal fue:

- Revisar de manera detallada los casos activos en materia de defensa jurídica.
- Identificar riesgos jurídicos y oportunidades de mejora.
- Consolidar un proceso de fortalecimiento jurídico interno, mediante la promoción de mecanismos alternativos de solución de conflictos.

19.1. Participación en audiencias y seguimiento de procesos

Se asistió a 5 audiencias correspondientes a diferentes procesos judiciales, garantizando la representación institucional y el cumplimiento oportuno de los términos legales.

De manera paralela, se fortaleció el Comité de Defensa Jurídica, instancia a través de la cual se estudiaron los casos más relevantes de la entidad, permitiendo:

- Evaluar estrategias de defensa.
- Tomar decisiones informadas frente a contingencias jurídicas.
- Unificar criterios en la gestión de los procesos.

19.2. Creación del grupo de litigio estratégico

Como avance significativo en la gestión jurídica, durante el año 2025 se creó el grupo de litigio estratégico, con el propósito de:

- Promover acciones legales de alto impacto y relevancia social.
- Fortalecer la defensa judicial institucional.
- Ejercer una intervención jurídica proactiva frente a problemáticas estructurales.

Este grupo permitió atender las distintas contingencias judiciales presentadas durante la vigencia, garantizando una defensa técnica y oportuna conforme a los términos legalmente establecidos.

19.3. Resultados financieros y administrativos relevantes

Uno de los logros más destacados en este componente fue la disminución del 85 % de la deuda de la entidad frente a los diferentes fondos de pensión, lo cual representa un avance significativo en la sostenibilidad financiera y en el cumplimiento de las obligaciones institucionales.

19.4. Análisis general del componente de diligencias judiciales y administrativas

La gestión desarrollada durante la vigencia 2025 se caracterizó por:

- El fortalecimiento de la defensa jurídica institucional.
- La promoción activa de mecanismos alternativos de solución de conflictos.

- La creación de estructuras internas especializadas, como el grupo de litigio estratégico.
- La obtención de resultados financieros positivos, que contribuyen a la estabilidad institucional.

20. Víctimas

Se realizaron 2.426 atenciones a personas víctimas, lo que refleja una demanda significativa de acompañamiento institucional y la persistencia de situaciones derivadas del conflicto armado y de hechos victimizantes asociados.

Las atenciones incluyeron orientación jurídica, acompañamiento en trámites administrativos, recepción de declaraciones y activación de rutas ante las entidades competentes del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas.

20.1. Declaraciones por hecho victimizante

Se recibieron declaraciones correspondientes a los siguientes hechos victimizantes:

- Desplazamiento forzado: 365 declaraciones
- Amenazas: 148 declaraciones
- Homicidio: 60 declaraciones
- Actos terroristas, atentados, combates y hostigamientos: 14 declaraciones
- Violencia sexual (delitos contra la libertad e integridad sexual): 11 declaraciones
- Desaparición forzada: 11 declaraciones
- Secuestro: 6 declaraciones
- Tortura: 2 declaraciones
- Vinculación de niños, niñas y adolescentes: 1 declaración
- Mina antipersonal, munición sin explotar y artefacto explosivo: 0 declaraciones

El desplazamiento forzado continúa siendo el hecho victimizante con mayor número de declaraciones, lo que evidencia la persistencia de dinámicas de violencia y desarraigo que afectan a la población.

21. Veedurías Ciudadanas

Se registraron 11 veedurías ciudadanas, lo que evidencia el interés de la ciudadanía en ejercer control social sobre la gestión pública y participar de manera activa en los asuntos de interés colectivo.

Se destacan las siguientes veedurías por sus logros adquiridos para la ciudad:

- Veeduría Ciudadana "Proceso toma de posesión AIR-E S.A.S. ESP en intervención":
  Hacer seguimiento al proceso de intervención de Air-e, con el propósito de velar por la ejecución de las acciones dirigidas a superar las causas que llevaron a la intervención de dicha empresa por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
- Veeduría Ciudadana Canal de Acceso Barranquilla:
  Realizar el ejercicio de la vigilancia preventiva a la correcta ejecución de las obras de dragado del canal de acceso al puerto de Barranquilla, Departamento del Atlántico.
- Veeduría Ciudadana Aeropuerto Internacional Ernesto Cortissoz que presta sus servicios a la ciudad de Barranquilla:
  Velar por la transparencia, eficiencia y celeridad durante la etapa de reversión y el proceso de liquidación del contrato de concesión bajo la modalidad de asociación público-privada (APP) 003 de 2015, cuyo propósito es la administración, operación, explotación comercial, adecuación, modernización, mantenimiento y reversión tanto del lado aire como del lado tierra del Aeropuerto Internacional Ernesto Cortissoz, que sirve a la ciudad de Barranquilla.

Estas veedurías estuvieron orientadas a distintos temas de relevancia social y administrativa, relacionados con la ejecución de proyectos, la prestación de servicios y la protección del interés público.

La gestión institucional incluyó acciones de:

- Orientación sobre el marco normativo que regula las veedurías ciudadanas.
- Acompañamiento en el proceso de conformación y registro.
- Asesoría sobre las funciones, derechos y deberes de los veedores ciudadanos.

22. Acciones Populares

Durante el año 2025 se adelantaron y acompañaron diversas acciones populares de alto impacto social, entre las cuales se destacan:

22.1. Protección del patrimonio cultural y la seguridad estructural

Se realizó acompañamiento al cumplimiento del fallo relacionado con el edificio Michel, ordenando su demolición por vulnerabilidad sísmica, en defensa del patrimonio cultural y de la moralidad administrativa, priorizando la seguridad de la ciudadanía frente a riesgos estructurales.

22.2. Protección ambiental y manejo de recursos hídricos

Se intervino en la canalización de un tramo hidráulico con el objetivo de evitar estancamientos y garantizar el flujo adecuado de aguas hacia el arroyo de la Chinita, contribuyendo a la mitigación de riesgos ambientales y sanitarios para la comunidad.

Asimismo, se realizó seguimiento a un proceso por contaminación ambiental en los barrios Bellavista y Alto Prado, en cumplimiento de la sentencia proferida por el Tribunal del Atlántico el 19 de junio de 2024, orientada a la protección del ambiente sano y la salud de los habitantes del sector.

22.3. Defensa de derechos colectivos frente a actuaciones administrativas

Se participa en una acción de grupo en la que la entidad se encuentra vinculada por presunta responsabilidad administrativa del Distrito, derivada de un desalojo en el marco de un proyecto urbanístico en el barrio La Loma, con el fin de garantizar el respeto de los derechos colectivos y el debido proceso administrativo.

22.4. Protección del ambiente sano y la salud pública

Se adelanta el seguimiento al proceso que ordena el cese de actividades de la empresa ICOPORTEC S.A.S., debido a afectaciones al ambiente sano, la salud y la vida, ocasionadas por actividades industriales desarrolladas en un inmueble del sector urbano de Barranquilla.

22.5. Seguridad e infraestructura de interés público

Se participa en una acción popular contra múltiples entidades del orden nacional, departamental y distrital, relacionada con el riesgo estructural del antiguo Puente Pumarejo (Laureano Gómez). Como medida cautelar, se ordenó el cierre preventivo total del puente para tránsito peatonal, animal y vehicular, hasta tanto se adopten acciones técnicas y administrativas que garanticen la seguridad de la población frente a un riesgo inminente de siniestros.

Estas actuaciones se orientaron al seguimiento de fallos judiciales, al cumplimiento de medidas ordenadas por la autoridad judicial y a la protección efectiva de la comunidad frente a riesgos colectivos.

23. Agremiaciones

Durante el año 2025, la gestión institucional en materia de agremiaciones se enfocó en:

- Brindar orientación y acompañamiento a organizaciones y asociaciones en el ejercicio de sus derechos.
- Facilitar espacios de diálogo entre las agremiaciones y las entidades públicas.
- Promover la participación organizada de la ciudadanía en los asuntos de interés colectivo.

Este acompañamiento contribuyó al fortalecimiento del tejido social y al ejercicio democrático a través de organizaciones representativas.

Dentro de los logros alcanzados podemos destacar los siguientes:

- Seguimos siendo parte de FENALPER
- Constituimos la asociación de la personería del atlántico ASOPERATLÁNTICO
- Como agentes del ministerio público se firmó memorando de entendimiento con la defensora del pueblo Liz Marin.
- Se fundo PERSOCAPITALES y el personero Miguel Ángel Alzate como presidente de la misma.
- Nuestro personero fue reelegido por segunda vez vicepresidente de la alianza global del OMBUDSPERSON local.
- La ciudad de Barranquilla fue escogida como la sede de la ASAMBLEA AGOL 2026

24. Personería 4.0

Este componente representa el avance institucional hacia la modernización, la transformación digital y el fortalecimiento de las capacidades tecnológicas y administrativas, con el propósito de mejorar la atención a la ciudadanía, optimizar los procesos internos y garantizar una gestión más eficiente, transparente e innovadora.

24.1. Renovación y adquisición de equipos tecnológicos

Durante la vigencia 2025 se adelantó un proceso de renovación y fortalecimiento del parque tecnológico, orientado a mejorar las condiciones de trabajo del talento humano y la calidad de los servicios prestados a la ciudadanía.

Renovamos nuestros equipos tecnológicos en un 100%.

Se entregaron:

- 47 computadores de escritorio
- 7 computadores portátiles
- 13 tabletas
- 12 impresoras
- 5 escáneres

Estas acciones contribuyen a la modernización de la infraestructura tecnológica y al fortalecimiento de la capacidad operativa institucional.

24.2. Implementación de software institucional

Durante el año 2025 se implementaron herramientas tecnológicas estratégicas que permiten optimizar la gestión administrativa, financiera y jurídica, destacándose:

- Dozzier: software para la gestión de PQRSD, recepción de cuentas de cobro y facturas.
- SIIAFE: software contable, orientado al fortalecimiento de la gestión financiera.
- ARIEL: asistente legal con inteligencia artificial, diseñado para apoyar los procesos jurídicos y mejorar la eficiencia en el análisis normativo y documental.
- OBSERVATORIO DE POLÍTICAS PÚBLICAS: Herramienta tecnológica Herramienta tecnológica de analítica de datos de de analítica de datos de georreferenciación

La implementación de estos sistemas permitió mejorar la trazabilidad, la eficiencia operativa y la calidad de la información institucional.

- Adicionalmente, se adquirieron nuevas herramientas tecnológicas: tales como:

  - Implementación del SMART CHAT.
  - Correo electrónico certificado.
  - Creamos la INTRANET.

- Creamos la Biblioteca Virtual.
- Licencias office.
- Nueva página web.
- Programa de gestión humana. Gestión para la obtención del certificado ITA de la página web
- Plataforma de E-learning. Licencias de correos electrónicos.

24.3. Avances en infraestructura y área administrativa

En materia de infraestructura, durante la vigencia 2025 se realizaron avances relevantes, entre los que se destacan:

- Adecuación de la nueva Oficina de la Mujer, fortaleciendo la atención con enfoque de género.
- Programación de intervenciones de infraestructura en ambas sedes.
- La oficina de víctimas.

24.4. Desarrollo de la estrategia de transformación digital

Durante la vigencia 2025, la Personería reafirmó su compromiso institucional con la adopción, apropiación, uso y aprovechamiento estratégico de las Tecnologías de la Información, como un eje transversal para la modernización de la gestión pública, el fortalecimiento de la transparencia, la protección de la información y la mejora continua de los servicios dirigidos a la ciudadanía.

En este marco, la entidad avanzó de manera estructurada en la planeación, formulación y consolidación del Gobierno de Tecnologías de la Información, partiendo de un diagnóstico del estado actual que permitió identificar brechas, capacidades existentes y oportunidades de mejora. A partir de este ejercicio, se definió una hoja de ruta estratégica orientada al periodo 2025–2027, alineada con los lineamientos de Gobierno Digital y con los objetivos misionales de la entidad**.**

Dentro de los documentos creados se encuentra los siguientes:

- Plan Estratégico de Tecnología de la Información 2025-2027
- Gobierno de Tecnología de la Información
- Documento Diagnostico de estado actual
- Documento de Alcance el MSPI
- Propuesta de creación de un subcomité técnico de seguridad de la información, continuidad de operaciones, gestión de riesgos y protección de datos personales

- Política general de seguridad y privacidad de la información
- Manual de políticas de seguridad de la información
- Procedimiento de inventario y clasificación de la información
- Procedimiento de gestión de seguridad de la información
- Procedimiento de gestión de incidentes de seguridad de la información
- Documentos de roles y responsabilidades asociadas a la seguridad y privacidad de la información *
- Documento inventario de activos de información
- Procedimiento de gestión de riesgos de seguridad de la información
- Metodología de gestión de riesgos capítulo de seguridad y privacidad de la información
- Análisis de riesgos de seguridad de la información *
- Plan de seguridad y privacidad de la información
- Documento declaración de aplicabilidad elaborado*
- Registro de actividad de usuario excepciones, fallas y eventos de seguridad *
- Reporte de delitos y ataques cibernéticos*
- Plan de capacitación, sensibilización y comunicación de seguridad de la información
- Plan estratégico de seguridad de la información

Adicional, la entidad se encuentra en desarrollo de una estrategia integral de transformación digital, orientada a modernizar la atención ciudadana mediante el uso de herramientas digitales e inteligencia artificial. Entre los desarrollos más relevantes se destacan:

- SmartChat CLARA
- SmartWeb
- Automatización de correos electrónicos

Estas herramientas fortalecen la atención ciudadana al ofrecer:

- Orientación inmediata.
- Integración de canales digitales.
- Comunicaciones automáticas y verificables.
- Clasificación y trazabilidad de las PQRS-D.
- Reducción de tiempos de espera y descongestión de la atención presencial.
- Optimización de la gestión interna y garantía de respuestas oportunas.

25. Gestión Documental

Durante la vigencia 2025, la entidad avanzó de manera significativa en la estructuración, adopción y desarrollo de los instrumentos archivísticos, conforme a la normatividad vigente en materia de archivos y gestión documental.

25.1. Avances en instrumentos archivísticos

Se logró la creación y formulación de instrumentos archivísticos esenciales, entre los cuales se encuentran:

- Plan Institucional de Archivos (PINAR)
- Política Institucional de Gestión Documental
- Programa de Gestión Documental (PGD)

Estos instrumentos constituyen la base para la organización, administración, conservación y acceso a la información documental de la entidad, permitiendo una gestión ordenada y conforme a los principios archivísticos.

25.2. Instrumentos en proceso de creación

Adicionalmente, durante la vigencia 2025 se avanzó en la elaboración de los siguientes instrumentos, los cuales se encuentran en proceso de creación:

- Formato Único de Inventario Documental (FUID)
- Tablas de Retención Documental (TRD)
- Cuadro de Clasificación Documental (CCD)
- Memoria Descriptiva de las TRD
- Sistema Integrado de Conservación (SIC)
- Plan de Conservación Documental
- Plan de Preservación Digital a Largo Plazo

Estos instrumentos permitirán fortalecer la organización de los archivos, garantizar la conservación adecuada de los documentos y asegurar la preservación de la información institucional en el largo plazo, especialmente en entornos digitales.

25.3. Instrumentos próximos para desarrollar

La entidad tiene previstos los siguientes desarrollos en materia de gestión documental:

- Bancos Terminológicos de Series y Subseries Documentales
- Tablas de Control de Acceso (TCA)
- Tablas de Valoración Documental (TVD)
- Modelos de Requisitos para la Gestión de Documentos Electrónicos (MOREQ)
- Organización y digitalización documental.

Estos avances permitirán consolidar un sistema documental integral, alineado con los estándares técnicos y normativos vigentes.

26. Formación Continua

Las acciones formativas estuvieron alineadas con los objetivos misionales y con las necesidades identificadas en las distintas dependencias.

26.1. Plan Institucional de Capacitaciones

Durante el año 2025 se realizaron capacitaciones dirigidas a todo el personal de planta de la entidad, mediante la participación en seminarios y cursos enfocados en áreas clave para la gestión pública y la atención a la ciudadanía.

Los principales temas abordados fueron:

- Atención y servicios a la ciudadanía: Orientados a fortalecer la calidad del servicio, el trato digno y la orientación efectiva a los usuarios.
- Conciliación y mecanismos alternativos de resolución de conflictos: Con el fin de promover soluciones pacíficas y eficientes a las controversias.
- Derecho disciplinario: Para fortalecer el conocimiento del marco normativo y garantizar actuaciones ajustadas a la legalidad.
- Seminario de gestión de calidad: Enfocado en la mejora continua de los procesos institucionales.
- Transformación digital: Orientado al uso adecuado de herramientas tecnológicas y a la modernización de la gestión.
- Lengua de señas: Como estrategia de inclusión y garantía del derecho a la comunicación para personas con discapacidad auditiva.

26.2. Capacitaciones para funcionarios y comunidad en general

Estas acciones formativas contribuyeron al mejoramiento del desempeño institucional, la actualización normativa y la promoción de buenas prácticas en el ejercicio de la función pública.

Webinars en materia disciplinaria

Se realizaron 8 webinars en materia de derechos disciplinarios, con una periodicidad mensual, en los cuales participaron funcionarios y profesionales de diferentes entidades a nivel distrital y nacional.

Estos espacios de formación permitieron:

- Actualizar conocimientos en derecho disciplinario.
- Fortalecer la comprensión del régimen disciplinario aplicable a servidores públicos y particulares.
- Promover el cumplimiento de los principios de legalidad, responsabilidad y debido proceso.

➢ Adicionalmente se realizaron capacitaciones en materia de:

- Dosificación de la sanción: Orientada al análisis de criterios jurídicos para la imposición de sanciones disciplinarias.
- Responsabilidad disciplinaria de los particulares: Enfocada en el alcance y aplicación del régimen disciplinario a sujetos distintos a los servidores públicos.
- Clasificación de las faltas disciplinarias y criterios para identificarlas: Dirigida a fortalecer la correcta tipificación de las conductas disciplinables.

26.3. Seminario en derecho disciplinario

Durante los meses de noviembre y diciembre se llevó a cabo un seminario en derecho disciplinario, el cual permitió profundizar en temas especializados y actualizar a los participantes frente a los desarrollos normativos y jurisprudenciales más relevantes en esta materia.

26.4. Congreso

El componente Congreso corresponde a los espacios de encuentro, articulación y fortalecimiento institucional promovidos durante la vigencia 2025, orientados al intercambio de experiencias, la actualización de conocimientos y la consolidación de redes interinstitucionales en materia disciplinaria y de control interno.

Durante el año 2025 se llevó a cabo el segundo encuentro de oficinas de control interno disciplinario, evento que contó con la participación de 220 asistentes de los niveles distrital y departamental.

27. Rediseño Institucional

En concordancia con el crecimiento de Barranquilla y el fortalecimiento de la Alcaldía Distrital, la Personería inició un proceso de rediseño institucional orientado al fortalecimiento de su estructura organizacional y al crecimiento de su capacidad operativa. Este proceso responde a la necesidad de adecuar la entidad a las nuevas dinámicas territoriales, administrativas y sociales, garantizando una gestión más eficiente, articulada y acorde con las demandas ciudadanas.

28. Programas Institucionales

28.1. Guardianes de los Derechos Humanos

Este programa estuvo orientado al fortalecimiento del liderazgo social y comunitario, mediante la formación de actores sociales comprometidos con la promoción, defensa y protección de los derechos humanos en sus territorios.

Durante el año 2025 se capacitó a un grupo de 400 líderes, quienes fueron formados en temáticas relacionadas con:

- Derechos humanos.
- Mecanismos de protección y denuncia.
- Rutas de atención institucional.
- Promoción de una cultura de legalidad y respeto por la dignidad humana.

Estas capacitaciones permitieron dotar a los líderes comunitarios de herramientas conceptuales y prácticas para actuar como multiplicadores de derechos en sus comunidades.

28.2. Personería a la Calle

Durante el año 2025 se realizaron 3 jornadas de Personería a la Calle, a través de las cuales se brindó atención directa a la comunidad en distintos sectores del distrito. Estas jornadas permitieron acercar los servicios institucionales a la ciudadanía, facilitando el acceso oportuno a orientación, asesoría y acompañamiento.

28.2.1 Atención ciudadana durante las jornadas

En el marco de las jornadas realizadas, se logró la **atención de 462 ciudadanos**, quienes recibieron:

- Orientación jurídica.
- Asesoría en derechos fundamentales.
- Acompañamiento en trámites y solicitudes ante entidades públicas.
- Información sobre rutas de atención institucional.

Estas atenciones contribuyeron a la solución oportuna de problemáticas ciudadanas y al fortalecimiento de la confianza en la institucionalidad.

29. Bienestar

Durante la vigencia 2025, la Personería fortaleció el bienestar laboral mediante el desarrollo de diversas actividades orientadas al cuidado integral y la integración de su equipo de trabajo, reconociendo el talento humano como pilar fundamental para el cumplimiento de la misión institucional. Entre las acciones adelantadas se incluyeron actividades ocupacionales dirigidas al personal, enfocadas en la promoción de la salud, el bienestar emocional y el equilibrio entre la vida laboral y personal.

Se destacan las siguientes actividades:

- Primera vez exámenes ocupacionales a nuestro equipo de trabajo
- Primera vez día de la familia
- Celebraciones de cumpleaños
- Actividad de los niños
- Integración de amor y amistad
- Integración fin de año
- Curso de pre-pensionados
- Día del servidor público