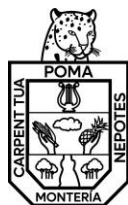


Personería de
MONTERÍA

★

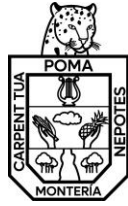
INFORME DE GESTIÓN 2025

LUIS GABRIEL DEGIOVANNI BEHAINÉ
Personero Municipal
31-03-2026



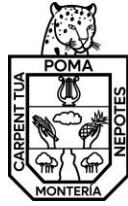
Contenido

1. Contexto Estratégico.....	6
1.1 Rol Institucional	6
1.2 Misión	7
1.3 Visión	7
1.4 Objetivos Estratégicos.....	7
1.5 Lineamientos Estratégicos	8
1.5.1 Defensa Integral De Derechos Humanos.....	8
1.5.2 Protegiendo Nuestros Intereses.....	10
1.5.3 Gestión Y Control.....	12
1.5.4 Fortalecimiento Institucional.....	13
2. Plan De Acción 2025.....	14
3. Gestión y Atención al Usuario.....	24
4. Resultados Clave en la Defensa de Derechos Humanos e Interés Público	34
4.1 Servicios Públicos, Servicios Públicos Domiciliarios y Otros Servicios	34
4.2 Acción popular que logró la eliminación del régimen tarifario especial de energía en la Costa Caribe.....	43
4.3 Salud.....	45
4.4 Actuaciones y Casos Relevantes	56
4.5 Diligencias de Inspección de Policía.....	64
4.6 Participación en Comités, Consejos, Mesas	67
4.7 Seguimiento de Obras	70
4.9 Presidencia de la Federación Nacional de Personeros de Colombia..	73
5. Vigilancia de la Conducta Oficial.....	75
6. Implementación de Programas Institucionales	78
6.1 Del Escritorio Al Territorio	78



Personería de
MONTERÍA

6.2 Humanización de la Administración Pública.....	81
6.3 Iguales Y Diferentes	82
6.4 Más Cerca De Tus Derechos 24/7	86
6.5 Personería Ecológica	89
6.6 REDCOM	92
6.7 Restaurando Vidas.....	94
6.8 Todos Humanos	96
7. Gestión Administrativa y Financiera	98



Personería de
MONTERÍA

INTRODUCCIÓN

La Personería Municipal de Montería es un órgano de control que forma parte del Ministerio Público, dotado de autonomía administrativa y presupuestal, cuya función esencial es la defensa de los derechos humanos, la protección del interés público y la vigilancia de la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas en el ámbito territorial. De conformidad con el artículo 118 de la Constitución Política de Colombia, la Personería cumple un papel fundamental en la garantía de los derechos fundamentales de la ciudadanía, actuando como veedora de las actuaciones de las autoridades y entidades encargadas de la prestación de servicios públicos.

En desarrollo de estas funciones constitucionales y legales, y conforme a lo dispuesto en la Ley 136 de 1994 y la Ley 1551 de 2012, la Personería Municipal ejerce acciones de vigilancia preventiva, intervención administrativa, acompañamiento institucional y atención directa a la comunidad, con el propósito de asegurar el respeto de los derechos fundamentales y promover el adecuado funcionamiento de la administración pública en el municipio.

Durante la vigencia 2025, la Personería Municipal de Montería orientó de manera prioritaria su gestión hacia la defensa del derecho fundamental a la salud, identificando este ámbito como la principal problemática que afecta a los ciudadanos que acuden a la entidad en búsqueda de orientación, acompañamiento y protección de sus derechos. En este contexto, la entidad consolidó su labor institucional como garante del acceso efectivo a los servicios de salud y como instancia de mediación y exigibilidad frente a las entidades responsables de su prestación.

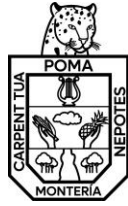
En el marco de la atención a la ciudadanía, durante el año 2025 se registraron 5.652 atenciones presenciales en las oficinas de la Personería Municipal, de las cuales 3.719 correspondieron a solicitudes relacionadas con la protección del derecho a la salud, principalmente frente a las actuaciones de las diferentes Entidades Promotoras de Salud (EPS) e

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



Personería de **MONTERÍA**

Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) que operan en el municipio de Montería. Estas solicitudes estuvieron asociadas principalmente a dificultades en la autorización de servicios médicos y al no suministro oportuno de medicamentos, situaciones que afectan de manera directa el acceso efectivo a los servicios de salud y que motivaron la intervención activa de la Personería en defensa de los derechos de los usuarios.

En este sentido, el año 2025 se consolidó como el año de la defensa del derecho fundamental a la salud, orientando buena parte de las actuaciones institucionales hacia el acompañamiento a los ciudadanos en la garantía de este derecho, el seguimiento a las entidades responsables de la prestación de los servicios de salud y la promoción de acciones preventivas que contribuyan a mejorar la calidad y oportunidad en la atención de los usuarios.

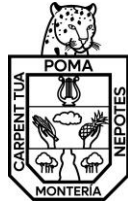
El presente Informe de Gestión 2025 tiene como propósito rendir cuentas a la ciudadanía, a los organismos de control y al Concejo Municipal de Montería sobre las acciones desarrolladas por la Personería Municipal en cumplimiento de sus funciones constitucionales y legales, así como sobre los resultados obtenidos en la defensa de los derechos humanos, la protección del interés público y la vigilancia de la gestión de la administración pública durante la vigencia.

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



Personería de
MONTERÍA

1. Contexto Estratégico

1.1 Rol Institucional

La Personería de Montería asume un papel fundamental en la protección y promoción de los derechos humanos de la comunidad. Como órgano del Ministerio Público, el principal compromiso es salvaguardar los derechos fundamentales de todas las personas, garantizando su pleno ejercicio y respeto.

La entidad ejerce diversas funciones, entre las que destacan la vigilancia del cumplimiento de la Constitución, las leyes y los actos administrativos, así como la defensa de los intereses de la sociedad. A través de la intervención en casos de vulneración de derechos, la Personería vela por la protección del interés público y la promoción de un ejercicio transparente y responsable de las funciones administrativas municipales.

Entendemos que la defensa de los derechos humanos es un pilar fundamental para la construcción de una sociedad justa, equitativa y democrática. Por ello, trabajamos de manera incansable para garantizar que ningún individuo sea víctima de abusos o violaciones a sus derechos, promoviendo una cultura de respeto y dignidad para todos los habitantes de Montería.

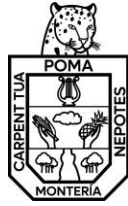
En este sentido, la Personería de Montería se erige como un bastión de la justicia y la equidad, comprometida con la protección de los derechos humanos de cada persona en nuestra comunidad. Conscientes de la importancia de nuestro rol institucional, reafirmamos nuestro compromiso de seguir trabajando en pro de la defensa y promoción de los derechos humanos, en estrecha colaboración con la gente y otras instituciones afines.

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



1.2 Misión

Salvaguardar como representante de la sociedad los derechos fundamentales de la gente, velar por el cumplimiento de las leyes y garantizar la transparencia y eficiencia en la gestión pública municipal.

1.3 Visión

Ser reconocidos como una institución líder en la defensa y promoción de los derechos humanos, la protección del interés público y la vigilancia de la conducta oficial en el municipio de Montería.

1.4 Objetivos Estratégicos

Promoción y Defensa de los Derechos Humanos:

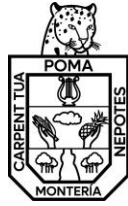
1. Brindar asesoría jurídica y acompañamiento en la defensa de los derechos humanos de la gente.
2. Garantizar el acceso a la justicia y el derecho a víctimas de violaciones de derechos humanos.
3. Desarrollar campañas de sensibilización y educación para promover el respeto y la protección de los derechos humanos en la comunidad monteriana.

Protección del Interés Público:

4. Vigilar el ejercicio transparente y responsable de los servicios públicos y las funciones administrativas municipales.
5. Intervenir ante las autoridades judiciales y administrativas en defensa del patrimonio público, medio ambiente y los derechos colectivos de la ciudadanía.

Vigilancia de la Conducta Oficial:

6. Supervisar el comportamiento ético y diligente de los funcionarios públicos municipales, aplicando medidas disciplinarias en casos de irregularidades o malas prácticas.



7. Realizar seguimiento y control de las decisiones administrativas y judiciales que afecten los intereses de la comunidad, garantizando su legalidad y legitimidad.

Fortalecimiento Institucional

8. Garantizar el mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos institucionales.

1.5 Lineamientos Estratégicos

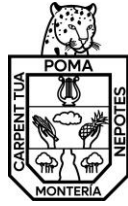
Los ejes estratégicos misionales de la Personería de Montería son fundamentales para guiar y orientar las actividades de la entidad, asegurando que sus acciones estén alineadas con su misión institucional. Estos ejes estratégicos actúan como el marco de referencia que define y da sentido al quehacer de la Personería, garantizando una actuación coherente y efectiva en el cumplimiento de sus funciones.

1.5.1 Defensa Integral De Derechos Humanos

La Personería de Montería llevará a cabo acciones efectivas para promover y proteger los Derechos Humanos. Para lograrlo, contará con un equipo capacitado que atenderá y asesorará a la ciudadanía, especialmente a quienes se encuentren en situaciones de vulneración de sus derechos.

Además, la Personería intervendrá de manera inmediata en casos que involucren a sujetos de especial protección o víctimas del conflicto armado, actuando diligentemente para prevenir la continuación de estas violaciones.

Dentro de este marco, la Unidad de Derechos Humanos de la Personería de Montería implementará y cumplirá con la Ley 1448 del 10 de junio de 2011, que establece medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno. A través de acciones judiciales, administrativas, sociales y económicas, tanto individuales como colectivas, la Unidad garantizará el cumplimiento de las medidas de reparación integral, asegurando que las víctimas puedan ejercer plenamente sus



Personería de
MONTERÍA

derechos a la verdad, la justicia y la reparación, con garantía de no repetición.

Por ello, la Unidad de Derechos Humanos orientará todas sus acciones para atender integralmente a las víctimas del conflicto armado interno, instruyéndolas sobre sus derechos y deberes, y promoviendo su conocimiento y ejercicio.

Programa: Más Cerca De Tus Derechos 24/7

El programa "Más cerca de tus derechos 24/7" busca brindar atención permanente a la comunidad que requiera acompañamiento en la guarda y protección de sus derechos, principalmente el derecho a la salud.

En el marco del programa se dispone una línea telefónica, con disponibilidad las 24 horas al día, diseñada para orientar, garantizar y salvaguardar la atención efectiva en salud de toda la ciudadanía.

Programa: Iguales Y Diferentes

El programa "Iguales y diferentes" busca fortalecer el esfuerzo colectivo, principios y valores que permitan la igualdad de derechos, el respeto a la población sujeta de especial protección, el compromiso hacia el ser humano, el sentido de pertenencia por el patrimonio público, y el interés en el cuidado y sostenimiento del medio ambiente.

Programa: Todos Humanos

El programa "Todos Humanos" tiene como objetivo llegar a los lugares más apartados de la zona urbana y rural, llevando jornadas de servicios integrales para toda la población, mitigando la violencia, la carencia de derechos y la falta de oportunidades.

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



1.5.2 Protegiendo Nuestros Intereses

La línea estratégica "Protegiendo nuestros intereses" es una iniciativa esencial de la Unidad de Protección del Interés Público de la Personería de Montería.

Esta estrategia se centra en la protección y promoción del uso responsable del patrimonio público, asegurando que los recursos y bienes del Estado sean gestionados de manera transparente, eficiente y equitativa, beneficiando a toda la sociedad.

La Personería de Montería, a través de su Unidad de Protección del Interés Público, tiene la responsabilidad de vigilar y controlar las acciones de las entidades prestadoras de servicios públicos, garantizando que se realicen conforme a los principios de legalidad y eficiencia. "Protegiendo nuestros intereses" se alinea con estas funciones al fomentar la participación activa de la comunidad en la protección del patrimonio público, promover la transparencia en la gestión de los recursos y facilitar el acceso a la información pública.

Esta línea estratégica incluye diversas actividades y enfoques diseñados para fortalecer la cultura de la legalidad y el control social, involucrando a la ciudadanía en la vigilancia y defensa de los bienes comunes. A través de "Protegiendo nuestros intereses", se busca empoderar a la sociedad, proporcionándoles las herramientas y conocimientos necesarios para participar efectivamente en la protección y preservación de los recursos públicos, asegurando así su uso adecuado y sostenible para las futuras generaciones.

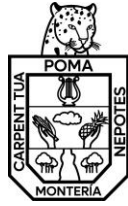
Con "Protegiendo nuestros intereses", la Personería de Montería reafirma su compromiso con la transparencia, la rendición de cuentas y la promoción de un manejo responsable y ético del patrimonio público, contribuyendo a la construcción de una sociedad más justa y equitativa.

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



Personería de
MONTERÍA

Programa: Del Escritorio Al Territorio

El programa "Del Escritorio al Territorio" está diseñado para fortalecer los espacios comunitarios, mejorando la relación con la ciudadanía y ejerciendo vigilancia sobre los organismos municipales para asegurar el desarrollo adecuado de sus planes estratégicos.

Programa: Redcom – Redes De Apoyo Comunitario

Con REDCOM se busca garantizar la vigilancia efectiva y la seguridad integral de la comunidad en el municipio, supervisando de cerca la implementación de los programas y acciones de seguridad promovidos por la administración municipal, con el fin de proteger los derechos y el bienestar de todos los ciudadanos, reducir los índices delictivos y fortalecer la confianza en las instituciones locales.

Programa Restaurando Vidas

Este programa busca garantizar que las víctimas reciban atención y apoyo adecuados para superar el trauma, acceder a la justicia, reconstruir sus vidas y reintegrarse plenamente en la sociedad. A través de una combinación de servicios psicosociales, asistencia legal, protección y empoderamiento comunitario, el programa aspira a ofrecer un camino hacia la esperanza y la restauración de la dignidad de las víctimas, promoviendo al mismo tiempo la prevención de futuras violaciones de derechos humanos en todos los entornos.

Programa: Voces Ciudadanas

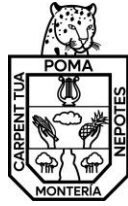
El programa "VOCES CIUDADANAS" busca establecer una comunicación permanente con la comunidad a través de espacios radiales, donde se promulgue la oferta institucional y se atiendan las quejas y proposiciones de los monterianos.

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



Personería de
MONTERÍA

Programa: Personería Ecológica - Ecopersonería

El programa "Personería Ecológica o Eco personería" tiene como objetivo concertar con entidades públicas y privadas para realizar un análisis detallado del estado ambiental del municipio, identificando áreas críticas de contaminación y promoviendo prácticas sostenibles.

1.5.3 Gestión Y Control

La línea estratégica "Gestión y Control " es una iniciativa clave de la Unidad de Vigilancia de la Conducta Oficial de la Personería de Montería. Esta estrategia se dedica a ejercer labores disciplinarias y de control dentro del ámbito municipal, asegurando que todos los funcionarios públicos desempeñen sus funciones con integridad, transparencia y apego a la ley.

La Personería de Montería, como organismo de control municipal, tiene la responsabilidad de supervisar y evaluar el comportamiento de los servidores públicos, garantizando que actúen conforme a los principios éticos y legales que rigen la función pública. "Gestión y Control " se enmarca en esta misión, promoviendo una cultura de responsabilidad y rendición de cuentas entre los funcionarios municipales.

A través de esta línea estratégica, se implementan diversas actividades y mecanismos de control destinados a detectar, investigar y sancionar conductas irregulares o inapropiadas dentro de la administración pública. Esto incluye la recepción y análisis de quejas y denuncias, la realización de investigaciones disciplinarias, y la promoción de acciones correctivas y preventivas.

"Vigilancia de la Conducta Oficial" también busca fortalecer la transparencia y la confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas, promoviendo una gestión basada en principios de legalidad, eficiencia y ética. Con esta línea estratégica, la Personería de Montería se compromete a velar por el correcto funcionamiento de la administración municipal, asegurando que

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



los servidores públicos actúen en beneficio del interés colectivo y en cumplimiento de sus deberes legales y morales.

En resumen, esta línea estratégica representa el compromiso de la Personería de Montería con la integridad y la responsabilidad en la función pública, contribuyendo a la construcción de un gobierno local más transparente y confiable.

Programa: Control Preventivo De La Función Pública

El programa "Control Preventivo de la Función Pública" está diseñado para realizar un seguimiento riguroso y preventivo de los procesos y procedimientos administrativos dentro de la administración municipal, entidades descentralizadas, Instituciones Educativas, y asuntos de orden e interés público, asegurando el cumplimiento de la normativa vigente y previniendo posibles irregularidades.

Programa: Humanización De La Administración Pública

El programa "Humanización de la Administración Pública" tiene como objetivo promover una cultura de respeto, ética y servicio al ciudadano dentro de la administración pública, asegurando que los funcionarios actúen con humanidad y empatía en el desempeño de sus funciones. Reflejando un compromiso integral con la vigilancia de la conducta oficial, alineándose con los objetivos estratégicos de la Personería de Montería para garantizar una administración pública eficiente, transparente y ética.

1.5.4 Fortalecimiento Institucional

Programa: Administración Solida

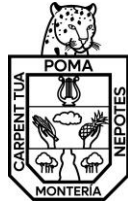
El programa "Administración Sólida" es una iniciativa de la Personería Municipal de Montería que se enmarca en la línea estratégica de fortalecimiento institucional. Este programa busca consolidar una gestión pública eficiente, transparente y alineada con los principios del Modelo

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). La administración pública sólida es fundamental para asegurar que las acciones y decisiones de la Personería sean efectivas y estén orientadas al servicio de la comunidad.

2. Plan De Acción 2025

Durante la vigencia 2025, la Personería Municipal de Montería desarrolló sus acciones institucionales en el marco del Plan Estratégico Institucional 2024–2028, a través de la implementación del Plan de Acción 2025, estructurado en cuatro líneas estratégicas orientadas al fortalecimiento de la defensa de los derechos humanos, la protección del interés público, la vigilancia de la gestión pública y el fortalecimiento institucional.

El plan contempló programas y actividades dirigidas a mejorar la capacidad institucional de la entidad, ampliar la cobertura de atención a la ciudadanía y fortalecer las acciones de prevención, promoción y defensa de los derechos fundamentales en el municipio de Montería.

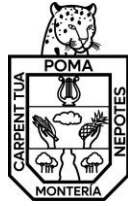
El seguimiento a los indicadores establecidos permitió evidenciar un alto nivel de cumplimiento de las metas institucionales, destacándose avances significativos en materia de atención a la ciudadanía, defensa del derecho a la salud, promoción de derechos humanos, fortalecimiento institucional y control preventivo de la gestión pública.

Fortalecimiento Institucional

En el marco de la línea estratégica Fortalecimiento Institucional, la Personería adelantó acciones orientadas a modernizar su estructura organizacional, fortalecer los procesos administrativos y mejorar las condiciones de funcionamiento de la entidad.

Entre los principales resultados se destacan:

- La elaboración del Estudio de Rediseño Institucional, herramienta estratégica orientada a modernizar la estructura administrativa y fortalecer la capacidad operativa de la entidad.



Personería de **MONTERÍA**

- La implementación de un software integrado de gestión, con el propósito de optimizar los procesos administrativos y mejorar la trazabilidad de la información institucional.
- El fortalecimiento de la gestión documental institucional, mediante acciones orientadas a mejorar la organización, conservación y administración de la información pública.
- La realización del informe de rendición de cuentas a la comunidad, garantizando el principio de transparencia y el acceso de la ciudadanía a la información sobre la gestión institucional.
- El desarrollo de cinco acciones orientadas al bienestar y seguridad del personal y contratistas, superando la meta inicialmente establecida.

Estas acciones contribuyeron a consolidar un proceso de modernización administrativa que fortalece la capacidad institucional de la Personería para el cumplimiento de sus funciones constitucionales y legales.

Gestión y Control

Dentro de la línea estratégica Gestión y Control, se adelantaron acciones orientadas a fortalecer el ejercicio de vigilancia preventiva sobre la gestión pública territorial.

Durante la vigencia se desarrollaron siete acciones preventivas de vigilancia y control de la gestión pública, superando la meta inicialmente proyectada.

Estas actuaciones permitieron identificar situaciones que podrían afectar el interés público y promover correctivos oportunos en la administración municipal.

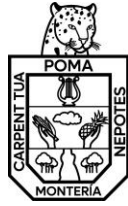
Adicionalmente, se implementó el programa Humanización de la Administración Pública, mediante jornadas de sensibilización dirigidas a funcionarios públicos con el propósito de fortalecer la cultura del servicio y mejorar la atención a la ciudadanía.

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



Personería de
MONTERÍA

Protección del Interés Público y Presencia Territorial

A través de la línea estratégica Protegiendo Nuestros Intereses, la Personería fortaleció su presencia territorial y el acompañamiento directo a las comunidades mediante el programa Del Escritorio al Territorio.

Entre los principales resultados se destacan:

- La realización de 33 jornadas de oferta institucional y encuentros comunitarios, superando la meta inicialmente establecida.
- La realización de 44 jornadas de divulgación de la oferta institucional, duplicando la meta proyectada.
- La creación y puesta en marcha de la Unidad de Reacción Inmediata, mecanismo institucional orientado a fortalecer la capacidad de respuesta de la Personería frente a situaciones urgentes que afecten derechos ciudadanos.
- El cumplimiento del 100 % de participación en comités, consejos y espacios territoriales, garantizando la presencia institucional en los escenarios de toma de decisiones y articulación interinstitucional.

Defensa Integral de los Derechos Humanos

La línea estratégica Defensa Integral de Derechos Humanos concentró gran parte de la gestión institucional durante la vigencia 2025, destacándose el programa Más Cerca de Tus Derechos 24/7, orientado a garantizar una atención permanente a la ciudadanía.

En el marco de este programa se registraron importantes resultados:

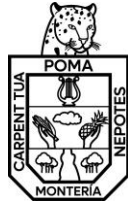
- 3.982 atenciones relacionadas con la defensa de derechos humanos, superando ampliamente la meta establecida.
- 3.719 atenciones relacionadas con la defensa del derecho fundamental a la salud, lo que evidencia que esta problemática se consolidó como la principal demanda ciudadana ante la Personería.
- La elaboración de 543 acciones de tutela en defensa de derechos fundamentales, superando significativamente la meta prevista de 375.

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



Personería de
MONTERÍA

- La atención de 1.308 usuarios pertenecientes a grupos poblacionales con enfoque diferencial, entre ellos población LGTBI, personas con discapacidad, niños, niñas y adolescentes, adultos mayores, comunidades étnicas y población migrante.

Así mismo, se garantizó la disponibilidad permanente de la línea institucional de atención en salud, manteniendo un nivel de disponibilidad del 100 % durante la vigencia.

Programas Sociales y Comunitarios

Durante el año 2025 se desarrollaron diversos programas institucionales orientados a fortalecer la participación ciudadana, la convivencia social y la promoción de los derechos humanos, entre los cuales se destacan:

- Iguales y Diferentes, programa orientado a la promoción de derechos humanos con enfoque diferencial.
- Personería Ecológica, mediante acciones de sensibilización ambiental y protección del patrimonio público.
- REDCOM, orientado al fortalecimiento de la seguridad y convivencia ciudadana.
- Restaurando Vidas, programa dirigido a la atención y acompañamiento de víctimas del conflicto armado.
- Todos Humanos, enfocado en la capacitación de líderes comunitarios y fortalecimiento de la participación ciudadana.

Estos programas permitieron ampliar la presencia institucional en el territorio y fortalecer la relación entre la Personería Municipal y las comunidades.

Balance general de cumplimiento

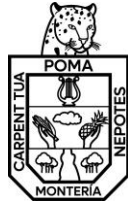
El seguimiento al Plan de Acción 2025 permite evidenciar un alto nivel de cumplimiento de las metas institucionales, destacándose en varios casos el sobrecumplimiento de los indicadores establecidos, especialmente en áreas

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



Personería de **MONTERÍA**

relacionadas con atención a la ciudadanía, promoción de derechos humanos, participación comunitaria y defensa del derecho fundamental a la salud.

Los resultados alcanzados reflejan el compromiso institucional de la Personería Municipal de Montería con la defensa de los derechos humanos, la protección del interés público y el fortalecimiento del control preventivo de la gestión pública en el municipio.

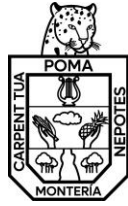
Línea Estratégica	Programa	Actividad	Indicador	Meta 2025	Resultado 2025
Fortalecimiento Institucional	Administración Solida	Modernización de la Personería de Montería	Estudio de Rediseño Institucional	1	1
Fortalecimiento Institucional	Administración Solida	Implementación de un Software integrado de Gestión	Número de software integrado de gestión	1	1
Fortalecimiento Institucional	Administración Solida	Fortalecimiento de la gestión documental institucional	Número de acciones de fortalecimiento en gestión documental	1	1
Fortalecimiento Institucional	Administración Solida	Rendición de cuentas constantemente a la comunidad	Número de informes de gestión realizados	1	1
Fortalecimiento Institucional	Administración Solida	Realizar acciones que garanticen el bienestar y seguridad del personal y	Número de acciones tendientes a garantizar el bienestar y seguridad del personal y contratistas	1	5

Dirección: Calle 31 6 09

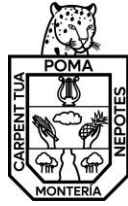
Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



contratistas de la entidad					
Gestión y Control	Control Preventivo de la Función Pública	Vigilancia y Control de la Gestión Pública	Acciones Preventivas	6	7
Protegiendo Nuestros Intereses	Del Escritorio Al Territorio	Atención de usuarios con otras solicitudes en interés individual, general o colectivo	Número de usuarios atendidos con Otras solicitudes	450	194
Protegiendo Nuestros Intereses	Del Escritorio Al Territorio	Atención de usuarios con solicitudes referentes a servicios públicos domiciliarios	Número de usuarios atendidos con solicitud referentes a servicios públicos domiciliarios	1250	1261
Protegiendo Nuestros Intereses	Del Escritorio Al Territorio	Generación de alertas tempranas para la defensa del interés general y defensa de derechos humanos	Alertas Tempranas Emitidas en Entornos Escolares	4	3
Protegiendo Nuestros Intereses	Del Escritorio Al Territorio	Jornadas de Oferta Institucional y Encuentros Comunitarios	Número de jornadas realizadas	30	33
Protegiendo Nuestros Intereses	Del Escritorio Al Territorio	Unidad de Reacción Inmediata	Creación y puesta en marcha de la Unidad de Reacción Inmediata	1	1



Personería de **MONTERÍA**

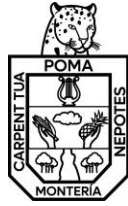
Protegiendo Nuestros Intereses	Del Escritorio Al Territorio	Participación en Comités, Consejos y otros espacios Territoriales	% de cumplimiento de participación en Comités y Consejos Territoriales	100%	100%
Protegiendo Nuestros Intereses	Del Escritorio Al Territorio	Realizar jornadas de divulgación de oferta institucional	Número de jornadas de divulgación de oferta institucional realizadas	20	44
Gestión y Control	Humanización de la Administración Pública	Sensibilizar a los funcionarios públicos en la prestación del servicio	Jornadas de Humanización del servicio público	1	1
Defensa Integral De Derechos Humanos	Iguales Y Diferentes	Promoción de Derechos Humanos con Enfoque Diferencial	Jornadas de Promoción de Derechos Humanos en Instituciones Educativas	50	43
Defensa Integral De Derechos Humanos	Iguales Y Diferentes	Seguimiento al entorno Educativo	Actividades de Seguimiento al Entorno Educativo	2	26
Defensa Integral De Derechos Humanos	Iguales Y Diferentes	Creación del "EQUIPO FUCSIA" para la defensa de los derechos de las mujeres	Creación y puesta en Marcha de la "EQUIPO FUCSIA"	1	1
Defensa Integral De Derechos Humanos	Iguales Y Diferentes	Promoción de Derechos Humanos con Enfoque Diferencial	Jornadas de Promoción de Derechos Humanos con Enfoque Diferencial	30	48
Defensa Integral De Derechos Humanos	Más Cerca De Tus Derechos 24/7	Actividades de promoción en materia de educación, cultura salud y deporte	Jornadas deportivas, culturales y recreativas	6	9

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



Personería de **MONTERÍA**

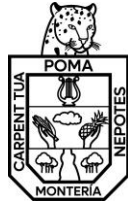
Defensa Integral De Derechos Humanos	Más Cerca De Tus Derechos 24/7	Prevención en salud y visitas a IPS y EPS	Número de actividades en salud y visitas a IPS realizadas	70	52
Defensa Integral De Derechos Humanos	Más Cerca De Tus Derechos 24/7	Número de tutelas elaboradas en defensa de derechos humano	Número de tutelas elaboradas en defensa de derechos humanos	375	543
Defensa Integral De Derechos Humanos	Más Cerca De Tus Derechos 24/7	Atención de usuarios con solicitudes de defensa de derechos humanos	Número de usuarios atendidos con solicitud de defensa de derechos humanos	1125	3982
Defensa Integral De Derechos Humanos	Más Cerca De Tus Derechos 24/7	Atención de usuarios con solicitudes de defensa del derecho a la salud	Número de usuarios atendidos con solicitud de defensa del derecho fundamental a la salud	750	3719
Defensa Integral De Derechos Humanos	Más Cerca De Tus Derechos 24/7	Atención y orientación de usuarios de grupos poblacionales (LGTBI; personas en condición de discapacidad; niños, niñas y adolescentes; jóvenes; grupos étnicos; adulto mayor; población migrante)	Número de usuarios atendidos de grupos poblaciones (LGTBI; personas en condición de discapacidad; niños, niñas y adolescentes; jóvenes; grupos étnicos; adulto mayor; población migrante)	250	1308
Defensa Integral De Derechos Humanos	Más Cerca De Tus Derechos 24/7	Mantener una disponibilidad 24/7 de la línea de atención en salud institucional	Porcentaje de disponibilidad de la línea de atención	100%	100%

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



Personería de MONTERÍA

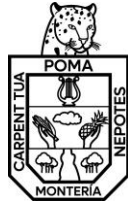
Protegiendo Nuestros Intereses	Personería Ecológica	Actividades de Protección y Bienestar Animal	Número de acciones de Bienestar Animal	10	6
Protegiendo Nuestros Intereses	Personería Ecológica	Actividades de Capacitación y Sensibilización Ambiental	Jornadas de Promoción y Cuidado del Medio Ambiente	10	10
Protegiendo Nuestros Intereses	Personería Ecológica	Acompañamiento y Seguimiento a la Gestión Ambiental	Acciones de Seguimiento a la Gestión Ambiental	1	2
Protegiendo Nuestros Intereses	Personería Ecológica	Protección de lugares de interés general y patrimonio público de la ciudad de Montería	Recorridos de visita y protección de patrimonio público realizadas	2	6
Protegiendo Nuestros Intereses	REDCOM	Acciones de Seguridad y Convivencia Ciudadana	Jornadas de Operación Escudo Realizadas	10	8
Protegiendo Nuestros Intereses	REDCOM	Acciones de Seguridad y Convivencia Ciudadana	Jornadas de Capacitación en Seguridad y Convivencia	5	5
Protegiendo Nuestros Intereses	REDCOM	Acompañamientos a las diligencias realizadas por las diferentes inspecciones de policía de la ciudad	Porcentaje de atención en solicitudes de diligencias de inspección de policía	100%	100%

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



Protegiendo Nuestros Intereses	Restaurando Vidas	Atención integral a población Víctima del Conflicto armado	Número de atención a usuarios con condición de víctimas del conflicto armado	375	401
Protegiendo Nuestros Intereses	Restaurando Vidas	Campañas de Promoción de Derechos de las Víctimas del Conflicto Armado	Número de Campañas de Promoción de Derechos de las Víctimas del Conflicto Armado	2	5
Protegiendo Nuestros Intereses	Restaurando Vidas	Capacitación a población Víctima del Conflicto Armado	Número de jornadas de capacitación a población Víctima del Conflicto Armado	2	4
Defensa Integral De Derechos Humanos	Todos Humanos	Capacitación a JAC y JAL	Jornadas de Capacitación a actores sociales	10	11
Defensa Integral De Derechos Humanos	Todos Humanos	Fomentar la creación de veedurías ciudadanas en la ciudad de Montería	% de Atención a solicitudes de Conformación de Veedurías Ciudadanas	100%	100%
Protegiendo Nuestros Intereses	Voces Ciudadanas	Diseñar una estrategia de comunicaciones	Estrategia de Comunicación Institucional	1	1

Tabla 1: Plan de Acción 2025.

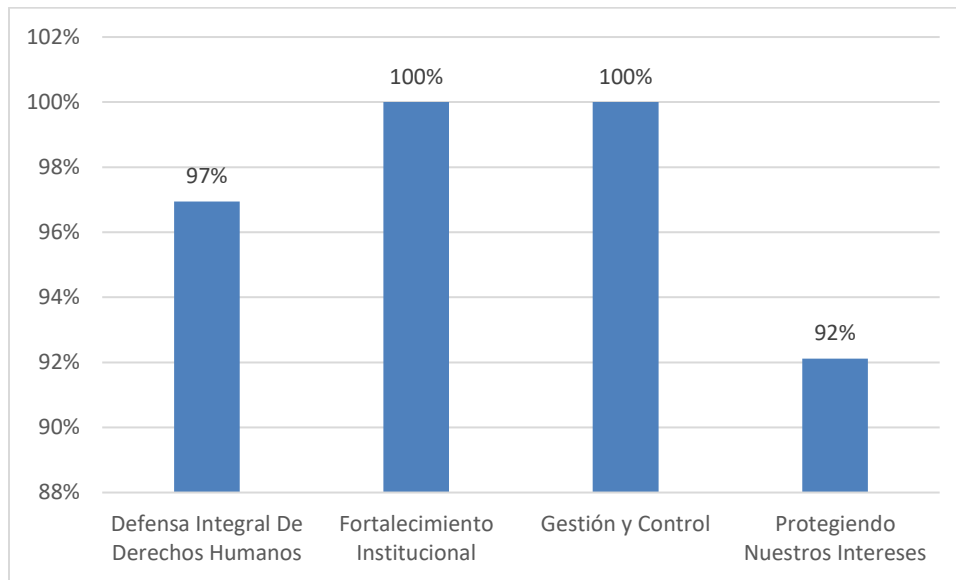
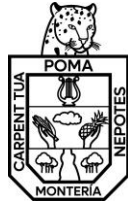


Gráfico 1: Resultados por Línea Estratégica 2025.

3. Gestión y Atención al Usuario

Durante la vigencia 2025, la Personería Municipal de Montería logró consolidar una gestión institucional de alto impacto ciudadano, alcanzando a 28.621 personas a través de los diferentes mecanismos de atención, programas y estrategias contempladas en el Plan Estratégico Institucional y el Plan de Acción de la vigencia. Este resultado adquiere especial relevancia si se tiene en cuenta que la entidad desarrolla su labor con limitaciones presupuestales y una estructura administrativa reducida, lo que evidencia un uso eficiente de los recursos institucionales y un alto nivel de compromiso del equipo humano en el cumplimiento de las funciones constitucionales y legales del Ministerio Público en el ámbito territorial.

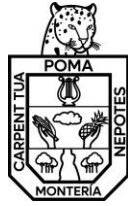
A pesar de estas restricciones, la Personería Municipal ha logrado posicionarse como una institución cercana a la comunidad y efectiva en la atención y resolución de problemáticas relacionadas con la vulneración de derechos fundamentales. Durante el año 2025 se registraron 5.652 atenciones directas en las instalaciones de la entidad, mientras que 22.969 personas fueron beneficiadas en el territorio a través de jornadas institucionales, programas de promoción de derechos humanos, encuentros

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



Personería de **MONTERÍA**

comunitarios, espacios de formación ciudadana y estrategias de intervención social desarrolladas en diferentes sectores del municipio.

Este enfoque territorial ha permitido superar el modelo tradicional de atención institucional centrado exclusivamente en oficinas, adoptando una estrategia de presencia activa en las comunidades, mediante la cual la Personería acerca sus servicios a los ciudadanos, identifica de manera directa las problemáticas sociales que afectan a la población y facilita el acceso a mecanismos de orientación, acompañamiento y protección de derechos.

En este contexto, la gestión institucional se ha orientado no solo a la atención de casos individuales, sino también a la intervención oportuna frente a situaciones que comprometen el interés general y la garantía de derechos fundamentales, particularmente en áreas sensibles como el acceso a los servicios de salud, la prestación de servicios públicos, la protección de poblaciones vulnerables y la promoción de la participación ciudadana.

De igual manera, la Personería ha fortalecido su labor preventiva y pedagógica mediante acciones de sensibilización, formación y promoción de derechos humanos, dirigidas a líderes comunitarios, organizaciones sociales y grupos poblacionales con enfoque diferencial. Estas acciones han permitido empoderar a la ciudadanía en el conocimiento y exigibilidad de sus derechos, así como fortalecer los procesos de control social y participación ciudadana en el municipio.

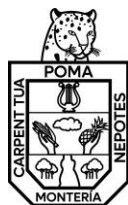
Los resultados alcanzados durante la vigencia 2025 reflejan que, aun en un escenario de recursos institucionales limitados, la Personería Municipal de Montería ha logrado generar un impacto significativo en la protección de los derechos humanos y en la resolución de problemáticas que afectan a la ciudadanía, consolidando una gestión cercana a la comunidad, orientada a la defensa del interés público y comprometida con la construcción de una sociedad más justa, participativa y respetuosa de los derechos fundamentales.

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



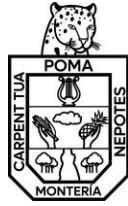
Area	Cantidad	%
Civil	27	0,5%
Educación	13	0,2%
Financiero	4	0,1%
Comercial	1	0,0%
Laboral	18	0,3%
Otros	95	1,7%
Problemas Comunitarios	57	1,0%
Salud	3719	65,8%
Servicios Públicos, domiciliarios y otros servicios	1261	22,3%
Tributario	17	0,3%
Víctimas	416	7,4%
Vivienda	15	0,3%
Veedurías	7	0,1%
Familia	2	0,0%
Total	5652	100,0%

Tabla 2: Resultados atención directa por área.

El análisis de la distribución de las solicitudes atendidas por la Personería Municipal de Montería durante la vigencia 2025 permite identificar con claridad las principales problemáticas que afectan a la ciudadanía y que motivan su acercamiento a la entidad en búsqueda de orientación, acompañamiento institucional o protección de sus derechos.

Durante el periodo evaluado se registró un total de 5.652 solicitudes atendidas directamente en oficina, las cuales fueron clasificadas por áreas temáticas según la naturaleza de la problemática planteada por los usuarios. Del análisis de esta información se evidencia una alta concentración de solicitudes en dos áreas específicas: salud y servicios públicos domiciliarios, las cuales representan históricamente los temas de mayor requerimiento por parte de la ciudadanía ante la Personería Municipal.

En particular, el área de salud concentra 3.719 solicitudes, lo que equivale aproximadamente al 65,8% del total de atenciones registradas, consolidándose como la principal problemática ciudadana atendida por la



Personería de **MONTERÍA**

entidad. Esta tendencia refleja las dificultades que enfrentan los usuarios del sistema de salud en el acceso oportuno a los servicios médicos, especialmente en aspectos relacionados con autorización de procedimientos, acceso a citas con especialistas, realización de exámenes diagnósticos y suministro de medicamentos, situaciones que afectan de manera directa la garantía del derecho fundamental a la salud.

Por su parte, el área de servicios públicos, domiciliarios y otros servicios registra 1.261 solicitudes, representando el 22,3 % del total de requerimientos atendidos. Las solicitudes en esta materia están asociadas principalmente a problemáticas relacionadas con facturación, calidad en la prestación de los servicios, reclamaciones frente a empresas prestadoras y conflictos entre usuarios y operadores de servicios públicos.

En conjunto, las solicitudes relacionadas con salud y servicios públicos suman 4.980 casos, lo que corresponde aproximadamente al 88,1% del total de solicitudes atendidas por la Personería durante la vigencia. Este comportamiento evidencia que la mayor parte de las problemáticas que afectan a la ciudadanía se concentran en el acceso y calidad de servicios esenciales para la población.

Las demás áreas de atención presentan una participación menor dentro del total de solicitudes. Entre ellas se destacan los casos relacionados con víctimas del conflicto armado, con 416 atenciones (4,3 %) de las cuales 401 fueron toma de declaraciones, así como situaciones asociadas a problemas comunitarios (1 %) y otros temas diversos que agrupan el 1,7 % de las solicitudes registradas.

Otros asuntos atendidos por la Personería incluyen orientaciones en materia civil, laboral, tributaria, vivienda, educación, veedurías ciudadanas y temas financieros, los cuales representan porcentajes individuales inferiores al uno por ciento del total de solicitudes.

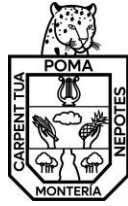
El análisis de estos datos permite concluir que la Personería Municipal de Montería continúa desempeñando un papel fundamental como instancia de

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



mediación, orientación y defensa de derechos frente a las problemáticas derivadas de la prestación de servicios esenciales, particularmente en lo relacionado con el sistema de salud y los servicios públicos domiciliarios.

Así mismo, estas cifras evidencian la importancia de fortalecer las acciones institucionales orientadas a la defensa del derecho fundamental a la salud y la vigilancia de la prestación de los servicios públicos, áreas que históricamente han concentrado la mayor demanda de atención ciudadana ante la Personería Municipal y que continúan representando los principales desafíos en materia de garantía de derechos para la población de Montería.

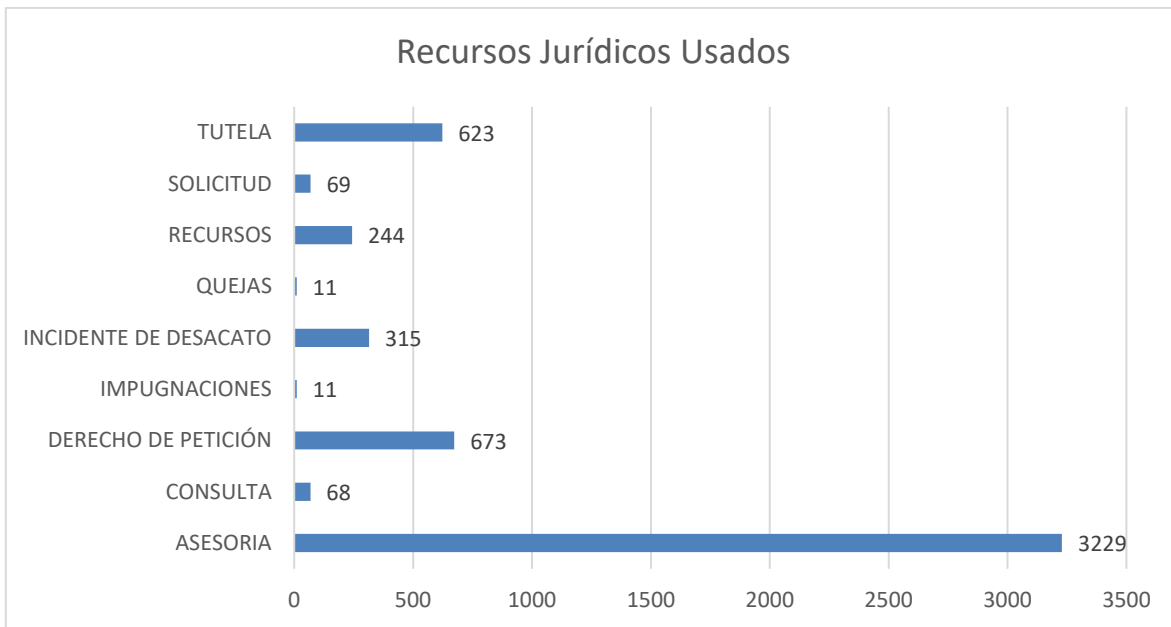
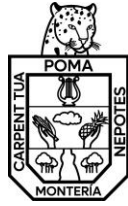


Gráfico 2: Mecanismos Jurídicos usados para la defensa de derechos.

En el marco de las actuaciones adelantadas por la Personería Municipal de Montería para la protección del derecho fundamental a la salud durante la vigencia 2025, se implementaron diversos mecanismos de orientación jurídica, acompañamiento institucional y acciones administrativas y judiciales orientadas a garantizar el acceso efectivo de los ciudadanos a los servicios de salud.



Personería de **MONTERÍA**

El análisis de las actuaciones desarrolladas evidencia que la principal herramienta de intervención institucional corresponde a la asesoría directa a los usuarios, registrándose un total de 3.229 asesorías, lo que demuestra que gran parte de las problemáticas relacionadas con el acceso a los servicios de salud pueden resolverse mediante orientación jurídica o gestión institucional ante las entidades responsables de la prestación del servicio.

Así mismo, la Personería brindó 673 acompañamientos en la elaboración de derechos de petición, mecanismo administrativo fundamental para exigir a las entidades prestadoras de salud la autorización de procedimientos, la programación de citas médicas, la realización de exámenes diagnósticos o el suministro oportuno de medicamentos.

Dentro de las acciones judiciales orientadas a la protección inmediata de los derechos fundamentales, se elaboraron 623 acciones de tutela, las cuales constituyen una herramienta clave cuando se evidencia una vulneración directa del derecho a la salud o cuando las entidades responsables no atienden oportunamente las solicitudes de los usuarios.

Como complemento a estas actuaciones, la Personería también realizó 315 incidentes de desacato, mecanismo que se activa cuando las órdenes judiciales emitidas en el marco de una acción de tutela no son cumplidas por las entidades responsables. Este tipo de intervención refleja el seguimiento permanente que realiza la entidad para garantizar la efectividad de las decisiones judiciales y la materialización real de los derechos protegidos.

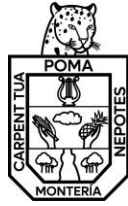
Adicionalmente, se adelantaron 244 recursos administrativos, orientados a controvertir decisiones adoptadas por las entidades prestadoras de servicios, así como 69 solicitudes formales, 68 consultas jurídicas, 11 impugnaciones y 11 quejas, actuaciones que hacen parte del acompañamiento integral brindado por la Personería a los ciudadanos en la defensa de sus derechos.

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



El análisis de estos datos permite concluir que la Personería Municipal de Montería no solo actúa como una instancia de recepción de solicitudes ciudadanas, sino como un actor activo en la gestión administrativa y judicial necesaria para garantizar la protección del derecho fundamental a la salud, utilizando de manera articulada herramientas de orientación, mecanismos administrativos y acciones judiciales.

Estos resultados evidencian el compromiso institucional de la Personería en la defensa efectiva de los derechos de los usuarios del sistema de salud y reflejan la importancia de mantener y fortalecer los canales de atención y acompañamiento que permitan a la ciudadanía acceder a mecanismos oportunos de protección de sus derechos fundamentales.

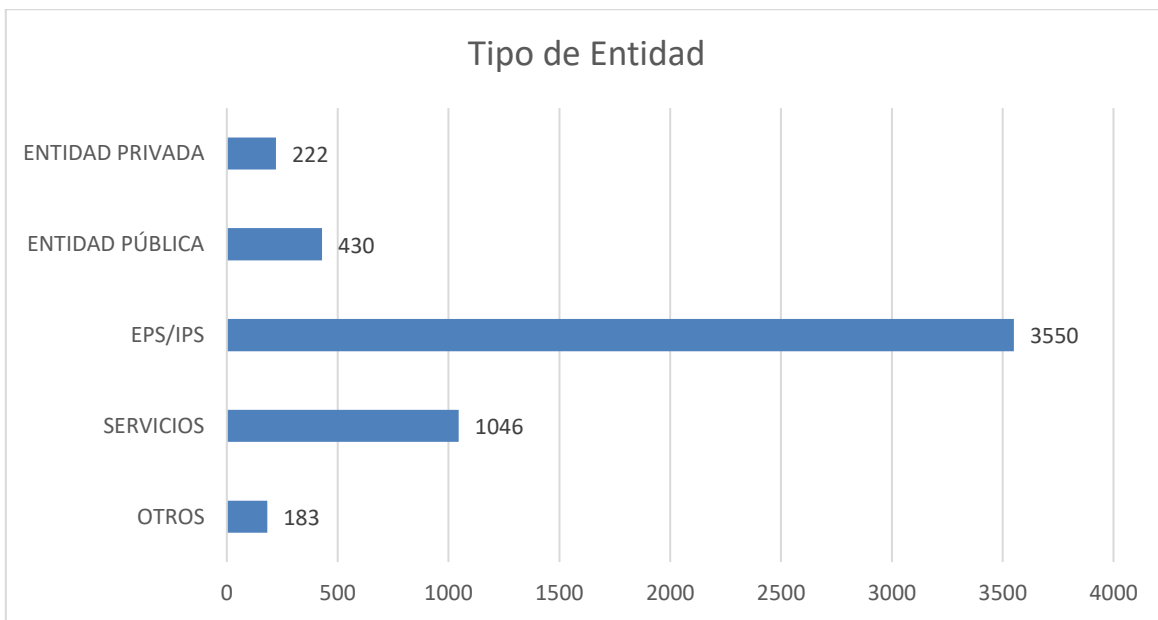
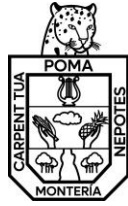


Gráfico 3: Resultados por tipo de entidad en atención directa.

El análisis de las solicitudes atendidas por la Personería Municipal de Montería durante la vigencia 2025, clasificadas según el tipo de entidad frente a la cual se tramitaron las actuaciones, permite identificar con claridad los sectores que concentran la mayor demanda de intervención institucional y, en consecuencia, los principales focos de vulneración de derechos en el municipio.



Personería de **MONTERÍA**

De acuerdo con la información consolidada, la Personería tramitó la mayor cantidad de casos frente a las Entidades Promotoras de Salud (EPS) e Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS), registrando un total de 3.550 actuaciones, lo que representa la mayor proporción de intervenciones realizadas por la entidad durante la vigencia. Este comportamiento guarda coherencia con el alto volumen de solicitudes relacionadas con la defensa del derecho fundamental a la salud, evidenciando que el sistema de salud continúa siendo el principal escenario de vulneración de derechos en el municipio.

En segundo lugar, se destacan las actuaciones relacionadas con empresas prestadoras de servicios públicos, domiciliarios y otros servicios, frente a las cuales se registraron 1.046 intervenciones. Estas actuaciones están asociadas principalmente a reclamaciones por facturación, calidad del servicio, vulneración de derechos, suspensión del suministro y conflictos entre usuarios y operadores, consolidando este sector como el segundo ámbito con mayor demanda de atención por parte de la ciudadanía.

Por su parte, las actuaciones frente a entidades públicas alcanzaron un total de 430 casos, lo que refleja el ejercicio de vigilancia y control que realiza la Personería sobre la gestión administrativa y el cumplimiento de las funciones de las autoridades en el ámbito territorial.

En cuanto a las actuaciones relacionadas con entidades privadas, se registraron 222 casos, los cuales corresponden principalmente a situaciones en las que se ven comprometidos derechos fundamentales en relaciones entre particulares, en las cuales la Personería interviene en ejercicio de sus funciones de orientación y acompañamiento.

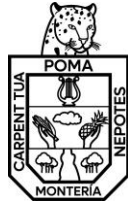
Finalmente, se registraron 183 casos clasificados en la categoría de “otros”, que agrupan diversas situaciones no categorizadas en los anteriores tipos de entidad.

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



En términos agregados, las actuaciones adelantadas frente a EPS/IPS y empresas de servicios públicos domiciliarios suman 4.596 casos, lo que representa aproximadamente el 85 % del total de intervenciones institucionales realizadas durante la vigencia 2025. Este dato evidencia que la mayor parte de la gestión de la Personería Municipal se concentra en la defensa de los derechos de los ciudadanos frente a la prestación de servicios esenciales, particularmente en los sectores de salud y servicios públicos.

Este comportamiento confirma una tendencia estructural en la dinámica de atención de la Personería Municipal de Montería, en la cual los sectores relacionados con la prestación de servicios básicos a la población continúan siendo los principales generadores de solicitudes ciudadanas, lo que demanda una intervención permanente, oportuna y eficaz por parte de la entidad.

En este contexto, la Personería reafirma su papel como garante de los derechos fundamentales y veedora de la adecuada prestación de los servicios públicos, fortaleciendo sus acciones de acompañamiento, mediación institucional y vigilancia frente a las entidades responsables, con el propósito de contribuir a la mejora en la calidad, oportunidad y acceso a los servicios que impactan directamente la vida de los ciudadanos.

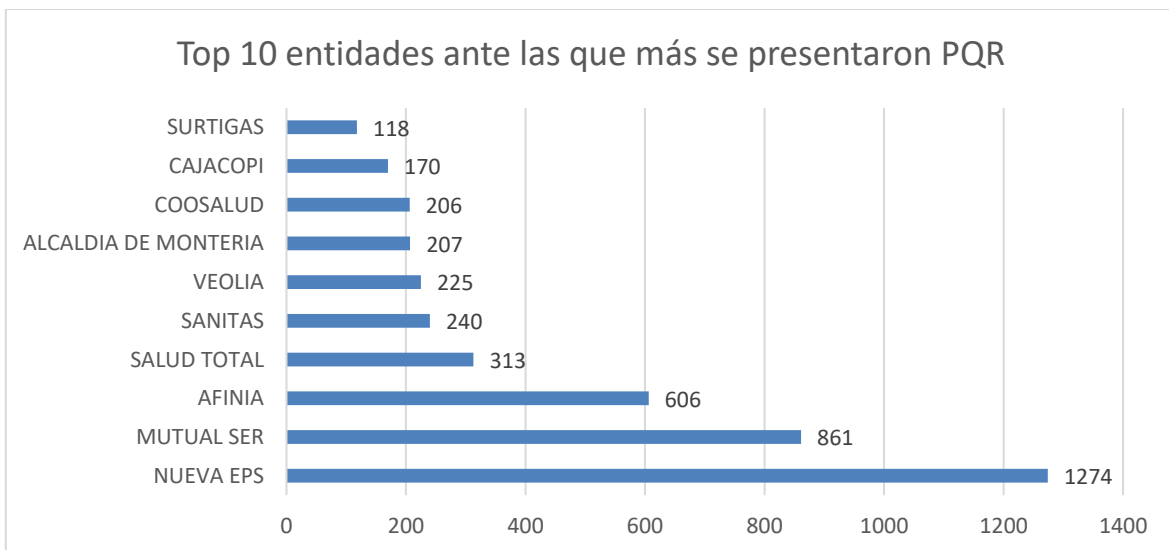
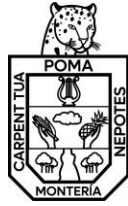


Gráfico 4: Entidades con mayores actuaciones por los usuarios



Personería de **MONTERÍA**

El análisis de las solicitudes atendidas por la Personería Municipal de Montería durante la vigencia 2025, clasificadas por entidad objeto de intervención, permite identificar de manera precisa las organizaciones frente a las cuales los ciudadanos presentan mayores niveles de inconformidad y, en consecuencia, aquellas que concentran la mayor demanda de acompañamiento institucional en la defensa de sus derechos.

De acuerdo con la información consolidada, se evidencia que las Entidades Promotoras de Salud (EPS) concentran el mayor número de solicitudes, lo cual resulta consistente con el comportamiento general de las atenciones registradas durante la vigencia, en donde el derecho fundamental a la salud se posiciona como la principal causa de intervención de la Personería.

En este contexto, la Nueva EPS registra el mayor número de solicitudes con 1.274 casos, seguida de Mutual Ser con 861 casos, lo que las convierte en las entidades frente a las cuales se presenta la mayor cantidad de requerimientos por parte de los usuarios del sistema de salud en el municipio.

Así mismo, se destacan otras EPS con un número significativo de solicitudes, como Salud Total (313 casos), Sanitas (240 casos), Coosalud (206 casos) y Cajacopi (170 casos). En conjunto, estas entidades reflejan la alta demanda de intervención institucional en el sector salud, especialmente frente a problemáticas relacionadas con el acceso, oportunidad y calidad en la prestación de los servicios.

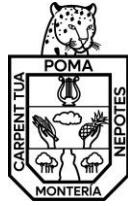
En cuanto a los servicios públicos domiciliarios, se evidencia una participación relevante de empresas como Afinia (606 casos), relacionada con el servicio de energía eléctrica; Veolia (225 casos), en materia de acueducto y alcantarillado; y Surtigas (118 casos), en la prestación del servicio de gas domiciliario. Estas cifras consolidan al sector de servicios públicos como el segundo ámbito con mayor número de solicitudes ciudadanas, particularmente en temas asociados a facturación, continuidad del servicio y atención al usuario.

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



Personería de
MONTERÍA

Por su parte, la Alcaldía de Montería registra 207 solicitudes, lo que evidencia el ejercicio de vigilancia que realiza la Personería frente a la gestión de la administración municipal, así como la intervención institucional en situaciones que involucran derechos ciudadanos en el ámbito de la gestión pública territorial.

El comportamiento de estas cifras permite identificar una clara concentración de las solicitudes en entidades que prestan servicios esenciales para la ciudadanía, especialmente en los sectores de salud y servicios públicos, lo que confirma la tendencia observada a lo largo del informe.

Este análisis evidencia que la Personería Municipal de Montería desempeña un papel fundamental como instancia de mediación y defensa de derechos frente a entidades con alto impacto en la calidad de vida de la población, orientando sus esfuerzos institucionales hacia la atención de problemáticas estructurales que afectan el acceso a servicios básicos.

La concentración de solicitudes en un número reducido de entidades permite focalizar la intervención institucional y fortalecer el control preventivo sobre los principales generadores de vulneración de derechos.

4. Resultados Clave en la Defensa de Derechos Humanos e Interés Público

4.1 Servicios Públicos, Servicios Públicos Domiciliarios y Otros Servicios

“Un estimado de 362 millones de pesos fueron recuperados y/o evitados en cobros indebidos gracias a la intervención de la Personería de Montería.”

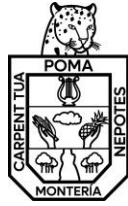
La defensa de los derechos de los usuarios frente a la prestación de servicios constituye una de las funciones esenciales de la Personería Municipal de Montería, en el marco de su rol como garante de los derechos humanos y

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



Personería de **MONTERÍA**

veedora de la adecuada actuación de las entidades públicas y privadas que prestan servicios a la ciudadanía.

Si bien una parte significativa de la gestión institucional se concentra en los servicios públicos domiciliarios, tales como energía, acueducto, alcantarillado, aseo y gas natural, la intervención de la Personería no se limita a este ámbito. Por el contrario, la entidad ejerce una labor integral de acompañamiento, orientación y defensa de derechos frente a todas aquellas entidades que prestan servicios públicos, privados o desarrollan actividades que impactan directamente a los ciudadanos, independientemente de su naturaleza jurídica.

En este sentido, la Personería Municipal adelanta actuaciones frente a entidades públicas del orden municipal, departamental y nacional, tales como alcaldías, ministerios, superintendencias y demás organismos del Estado, cuando en el ejercicio de sus funciones se evidencian situaciones que puedan vulnerar derechos ciudadanos. Así mismo, la entidad interviene en conflictos relacionados con la prestación de servicios por parte de entidades privadas, especialmente en sectores como el financiero, asegurador y comercial, en aquellos casos en los que se compromete el acceso efectivo a derechos fundamentales o se presentan afectaciones al interés general.

Este enfoque amplio de intervención permite a la Personería Municipal consolidarse como una instancia de protección integral de los derechos de los usuarios, no solo en relación con la prestación de servicios básicos, sino también frente a cualquier actuación que pueda afectar las condiciones de acceso, calidad, oportunidad o equidad en la prestación de servicios a la ciudadanía.

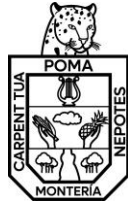
De esta manera, la Personería reafirma su compromiso con la defensa del interés público, promoviendo el respeto de los derechos de los usuarios en todos los escenarios de interacción con el Estado y con los particulares, y fortaleciendo los mecanismos de control social y acceso a la justicia en el municipio de Montería.

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



Personería de **MONTERÍA**

El acceso a servicios públicos domiciliarios en condiciones de calidad, continuidad y eficiencia constituye un elemento esencial para la garantía de los derechos fundamentales y el bienestar de la ciudadanía. En el municipio de Montería, la prestación de estos servicios está a cargo de empresas como Afinia (energía), Veolia (acueducto y alcantarillado), Urbaser (aseo), Elec (alumbrado público) y Surtigas (gas natural), entre otras, cuya operación impacta directamente la calidad de vida de la población. En este contexto, la Personería Municipal ha ejercido un rol activo en la defensa de los derechos de los usuarios frente a posibles vulneraciones derivadas de la prestación de estos servicios.

Durante la vigencia 2025, la Personería atendió 1.261 solicitudes relacionadas con servicios, del total de requerimientos ciudadanos, consolidando este sector como el segundo con mayor demanda de intervención institucional, solo superado por el sector salud. Estas solicitudes estuvieron asociadas principalmente a problemáticas como vulneración de derechos, facturación indebida, cobros por alto consumo, cobros por servicios no prestados, reconexiones irregulares y deficiencias en la calidad del servicio, situaciones que afectan de manera directa la economía de los hogares y el acceso equitativo a servicios esenciales.

Como resultado de la intervención oportuna de la Personería Municipal, a través de la orientación jurídica, la gestión administrativa y el acompañamiento en la presentación de recursos ante las empresas prestadoras, se logró que los usuarios evitaran el pago de \$362.299.607, correspondientes a cobros que no cumplieran con los principios de legalidad, proporcionalidad o debida facturación. Este resultado representa un impacto económico significativo para la ciudadanía, especialmente para los hogares en condición de vulnerabilidad, evidenciando que la actuación institucional no solo protege derechos, sino que también genera un alivio financiero directo para los usuarios del municipio.

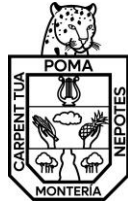
Este resultado cobra aún mayor relevancia si se tiene en cuenta que la mayoría de las intervenciones se resolvieron a través de mecanismos administrativos, evitando la judicialización de los conflictos y permitiendo

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



soluciones más ágiles y efectivas para los ciudadanos. En este sentido, la Personería Municipal de Montería reafirma su papel como garante de los derechos de los usuarios de servicios públicos, contribuyendo a la corrección de prácticas inadecuadas, al fortalecimiento del control social y a la promoción de una prestación de servicios más transparente, justa y orientada al interés general.

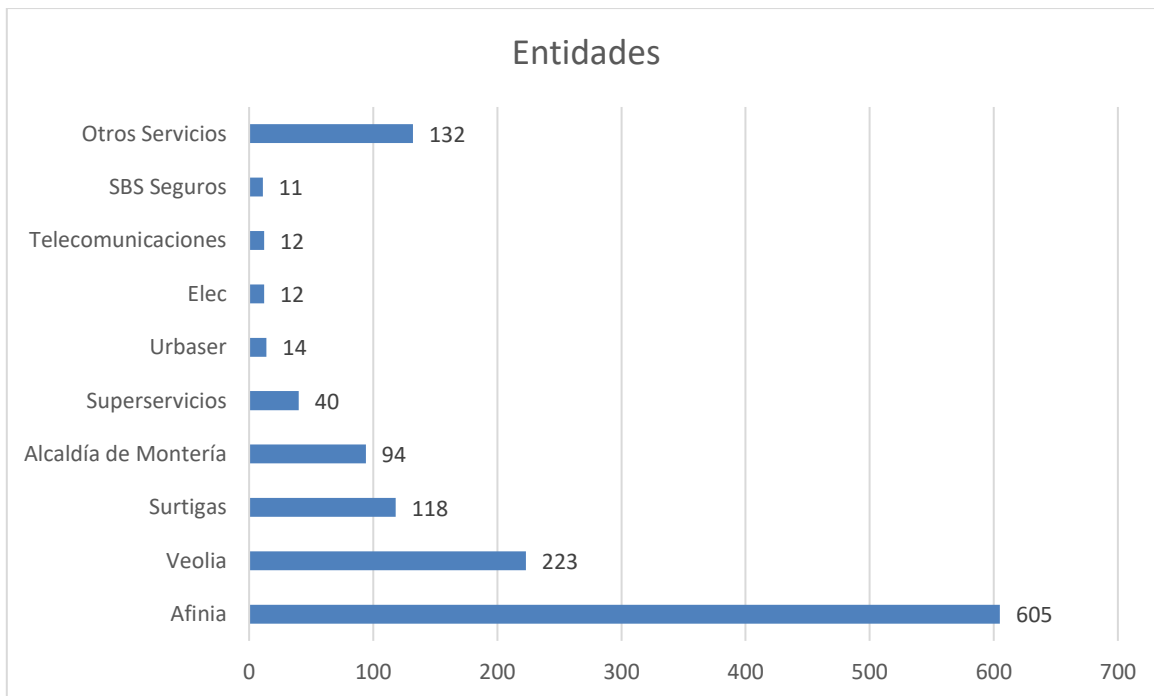
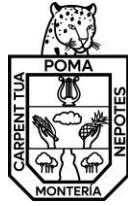


Gráfico 5: Trámites por entidades.

El análisis de las solicitudes atendidas por la Personería Municipal de Montería durante la vigencia 2025, en el componente de servicios públicos, servicios públicos domiciliarios y otros servicios, permite identificar con precisión las entidades frente a las cuales se concentra la mayor demanda de intervención institucional por parte de la ciudadanía.

De acuerdo con la información consolidada, se evidencia una alta concentración de solicitudes en empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, destacándose en primer lugar Afinia, con un total de 605 casos, lo que la posiciona como la entidad con mayor número de



Personería de **MONTERÍA**

requerimientos en esta categoría. Las solicitudes frente a esta empresa se asocian principalmente a problemáticas relacionadas con facturación, cobros por alto consumo, suspensión del servicio y calidad en la prestación del servicio de energía eléctrica.

En segundo lugar, se encuentra Veolia, con 223 solicitudes, relacionadas principalmente con el servicio de acueducto y alcantarillado, en donde se presentan situaciones asociadas a facturación, continuidad del servicio y atención al usuario. Por su parte, Surtigas registra 118 casos, evidenciando la presencia de inconformidades en la prestación del servicio de gas domiciliario.

En el ámbito institucional, se destaca la Alcaldía de Montería, con 94 solicitudes, lo que refleja el ejercicio de vigilancia y acompañamiento que realiza la Personería frente a la gestión administrativa y la prestación de servicios a cargo de la administración municipal.

Así mismo, se registran 40 solicitudes frente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios), entidad encargada de la inspección, vigilancia y control del sector, lo que evidencia la necesidad de escalar casos en los que los usuarios no obtienen respuesta efectiva por parte de las empresas prestadoras.

Otras entidades del sector registran una participación menor, como Urbaser (14 casos) en el servicio de aseo, Elec (12 casos) en alumbrado público y el sector de telecomunicaciones (12 casos), así como SBS Seguros (11 casos) en el ámbito de servicios privados, lo que refleja la diversidad de problemáticas que atiende la Personería en defensa de los derechos de los usuarios.

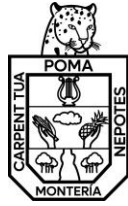
Adicionalmente, la categoría de “Otros Servicios” agrupa 132 solicitudes, evidenciando la existencia de múltiples situaciones no clasificadas dentro de las categorías principales, pero que igualmente requieren la intervención institucional para la protección de los derechos ciudadanos.

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



En términos generales, este comportamiento evidencia que la mayor carga de solicitudes en este componente se concentra en entidades que prestan servicios esenciales para la ciudadanía, especialmente en los sectores de energía, agua y gas, lo que confirma la tendencia estructural observada en el municipio, en donde las principales problemáticas ciudadanas están asociadas a la calidad, continuidad y costos de los servicios públicos domiciliarios.

Este análisis permite a la Personería Municipal de Montería focalizar sus acciones de vigilancia, acompañamiento y control preventivo hacia las entidades que concentran mayor número de requerimientos, fortaleciendo así su capacidad de respuesta institucional y contribuyendo a la mejora en la prestación de los servicios en beneficio de la comunidad.

“Más del 70 % de las solicitudes en este componente se concentran en empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, lo que evidencia que las principales afectaciones a los ciudadanos están directamente relacionadas con la prestación de servicios esenciales.”

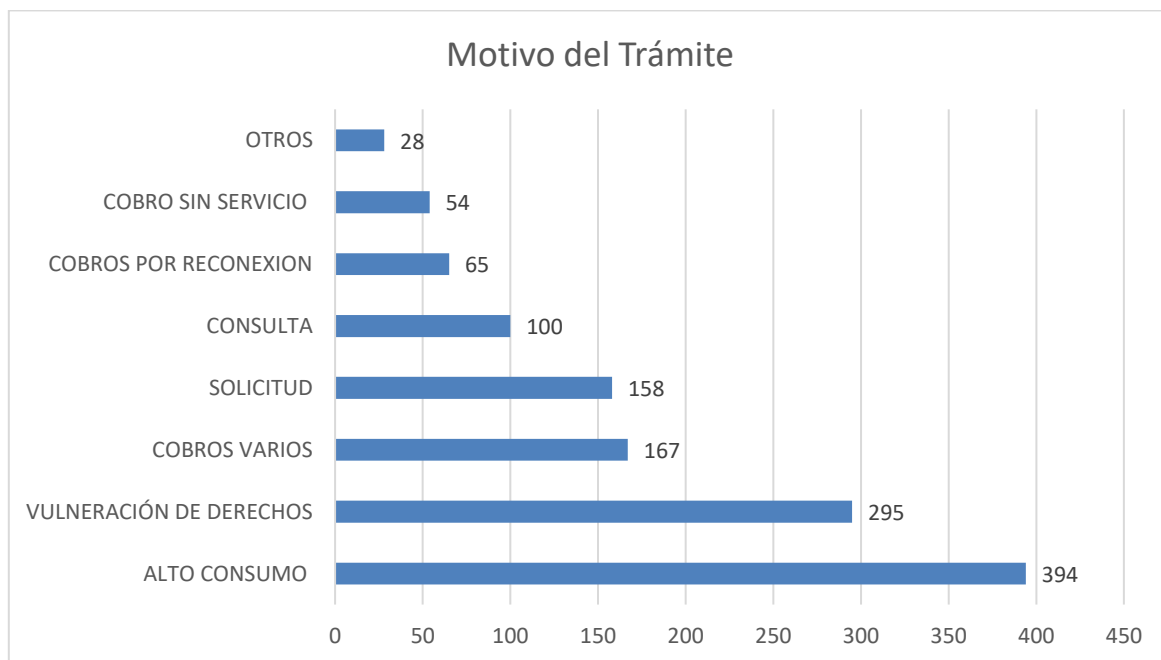
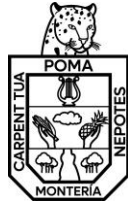


Gráfico 6: Principales Problemáticas en servicios públicos.



Personería de **MONTERÍA**

El análisis de los motivos que originaron las solicitudes de intervención ante la Personería Municipal de Montería en el componente de servicios permite identificar las principales causas de inconformidad de los usuarios y, en consecuencia, los focos críticos en la prestación de estos servicios en el municipio.

De acuerdo con la información consolidada, el principal motivo de trámite corresponde a situaciones relacionadas con alto consumo, registrando un total de 394 casos, lo que lo posiciona como la causa más recurrente de solicitudes por parte de los usuarios. Esta problemática está asociada principalmente a incrementos inesperados en la facturación de servicios, especialmente en el servicio de energía eléctrica, lo que genera afectaciones económicas directas en los hogares.

En segundo lugar, se encuentra la vulneración de derechos, con 295 casos, categoría que agrupa situaciones en las que se evidencian afectaciones directas a los derechos de los usuarios, tales como suspensión injustificada del servicio, falta de respuesta por parte de las empresas prestadoras o incumplimiento de obligaciones contractuales.

Así mismo, se identifican 167 casos relacionados con cobros varios, que incluyen inconsistencias en la facturación, cargos no justificados y otros conceptos que afectan la transparencia en la prestación del servicio. A esto se suman 158 solicitudes generales, que corresponden a requerimientos de gestión, revisión de facturación o acompañamiento institucional frente a situaciones particulares.

Otros motivos relevantes incluyen 100 consultas, en las cuales los usuarios buscan orientación frente a sus derechos y deberes; 65 casos por cobros de reconexión, asociados a restablecimiento del servicio; y 54 casos por cobros sin servicio, situación especialmente crítica al evidenciar facturación de servicios que no han sido efectivamente prestados.

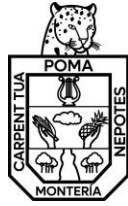
Finalmente, se registran 28 casos clasificados como “otros”, que agrupan situaciones diversas no categorizadas en los anteriores tipos de trámite.

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



Personería de **MONTERÍA**

En términos generales, se evidencia que la mayor parte de las solicitudes en servicios está relacionada con aspectos económicos y de facturación, particularmente con incrementos en el consumo, cobros indebidos y cargos asociados a la prestación del servicio. Estas situaciones no solo generan inconformidad en los usuarios, sino que impactan directamente su estabilidad económica y el acceso equitativo a servicios esenciales.

“El predominio de solicitudes relacionadas con alto consumo y cobros indebidos evidencia que las principales problemáticas en servicios públicos no están asociadas a la cobertura, sino a la calidad, transparencia y facturación del servicio.”

Los motivos de trámite evidencian que las principales problemáticas en materia de servicios públicos en el municipio de Montería están asociadas a aspectos económicos y de facturación, particularmente en lo relacionado con alto consumo, cobros indebidos, cargos por reconexión y facturación de servicios no prestados. Estas situaciones no solo generan inconformidad en los usuarios, sino que impactan directamente su estabilidad económica y el acceso equitativo a servicios esenciales. En este contexto, la intervención de la Personería Municipal de Montería ha sido determinante para la protección efectiva de los derechos de los ciudadanos, logrando que, a través de la asesoría jurídica, la gestión administrativa y el acompañamiento en la presentación de recursos, los usuarios evitaran el pago de \$362.299.607 por conceptos asociados a cobros irregulares. Este resultado no solo evidencia la existencia de prácticas que afectan la transparencia en la prestación de los servicios públicos, sino que también demuestra el impacto económico tangible de la gestión institucional, consolidando a la Personería como un actor clave en la defensa del bolsillo de los ciudadanos y en la garantía de condiciones justas en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co

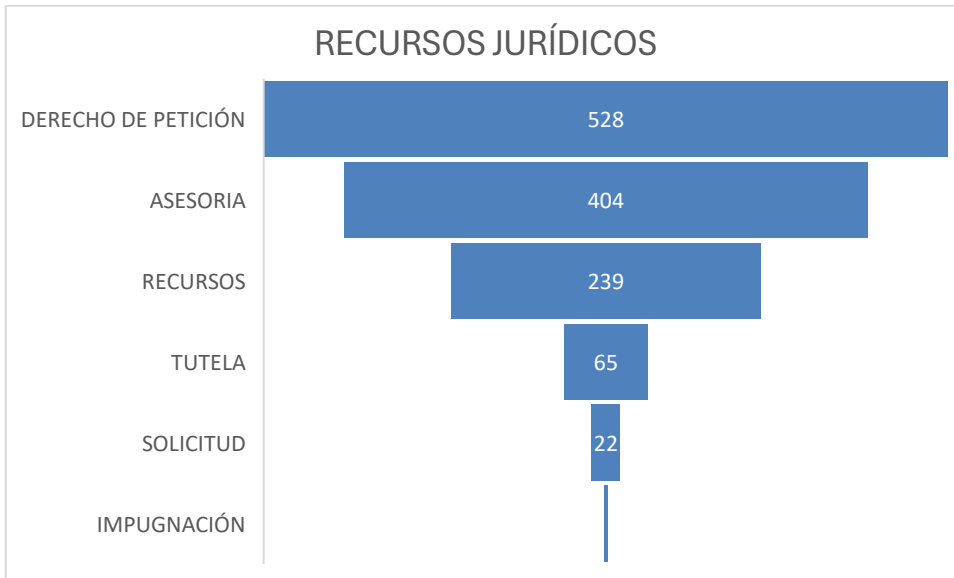
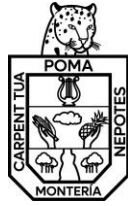
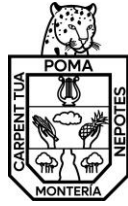


Gráfico 7: Recursos jurídicos usados para defender a los usuarios.

La defensa de los derechos de los usuarios por parte de la Personería Municipal de Montería durante la vigencia 2025 se sustentó en la utilización articulada de diferentes mecanismos jurídicos y administrativos, orientados a garantizar una respuesta oportuna, eficaz y proporcional frente a las problemáticas presentadas por la ciudadanía.

Dentro de las herramientas más utilizadas se destaca el derecho de petición, con un total de 528 actuaciones, consolidándose como el principal mecanismo de intervención institucional. Este instrumento permitió exigir respuestas formales a las entidades prestadoras de servicios, especialmente en casos relacionados con facturación, acceso a servicios y revisión de situaciones que afectan directamente a los usuarios.

En segundo lugar, se registraron 404 asesorías jurídicas, lo que evidencia el papel de la Personería como instancia de orientación y acompañamiento a la ciudadanía. A través de este mecanismo, se brindó información clara y oportuna a los usuarios, permitiéndoles ejercer sus derechos de manera informada y, en muchos casos, resolver sus situaciones sin necesidad de acudir a instancias judiciales.



Personería de
MONTERÍA

Así mismo, se adelantaron 239 recursos administrativos, los cuales fueron fundamentales para controvertir decisiones adoptadas por las entidades prestadoras de servicios públicos, especialmente en materia de cobros indebidos, alto consumo y facturación irregular. Este tipo de actuaciones permitió corregir decisiones desfavorables para los usuarios dentro del marco administrativo, evitando la judicialización de los conflictos.

En cuanto a las acciones judiciales, se interpusieron 65 acciones de tutela, utilizadas en aquellos casos en los que se evidenció una vulneración directa de derechos fundamentales y en los que las vías administrativas no resultaron suficientes para garantizar su protección. De igual forma, se registraron 22 solicitudes formales y 3 impugnaciones, que complementan el conjunto de herramientas utilizadas por la entidad en la defensa de los usuarios.

La distribución de estas actuaciones evidencia que la Personería Municipal privilegia el uso de mecanismos administrativos y de gestión directa, como el derecho de petición, las asesorías y los recursos, lo que permite obtener soluciones más ágiles y efectivas para los ciudadanos. Este enfoque contribuye a reducir la carga judicial y facilita la resolución de conflictos de manera oportuna, fortaleciendo el acceso a la justicia y la protección de los derechos fundamentales.

En este contexto, la intervención institucional no solo se limita a la recepción de solicitudes, sino que se materializa en una gestión activa y estratégica, orientada a garantizar resultados concretos para los usuarios, particularmente en la defensa de sus derechos frente a la prestación de servicios públicos y otros servicios esenciales.

4.2 Acción popular que logró la eliminación del régimen tarifario especial de energía en la Costa Caribe

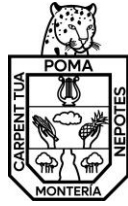
En el marco de la defensa de los derechos de los usuarios de servicios públicos domiciliarios, la Personería Municipal de Montería participó, en calidad de coadyuvante, en una acción popular interpuesta por personerías

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



Personería de
MONTERÍA

de ciudades del Caribe colombiano, la cual derivó en una decisión judicial de alto impacto orientada a corregir las condiciones tarifarias del servicio de energía en la región.

Como resultado de esta actuación, el Tribunal Administrativo del Atlántico falló a favor de la acción popular, ordenando a la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) la reformulación del régimen tarifario especial que venía aplicándose en la Costa Caribe desde el año 2019, el cual generaba sobrecostos significativos para los usuarios.

En cumplimiento del fallo, la CREG adoptó una serie de medidas regulatorias que permitieron eliminar cargos considerados desproporcionados dentro de la estructura tarifaria, entre ellos:

- El cobro adicional del 20 % por gastos de Administración, Operación y Mantenimiento (AOM) aplicado a la región
- Los 300 puntos básicos asociados al componente de cartera
- Costos relacionados con pérdidas no técnicas trasladadas a los usuarios

Como consecuencia de esta decisión, se generó una reducción directa en el valor del kilovatio hora (kWh), estimada en aproximadamente \$54 por kWh para usuarios de Air-e y cerca de \$23 por kWh para usuarios de Afinia, impactando positivamente a millones de usuarios en la región Caribe.

En términos económicos, esta medida representa un alivio significativo para los usuarios, con un ahorro estimado anual de:

- \$282.000 millones para usuarios de Air-e
- \$114.000 millones para usuarios de Afinia
- Un impacto agregado cercano al billón de pesos a nivel nacional

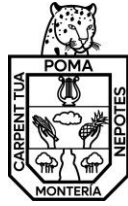
Esta decisión beneficia a aproximadamente 2,7 millones de usuarios del servicio de energía en la región Caribe, contribuyendo a equiparar las tarifas con el promedio nacional y corrigiendo un esquema que había sido ampliamente cuestionado por su impacto social y económico.

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



La participación de la Personería Municipal de Montería en esta acción judicial evidencia su rol no solo como garante de derechos a nivel local, sino como actor activo en procesos de defensa colectiva de derechos en escenarios regionales y nacionales, incidiendo en decisiones estructurales que impactan directamente la calidad de vida de la ciudadanía.

Este caso constituye un ejemplo de defensa efectiva del interés general, en el cual la articulación entre personerías, organizaciones sociales y actores institucionales permitió corregir una situación que afectaba de manera masiva a los usuarios del servicio de energía en la región.

4.3 Salud

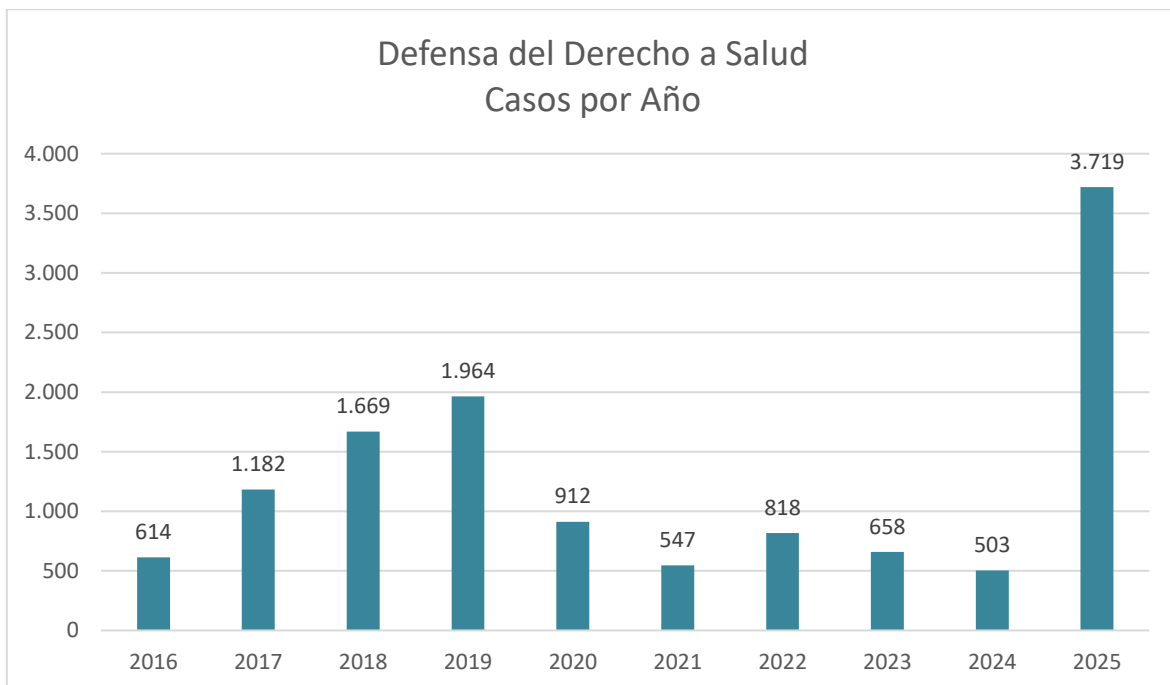


Gráfico 8: Resultados defensa derecho a la salud casos por año desde 2016.

Evolución histórica de los casos de defensa del derecho fundamental a la salud (2016–2025)

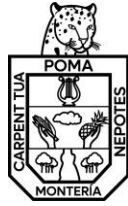
El seguimiento histórico de los casos relacionados con la defensa del derecho fundamental a la salud atendidos por la Personería Municipal de

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



Personería de **MONTERÍA**

Montería permite evidenciar la evolución de esta problemática a lo largo de la última década, así como el papel que ha desempeñado la entidad en la protección de este derecho esencial para la ciudadanía.

Entre los años 2016 y 2025, la Personería Municipal ha registrado un total acumulado de 12.586 solicitudes relacionadas con la defensa del derecho a la salud, lo que evidencia que este tema ha sido de manera constante una de las principales causas de intervención institucional.

El análisis por vigencia muestra un comportamiento variable a lo largo de los años. En 2016 se registraron 614 casos, cifra que aumentó progresivamente en 2017 con 1.182 solicitudes, alcanzando 1.669 casos en 2018 y 1.964 en 2019, evidenciando un crecimiento sostenido de las solicitudes ciudadanas relacionadas con el sistema de salud durante ese periodo.

Posteriormente, durante los años 2020 y 2021, se presentó una reducción significativa en el número de solicitudes registradas, con 912 casos en 2020 y 547 en 2021. Este comportamiento se encuentra asociado, en gran medida, a las restricciones de movilidad y a las condiciones excepcionales generadas por la pandemia del COVID-19, que afectaron la dinámica de atención presencial y los mecanismos tradicionales de acceso institucional. A partir de 2022 se observa nuevamente un incremento en las solicitudes relacionadas con la defensa del derecho a la salud, registrándose 818 casos en 2022, 658 en 2023 y 503 en 2024, cifras que evidencian una reactivación progresiva de las solicitudes ciudadanas en esta materia.

Sin embargo, el comportamiento más significativo se presenta durante la vigencia 2025, año en el cual la Personería Municipal de Montería registró 3.719 casos relacionados con la defensa del derecho fundamental a la salud, cifra que representa el valor más alto registrado en la serie histórica analizada.

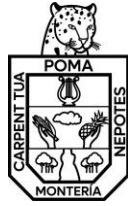
Este incremento significativo refleja no solo las dificultades persistentes que enfrentan los usuarios frente al sistema de salud, particularmente en lo

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



relacionado con autorización de servicios médicos, acceso a procedimientos especializados y suministro de medicamentos, sino también el fortalecimiento de los mecanismos de atención y acompañamiento institucional implementados por la Personería Municipal para garantizar la protección de este derecho fundamental.

De esta manera, la serie histórica evidencia que el derecho a la salud se mantiene como una de las principales problemáticas sociales que afectan a los habitantes del municipio de Montería, lo que ha requerido una intervención constante por parte de la Personería Municipal en su calidad de garante de los derechos humanos y defensor del interés público.

En este contexto, la vigencia 2025 se consolida como un año particularmente relevante en la defensa del derecho fundamental a la salud, no solo por el volumen de casos atendidos, sino también por el fortalecimiento de las acciones institucionales orientadas a garantizar el acceso efectivo a los servicios de salud y a proteger los derechos de los usuarios frente a las entidades responsables de su prestación.

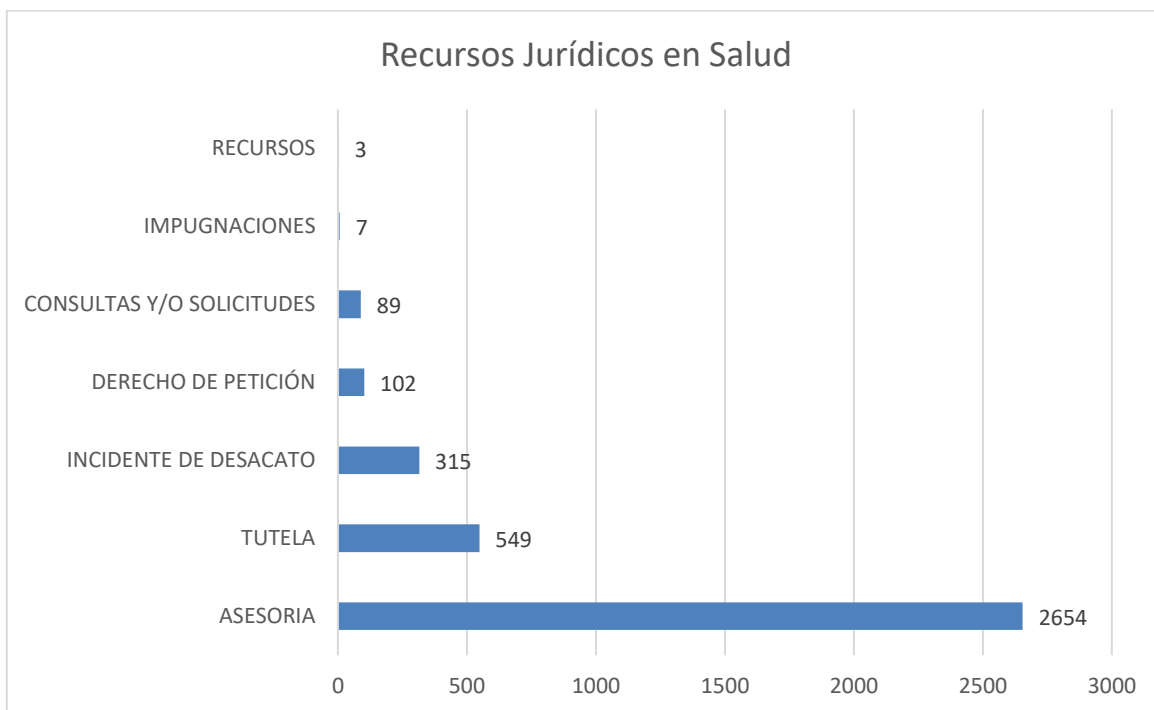




Gráfico 9: Recursos jurídicos en salud.

En el marco de la defensa del derecho fundamental a la salud durante la vigencia 2025, la Personería Municipal de Montería consolidó un modelo de intervención basado en la gestión directa, oportuna y articulada con las entidades prestadoras de servicios de salud, priorizando la resolución efectiva de los casos antes de acudir a instancias administrativas o judiciales.

Este enfoque se refleja en la distribución de los mecanismos utilizados, en donde la asesoría jurídica y gestión institucional directa se posiciona como la principal herramienta de intervención, con un total de 2.654 actuaciones, evidenciando que la mayoría de los requerimientos de los usuarios fueron atendidos mediante orientación, acompañamiento y gestión directa ante las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS).

Este resultado obedece a la implementación de un modelo interno de priorización o triage de casos, a través del cual la Personería clasificó las solicitudes según su nivel de urgencia y complejidad, permitiendo activar rutas de atención más eficientes y efectivas. Así mismo, el fortalecimiento de una red colaborativa con diferentes IPS facilitó la resolución de múltiples casos mediante gestión institucional, sin necesidad de escalar a mecanismos jurídicos más complejos.

No obstante, cuando las situaciones lo requirieron, la Personería hizo uso de herramientas judiciales y de control para garantizar la protección de los derechos fundamentales. En este sentido, se interpusieron 549 acciones de tutela, dirigidas a proteger de manera inmediata el derecho a la salud en casos de urgencia o vulneración evidente.

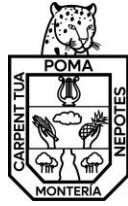
De igual forma, se promovieron 315 incidentes de desacato, lo que evidencia un seguimiento riguroso a las decisiones judiciales y una actuación firme frente al incumplimiento de órdenes por parte de las entidades responsables, garantizando la efectividad de las medidas adoptadas por los jueces.

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



Personería de
MONTERÍA

En menor proporción, se utilizaron otros mecanismos como el derecho de petición (102 casos), consultas y solicitudes (89 casos), impugnaciones (7 casos) y recursos (3 casos), los cuales complementan el conjunto de herramientas institucionales empleadas en la defensa de los derechos de los usuarios.

La distribución de estas actuaciones evidencia que la Personería Municipal de Montería ha logrado consolidar un modelo de intervención eficiente, en el cual la gestión directa y la articulación interinstitucional permiten resolver la mayoría de los casos sin necesidad de judicialización, reduciendo tiempos de respuesta y garantizando soluciones más ágiles para la ciudadanía.

Este enfoque no solo fortalece el acceso efectivo a los servicios de salud, sino que también posiciona a la Personería como un actor estratégico en la resolución de problemáticas estructurales del sistema de salud, mediante una intervención cercana, preventiva y orientada a resultados concretos para los usuarios.

“Más del 70 % de los casos en salud fueron resueltos mediante gestión directa, sin necesidad de acudir a instancias judiciales.”

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co

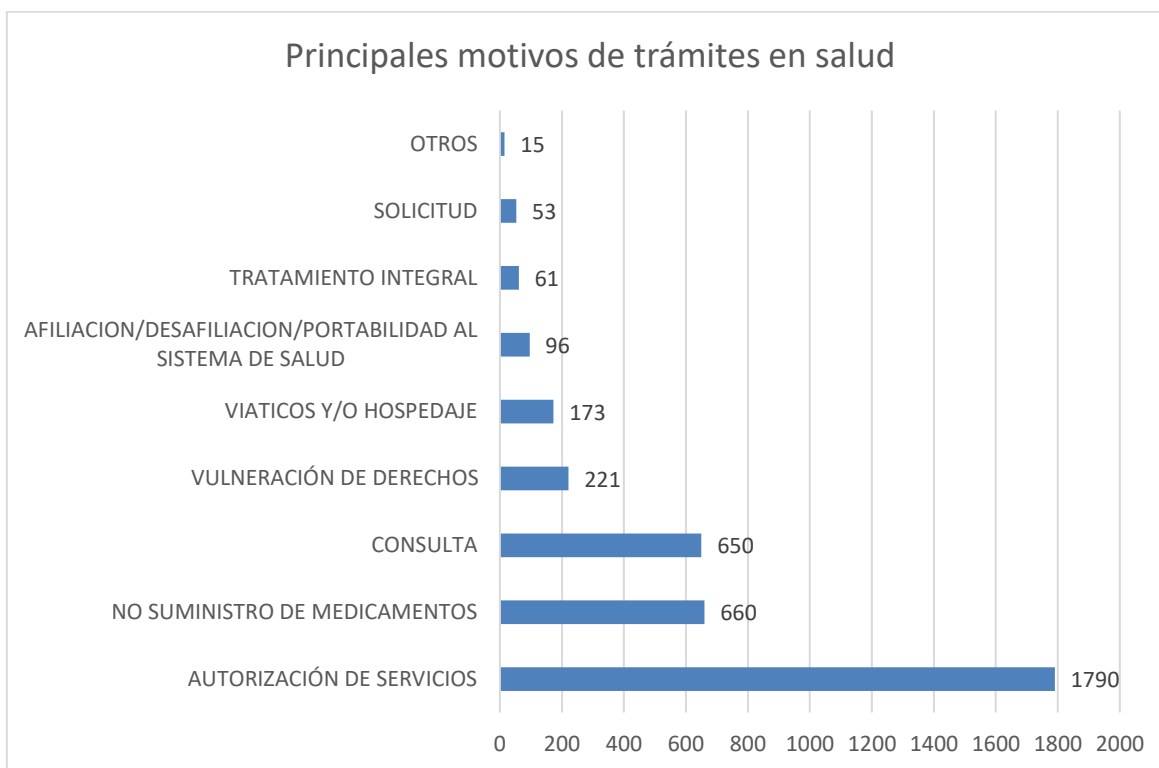
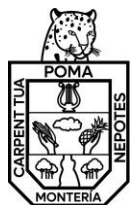


Gráfico 10: Principales Motivos de trámites en salud.

La caracterización de los motivos que dieron origen a las solicitudes de intervención en materia de salud durante la vigencia 2025 permite identificar con claridad las principales barreras que enfrentan los usuarios del sistema para acceder de manera oportuna y efectiva a los servicios requeridos.

El principal motivo de intervención corresponde a las dificultades en la autorización de servicios, con un total de 1.790 casos, lo que lo posiciona como la causa más recurrente de vulneración del derecho a la salud en el municipio. Esta situación refleja las restricciones administrativas impuestas por las entidades aseguradoras, que retrasan o limitan el acceso a consultas especializadas, procedimientos médicos, exámenes diagnósticos y tratamientos, afectando la continuidad de la atención en salud.

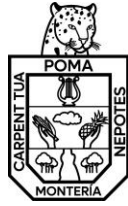
En segundo lugar, se encuentran los casos relacionados con el no suministro de medicamentos, con 660 solicitudes, problemática que

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



Personería de
MONTERÍA

impacta directamente la efectividad de los tratamientos y pone en riesgo la salud de los pacientes, especialmente en aquellos casos de enfermedades crónicas o de alta complejidad.

Así mismo, se registran 650 solicitudes asociadas a consultas, lo que evidencia la alta demanda de orientación por parte de los usuarios frente a sus derechos y a los procedimientos que deben seguir para acceder a los servicios de salud. Este comportamiento reafirma el papel de la Personería como instancia de acompañamiento y guía para la ciudadanía.

Dentro de las causas también se identifican 221 casos de vulneración de derechos, categoría que agrupa situaciones en las que se evidencia una afectación directa al derecho fundamental a la salud, ya sea por omisión, demora o negativa injustificada en la prestación del servicio.

De igual forma, se registraron 173 solicitudes relacionadas con viáticos y/o hospedaje, especialmente en aquellos casos en los que los usuarios deben desplazarse a otras ciudades para acceder a servicios médicos especializados, lo que evidencia una barrera adicional de tipo económico y logístico para la garantía efectiva del derecho a la salud.

Otros motivos incluyen 96 casos relacionados con afiliación, desafiliación y portabilidad al sistema de salud, 61 solicitudes de tratamiento integral, 53 solicitudes generales y 15 casos clasificados como otros, que en conjunto reflejan la diversidad de situaciones atendidas por la Personería en este ámbito.

En términos generales, la distribución de estas causas evidencia que las principales problemáticas del sistema de salud en Montería no están asociadas a la ausencia de servicios, sino a barreras administrativas, operativas y de acceso, particularmente en lo relacionado con la autorización de servicios y la entrega de medicamentos.

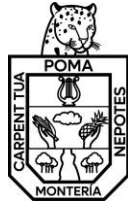
Este comportamiento guarda coherencia con el alto volumen de solicitudes registradas en el componente de salud durante la vigencia, consolidando

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



este sector como el principal foco de intervención de la Personería Municipal. En este contexto, la entidad ha orientado su gestión hacia la eliminación de barreras de acceso, la agilización de trámites y la garantía efectiva de los derechos de los usuarios, mediante acciones de acompañamiento, gestión directa y, cuando es necesario, la activación de mecanismos jurídicos para la protección del derecho fundamental a la salud.

“El sistema de salud no está fallando por falta de servicios, sino por las barreras que impiden a los ciudadanos acceder a ellos.”

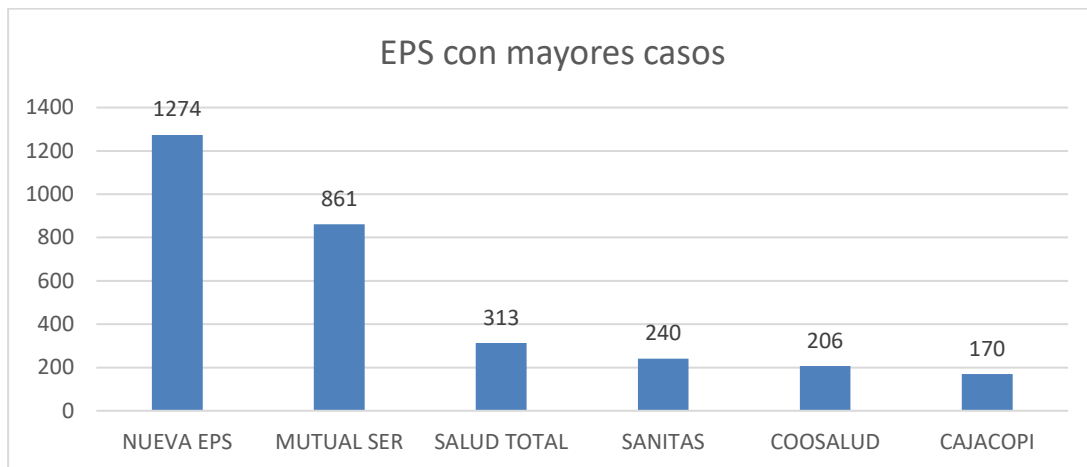
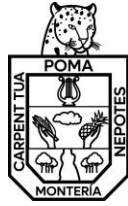


Gráfico 11: Principales EPS en trámites en salud 2025.

TOP 5 EPS ante las cuales se realizan mayores requerimientos									
2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Nueva EPS	Nueva EPS	Nueva EPS	Nueva EPS	Nueva EPS	Nueva EPS	Nueva EPS	Nueva EPS	Nueva EPS	Nueva EPS
Coomeva	Comfacor	Coomeva	Mutual Ser	Mutual Ser	Mutual Ser	Mutual Ser	Mutual Ser	Mutual Ser	Mutual Ser
Comfacor	Coomeva	Comfacor	Coomeva	Coomeva	Salud Total	Salud Total	Salud Total	Salud Total	Salud Total
Salud Total	Salud Total	Mutual Ser	Salud Total	Salud Total	Coomeva	CajaCopi	CajaCopi	Coosalud	Coosalud
Mutual Ser	Mutual Ser	Salud Total	Comfacor	Comparta	CajaCopi	Sanidad Policía	Sanidad Policía	CajaCopi	CajaCopi

Gráfico 12: Principales EPS en trámites en salud 2016 a 2025.



Comportamiento de las EPS con mayor número de requerimientos

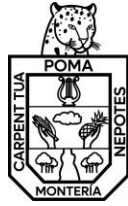
La distribución de las solicitudes relacionadas con la defensa del derecho fundamental a la salud durante la vigencia 2025 permite identificar las Entidades Promotoras de Salud (EPS) frente a las cuales se concentra la mayor demanda de intervención institucional por parte de la Personería Municipal de Montería.

Para el año 2025, se evidencia una alta concentración de casos en un grupo reducido de entidades, destacándose en primer lugar la Nueva EPS, con 1.274 solicitudes, lo que la posiciona como la entidad con mayor número de requerimientos por parte de los usuarios. Le sigue Mutual Ser, con 861 casos, consolidándose ambas como las EPS con mayor presión institucional en el municipio.

En un segundo nivel se encuentran Salud Total (313 casos), Sanitas (240 casos), Coosalud (206 casos) y Cajacopi (170 casos), entidades que también presentan un volumen significativo de solicitudes, lo que evidencia que las problemáticas relacionadas con el acceso a los servicios de salud no se concentran en una sola entidad, sino que corresponden a una situación estructural del sistema.

Al analizar el comportamiento histórico de las EPS con mayor número de requerimientos entre los años 2016 y 2025, se identifica una tendencia constante en la cual la Nueva EPS se mantiene de manera ininterrumpida como la entidad con mayor número de solicitudes durante toda la serie de datos, lo que refleja una persistencia en las problemáticas asociadas a la prestación de servicios a sus afiliados.

De igual forma, se observa la presencia recurrente de entidades como Mutual Ser y Salud Total, que en los últimos años se han consolidado dentro de las EPS con mayor número de requerimientos, evidenciando un incremento sostenido en la demanda de intervención institucional frente a estas entidades.



Por su parte, otras EPS como Coosalud y Cajacopi han adquirido mayor relevancia en los últimos años, especialmente en la vigencia 2024 y 2025, lo que sugiere una redistribución de la carga de solicitudes dentro del sistema de aseguramiento en salud.

Este comportamiento permite concluir que las problemáticas asociadas a la prestación de servicios de salud en el municipio de Montería tienen un carácter estructural y persistente en el tiempo, afectando a diferentes entidades del sistema y generando una demanda constante de intervención por parte de la Personería Municipal.

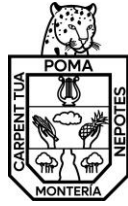
En este contexto, la concentración de solicitudes en estas EPS permite focalizar las acciones institucionales, fortaleciendo los procesos de seguimiento, control preventivo y articulación interinstitucional, con el fin de mejorar la oportunidad, calidad y acceso a los servicios de salud para los usuarios.

Así mismo, estos resultados evidencian la necesidad de continuar fortaleciendo los mecanismos de intervención de la Personería, así como la coordinación con entidades de vigilancia y control, para garantizar la protección efectiva del derecho fundamental a la salud en el municipio.

“La permanencia de las mismas EPS en los primeros lugares durante una década evidencia que las fallas del sistema de salud no son coyunturales, sino estructurales.”

Hipótesis sobre la concentración de solicitudes frente a EPS

La alta concentración de solicitudes en materia de salud frente a las Entidades Promotoras de Salud (EPS), equivalente a 3.064 de los 3.719 trámites registrados en 2025, se explica, en primer lugar, por el rol estructural que estas entidades desempeñan dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud, como administradoras del acceso, gestoras del riesgo y responsables de la articulación entre usuarios y prestadores de servicios.



Personería de **MONTERÍA**

No obstante, esta concentración también puede interpretarse a partir de factores estructurales más profundos que inciden en el funcionamiento del sistema, particularmente aquellos relacionados con la gestión financiera, el flujo de recursos y las prácticas administrativas de las EPS.

En este sentido, se sugiere que una parte significativa de las barreras de acceso que enfrentan los usuarios —especialmente en lo relacionado con autorizaciones, demoras en la prestación de servicios y no suministro de medicamentos— puede estar asociada a tensiones financieras dentro del sistema, derivadas del manejo de los recursos por parte de las EPS.

Diversos antecedentes a nivel nacional han evidenciado situaciones de uso ineficiente de los recursos, retrasos en el pago a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) e incluso casos relacionados con irregularidades en la administración de los recursos del sistema, lo cual impacta directamente la capacidad operativa de los prestadores. Este fenómeno genera un efecto en cadena en el cual:

- Las EPS restringen o demoran autorizaciones como mecanismo de control del gasto.
- Las IPS limitan la prestación de servicios debido a cartera acumulada o falta de liquidez.
- Los usuarios enfrentan barreras crecientes de acceso, que se traducen en la necesidad de acudir a instancias como la Personería.

En este contexto, la concentración de trámites en las EPS no solo responde a su rol como puerta de entrada al sistema, sino también a que en ellas se materializan las decisiones administrativas que impactan directamente el acceso efectivo a los servicios de salud, muchas de las cuales están influenciadas por condiciones financieras y de sostenibilidad del modelo.

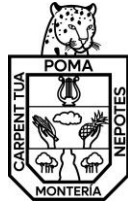
Así mismo, la menor proporción de solicitudes dirigidas a IPS y organismos de vigilancia no implica una menor responsabilidad en la cadena de prestación del servicio, sino que refleja la forma en que el sistema está

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



Personería de
MONTERÍA

estructurado, en donde las EPS actúan como intermediarias obligatorias, absorbiendo la mayor carga de interacción con el usuario.

Adicionalmente, el comportamiento de las cifras permite inferir que las fallas en la prestación del servicio no son eventos aislados, sino que responden a una problemática estructural del sistema de salud, en la que confluyen factores administrativos, financieros y operativos, que terminan afectando de manera directa a los ciudadanos.

En este escenario, la intervención de la Personería Municipal de Montería cobra especial relevancia, al constituirse como un mecanismo de equilibrio institucional, que permite corregir, mediante gestión directa, presión administrativa o acciones judiciales, las fallas que se presentan en el sistema y garantizar la protección efectiva del derecho fundamental a la salud.

4.4 Actuaciones y Casos Relevantes

En el marco de la defensa del derecho fundamental a la salud, la Personería Municipal de Montería ha fortalecido sus mecanismos de atención directa a la ciudadanía mediante la implementación de una línea institucional de atención en salud con disponibilidad permanente (24/7), la cual opera a través de canales telefónicos y de mensajería instantánea (WhatsApp).

Este canal ha permitido la recepción oportuna de solicitudes relacionadas con situaciones de urgencia en salud, dificultades en el acceso a servicios médicos y requerimientos de acompañamiento institucional, facilitando una atención inmediata y una gestión administrativa ágil ante las entidades responsables. A través de esta estrategia, la Personería ha logrado establecer un contacto directo y permanente con los ciudadanos, contribuyendo a la resolución efectiva de casos y a la eliminación de barreras de acceso al sistema de salud.

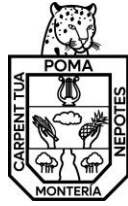
De manera complementaria, durante la vigencia 2025 se realizaron 52 visitas a Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS), orientadas a

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



la prevención de vulneraciones de derechos, seguimiento a la calidad del servicio y a la gestión directa de casos reportados por los usuarios. Estas actuaciones permitieron verificar las condiciones de prestación del servicio, realizar seguimiento a situaciones específicas y fortalecer la articulación institucional con los prestadores de salud, con el propósito de garantizar una atención oportuna, continua y de calidad para la ciudadanía.

Estas acciones evidencian el compromiso de la Personería Municipal de Montería con una gestión proactiva, territorial y centrada en la protección efectiva de los derechos fundamentales, consolidando mecanismos de intervención que permiten atender de manera inmediata las necesidades de los usuarios del sistema de salud.

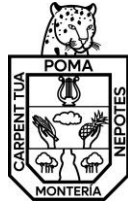
Intervención institucional ante fallas en la entrega de medicamentos y gestión ante la Superintendencia Nacional de Salud

En desarrollo de su función de defensa del derecho fundamental a la salud, la Personería Municipal de Montería adelantó una actuación institucional de alto impacto orientada a evidenciar y corregir las fallas recurrentes en la entrega de medicamentos por parte de Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB) y gestores farmacéuticos en el municipio.

Como resultado del seguimiento continuo a las quejas ciudadanas y de las actuaciones realizadas en campo, la entidad elaboró y remitió un informe técnico a la Superintendencia Nacional de Salud, en el cual se documentaron presuntas irregularidades asociadas a:

- Retrasos injustificados en la entrega de medicamentos
- Desabastecimiento frecuente sin alternativas para los usuarios
- Entregas parciales de tratamientos formulados
- Falta de información clara sobre el estado de las solicitudes
- Barreras en la autorización y continuidad de tratamientos

Estas situaciones evidenciaron una afectación directa al derecho fundamental a la salud, particularmente en pacientes con enfermedades



Personería de **MONTERÍA**

crónicas y de alto costo, quienes dependen de la continuidad en la dispensación de medicamentos para la estabilidad de su condición médica.

En respuesta a esta gestión institucional, la Superintendencia Nacional de Salud, a través de su Regional Norte, intervino en el municipio de Montería, adelantando mesas de trabajo con las EPS y actores del sistema de salud, con el propósito de evaluar las fallas identificadas y definir acciones correctivas.

Como parte de esta intervención, se desarrollaron jornadas de atención a usuarios, logrando una efectividad cercana al 90 % en la solución de 213 quejas priorizadas, con especial énfasis en población vulnerable. Así mismo, se estableció el compromiso de implementar mesas de seguimiento periódicas con participación de las EPS, la Secretaría de Salud Departamental y los entes de control, orientadas a garantizar el cumplimiento de planes de mejora y medidas de contingencia.

De manera complementaria, la Personería Municipal adelantó acciones previas de gestión institucional, incluyendo reuniones con representantes de EPS, visitas de verificación a puntos de dispensación de medicamentos y la interposición de acciones judiciales, evidenciando un ejercicio integral de defensa de derechos.

Este caso refleja el impacto de la intervención de la Personería como actor articulador y garante del derecho a la salud, al lograr escalar una problemática estructural a instancias de control nacional y generar acciones concretas orientadas a mejorar la prestación del servicio.

La entidad mantiene seguimiento permanente a las medidas adoptadas, con el fin de asegurar que las intervenciones no afecten la continuidad de los tratamientos y que se garantice el acceso oportuno a los medicamentos para los usuarios del sistema de salud en el municipio de Montería.

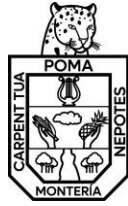
“La gestión de la Personería permitió activar la intervención de la Superintendencia Nacional de Salud, logrando soluciones concretas frente

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



Personería de
MONTERÍA

a una problemática que afectaba directamente la continuidad de los tratamientos de los ciudadanos.”

Intervención institucional frente a fallas en la atención de la EAPB Mutual Ser

En desarrollo de su función de vigilancia y defensa del derecho fundamental a la salud, la Personería Municipal de Montería adelantó una actuación institucional frente a las reiteradas fallas en la atención a los usuarios afiliados a la EAPB Mutual Ser, evidenciadas a través de múltiples quejas ciudadanas durante la vigencia.

Las situaciones reportadas se relacionan principalmente con demoras en la entrega de medicamentos, largas filas en los puntos de dispensación, falta de autorizaciones para procedimientos médicos y deficiencias en la atención al usuario, problemáticas que afectan de manera directa la oportunidad, continuidad y calidad en la prestación del servicio de salud.

De acuerdo con el seguimiento realizado por la Personería, estas situaciones no corresponden a hechos aislados, sino que presentan un comportamiento recurrente y sostenido en el tiempo, habiéndose adelantado durante más de un año diversas acciones institucionales orientadas a su solución, entre ellas:

- Realización de reuniones con directivos de la EPS
- Radicación de oficios y requerimientos formales
- Acompañamiento permanente a usuarios afectados
- Interposición de acciones jurídicas para la protección de derechos

No obstante, pese a las gestiones adelantadas, las problemáticas persistieron, lo que evidencia la necesidad de adoptar medidas estructurales que permitan garantizar una atención digna y oportuna a los usuarios.

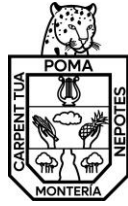
En este contexto, la Personería Municipal elevó un llamado institucional a las autoridades de salud y a la EAPB Mutual Ser, advirtiendo que las fallas identificadas trascienden el ámbito administrativo y constituyen una

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



Personería de
MONTERÍA

afectación directa al derecho fundamental a la salud, especialmente en población vulnerable.

Ante la falta de soluciones efectivas, la entidad anunció la presentación de una queja formal ante la Superintendencia Nacional de Salud y la Secretaría de Salud Departamental, con el propósito de activar los mecanismos de inspección, vigilancia y control, y exigir la implementación de medidas inmediatas que permitan corregir las deficiencias en la prestación del servicio.

Este caso evidencia el ejercicio permanente de la Personería como actor de control preventivo y garante de los derechos de los usuarios, así como la necesidad de fortalecer la supervisión institucional sobre las entidades que presentan mayores niveles de inconformidad por parte de la ciudadanía.

“Las fallas en la atención en salud no pueden normalizarse; la garantía del derecho a la salud exige respuestas inmediatas, efectivas y humanas.”

Alerta regional por crisis en la prestación del servicio de salud en el Caribe colombiano

En el marco de las acciones de articulación interinstitucional y defensa del derecho fundamental a la salud, la Personería Municipal de Montería participó activamente en un pronunciamiento conjunto con personerías de las principales ciudades del Caribe colombiano, mediante el cual se alertó sobre el deterioro progresivo en la prestación de los servicios de salud en la región.

Durante este espacio, representantes de ciudades como Montería, Barranquilla, Cartagena, Santa Marta, Valledupar, Riohacha y Sincelejo coincidieron en que la ciudadanía enfrenta barreras crecientes para acceder a servicios de salud, evidenciadas en situaciones como:

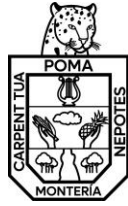
- Demoras prolongadas en la atención de urgencias
- Retrasos en la entrega de medicamentos

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



Personería de **MONTERÍA**

- Dilaciones en la autorización de procedimientos médicos
- Cierre o limitación de servicios por parte de instituciones prestadoras
- Deficiencias en la continuidad de los tratamientos

Estas problemáticas, según lo expuesto, se encuentran asociadas a factores estructurales del sistema, particularmente a la crisis financiera derivada del no pago oportuno a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS), lo que ha generado afectaciones en la operación de la red prestadora y en la calidad del servicio en la región.

De manera especial, se manifestó una alta preocupación frente a la situación de la Nueva EPS, en la que se evidencian dificultades relacionadas con el pago a clínicas y prestadores, lo que ha derivado en restricciones en la prestación de servicios y un incremento en las quejas por parte de los usuarios.

En este contexto, las personerías del Caribe colombiano acordaron fortalecer la articulación regional, con el propósito de visibilizar la crisis, consolidar información y exigir acciones concretas por parte de las entidades responsables, incluyendo EPS, IPS y autoridades de salud del orden territorial y nacional.

Así mismo, se anunció la preparación de acciones jurídicas de carácter internacional ante la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH), orientadas a evidenciar la presunta vulneración sistemática del derecho fundamental a la salud y la omisión del Estado en la garantía efectiva de este derecho en la región.

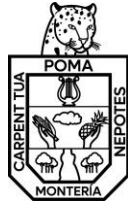
Este caso evidencia la dimensión estructural de la problemática en salud, la cual trasciende el ámbito local y requiere la adopción de medidas integrales, coordinadas y urgentes por parte de las autoridades competentes, con el fin de garantizar el acceso oportuno, continuo y digno a los servicios de salud para la población.

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



Personería de
MONTERÍA

La participación de la Personería Municipal de Montería en este escenario reafirma su rol como actor activo en la defensa de los derechos humanos, tanto a nivel territorial como regional, promoviendo acciones que permitan incidir en la transformación de las condiciones estructurales del sistema de salud.

“Cuando el sistema falla de manera generalizada, la defensa del derecho a la salud trasciende lo local y exige acciones incluso en escenarios internacionales.”

Top 10 Casos de Defensa de la vida y la salud

Durante la vigencia 2025, la Personería Municipal de Montería no solo tramitó solicitudes en materia de salud, sino que intervino de manera directa en situaciones críticas donde la vida, la dignidad y la integridad de los usuarios se encontraban en riesgo. A continuación, se presentan algunos de los casos más representativos que evidencian el impacto humano de la gestión institucional:

Un caso de alto impacto correspondió a la gestión y acompañamiento en el traslado en avión ambulancia de dos lactantes con malformaciones congénitas y cardiopatías severas, quienes requerían atención en centros de alta complejidad. De igual forma, se gestionó el traslado de un paciente con quemaduras de segundo y tercer grado. Estas intervenciones permitieron garantizar el acceso oportuno a servicios especializados, en contextos donde la demora podía significar la pérdida de la vida.

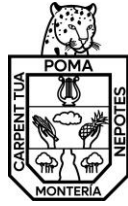
En otro caso, la Personería intervino a favor de una joven de 17 años diagnosticada con un tumor ocular, quien llevaba varios días sin ser remitida a oncología. A través de la gestión institucional, se logró el traslado a una clínica especializada, garantizando el acceso al tratamiento requerido y evitando el agravamiento de su condición.

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



Se destaca también la atención a un adulto mayor en condición de abandono social, sin red de apoyo familiar, cuyo estado de salud requería intervención urgente. La Personería lideró la articulación con diferentes entidades para garantizar su atención integral, evitando que continuara en una situación de desprotección absoluta.

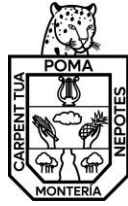
En el marco de la vigilancia a la prestación de servicios de salud, se atendió el caso de una paciente en unidad de cuidados intensivos, cuya familia manifestó presunta negligencia médica. La Personería realizó verificación directa en la institución prestadora, garantizando el seguimiento al caso y la protección del derecho a la vida y a la atención digna.

Otro caso relevante correspondió a una paciente que requería una biopsia urgente y estudios especializados, los cuales no habían sido autorizados por su entidad de salud. Gracias a la intervención de la Personería, se logró que la paciente accediera al procedimiento, garantizando su derecho al diagnóstico y tratamiento oportuno.

En situaciones de especial vulnerabilidad, la Personería intervino en el caso de un paciente con enfermedad terminal, donde se evidenciaba el incumplimiento de una orden judicial relacionada con su atención médica. La gestión institucional permitió exigir el cumplimiento de dicha orden, garantizando condiciones dignas en la etapa final de vida.

De igual forma, se atendió el caso de un paciente en atención domiciliaria con enfermedad terminal, cuyos familiares manifestaban inconformidad por la deficiente prestación del servicio. La Personería realizó verificación directa y gestionó mejoras en la atención, protegiendo la dignidad del paciente y su entorno familiar.

Se resalta también la intervención en favor de un adulto mayor que requería cuidador permanente y no contaba con red de apoyo, situación que ponía en riesgo su salud e integridad. La Personería gestionó ante la entidad prestadora la asignación de enfermería domiciliaria, garantizando condiciones mínimas de atención y cuidado.



Personería de
MONTERÍA

En materia de salud mental, se atendió el caso de una paciente en crisis, a quien se le brindó acompañamiento psicológico inmediato y se gestionó la asignación de cita prioritaria en psiquiatría. Esta intervención permitió mitigar riesgos mayores y garantizar la continuidad del tratamiento.

Cada uno de estos casos refleja que la defensa del derecho a la salud no se limita a la orientación o gestión administrativa, sino que implica la intervención oportuna en situaciones donde la vida, la dignidad y la integridad de las personas están en riesgo, consolidando a la Personería Municipal de Montería como garante efectivo de los derechos fundamentales en el territorio.

4.5 Diligencias de Inspección de Policía

Durante la vigencia 2025, la Personería Municipal de Montería participó en 628 diligencias de inspecciones de policía, evidenciando una intervención activa, territorial y sostenida en la resolución de conflictos ciudadanos.

El comportamiento creciente hasta el mes de julio, seguido de una disminución progresiva, refleja no solo la capacidad institucional de respuesta ante el aumento de la demanda, sino también el impacto de las acciones adelantadas en la estabilización de conflictos asociados principalmente a temas de propiedad, urbanismo y convivencia ciudadana.

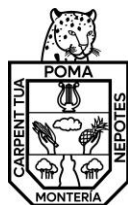
Este ejercicio posiciona a la Personería como un actor clave en la garantía del orden jurídico y la protección de los derechos ciudadanos en escenarios administrativos de alta complejidad.

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



Matriz De Conflictividad Territorial

1. Conflictos Por Posesión y Tenencia De Bienes Inmuebles

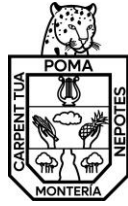
Variable	Caracterización
Tipo de proceso	Restitución de inmueble, perturbación a la posesión, procesos verbales abreviados (Ley 1801 de 2016)
Zonas predominantes	Comunas 3, 6, 9
Impacto en conflictos	Alto
Impacto institucional	Alta demanda de acompañamiento en inspecciones, audiencias y operativos
Riesgo asociado	Escalamiento a conflicto social, ocupación ilegal, enfrentamientos entre particulares

2. Conflictos Urbanísticos

Variable	Caracterización
Tipo de proceso	Infracciones urbanísticas, construcción sin licencia, ocupación de espacio público
Zonas predominantes	Comunas 3, 5, 8 y periferias urbanas
Impacto en conflictos	Alto
Impacto institucional	Reiteradas actuaciones ante inspecciones especializadas en urbanismo
Riesgo asociado	Consolidación de asentamientos ilegales, deterioro del orden urbano

3. Conflictos de Convivencia y Uso del Suelo

Variable	Caracterización
Tipo de proceso	Quejas por ruido, uso indebido del suelo, actividades comerciales



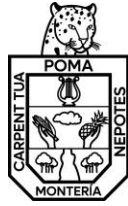
Variable	Caracterización
Zonas predominantes	Comunas 5 y 8 (zonas mixtas residencial–comercial)
Impacto conflictos	en Medio
Impacto institucional	Intervenciones en audiencias y acompañamientos
Riesgo asociado	Deterioro de convivencia, conflictos vecinales recurrentes

4. Conflictos Administrativos y Procedimentales

Variable	Caracterización
Tipo de proceso	Audiencias públicas, trámites policivos, actuaciones administrativas
Zonas predominantes	Centro y zonas institucionales
Impacto conflictos	en Bajo – Medio
Impacto institucional	Acompañamiento técnico y jurídico
Riesgo asociado	Baja escalabilidad, pero alta carga operativa

5. Conflictos Rurales (Tierra y Límites)

Variable	Caracterización
Tipo de proceso	Inspecciones oculares, disputas por predios, servidumbres
Zonas predominantes	Corregimientos y zonas rurales
Impacto conflictos	en Medio – Alto (por complejidad)
Impacto institucional	Intervenciones puntuales pero de alta exigencia técnica



Variable

Caracterización

Riesgo asociado

Escalamiento a conflictos prolongados o judicialización

El análisis cruzado entre tipo de proceso, zonas de intervención e impacto en los conflictos evidencia que la conflictividad territorial en Montería se concentra principalmente en escenarios asociados a la tenencia de la tierra, el crecimiento urbano no planificado y las infracciones urbanísticas, con mayor incidencia en las zonas de expansión urbana del municipio.

La alta participación de la Personería en este tipo de actuaciones refleja no solo una elevada demanda institucional, sino también su rol estratégico en la contención de conflictos sociales derivados de problemáticas estructurales del territorio, evitando su escalamiento a escenarios de mayor complejidad jurídica o social.

Este comportamiento evidencia la necesidad de fortalecer las acciones preventivas en materia de planificación urbana, control territorial y gestión del suelo, con el fin de reducir la conflictividad y garantizar condiciones de convivencia y orden en el municipio.

4.6 Participación en Comités, Consejos, Mesas

La Personería de Montería, en el ejercicio de sus funciones constitucionales y misionales, participa activamente en múltiples comités, consejos y mesas de trabajo, garantizando la defensa de los derechos humanos, la supervisión de políticas públicas y la articulación interinstitucional en el municipio. A continuación se cita las diferentes instancias de participación:

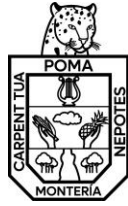
- Consejo de Política Social del Municipio de Montería (COMPOS). – Secretaría General del Municipio de Montería.
- Comité Departamental del Sistema Nacional de Coordinación de Responsabilidad Penal Para Adolescentes SNCRPA del Departamento de Córdoba 2023. – Director ICBF Regional Córdoba y Secretaría del Interior y Participación Ciudadana del Departamento de Córdoba.

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



Personería de **MONTERÍA**

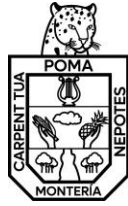
- Comité Departamental de Articulación Interna para la Garantía de los Derechos Humanos de las Mujeres y la Prevalencia de los Derechos de la Niñez – Resolución 1050 de 2019 PGN. – Procuraduría 18 Judicial para la Defensa de los Derechos de la Infancia, la Adolescencia, la Familia y las Mujeres.
- Asistencia Técnica CIETIS Plataforma SIRITI - CÓRDOBA. – Secretaría de Gobierno Municipal.
- Mesa de articulación municipal sobre los riesgos en pagos de transferencia monetaria del Programa Tránsito a Renta Ciudadana. –
- Rendición de cuentas sobre la garantía de los derechos de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes en el municipio de Montería. – Despacho del Alcalde.
- Conmemoración día internacional contra la explotación sexual, comercial, de niños, niñas y adolescentes ESCNNA. – Dirección Territorial Córdoba (Ministerio del Trabajo).
- Articulación sobre los Programas del Nivel Nacional – Líder del Sector de Inclusión Social y Reconciliación de las Políticas Públicas que contribuyen a la Justicia Social. – Dirección Regional Córdoba- Departamento Administrativo para la Prosperidad Social.
- Mesa Municipal de Libertades Religiosas, Culto y Conciencia en el Municipio de Montería. – Secretaría de Gobierno Municipal.
- Articulación, Garantías y Derechos de las Mujeres. – Secretaría de Gobierno Municipal.
- Reunión de Alcaldes de los diferentes Municipios del Departamento de Córdoba, con el objeto de socializar, implementar y ejecutar los programas del Gobierno Nacional a través del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social. – Dirección Regional Córdoba.
- Consejo Territorial de paz, Derechos Humanos, Reconciliación y convivencia de Montería 2023 -Secretaría de Gobierno Municipal.
- Comité Territorial de Convivencia Escolar- Secretaría de Educación Municipal.
- Mesa Temática de Educación – Familia en Acción – Transito a Renta
- Asistencia Teórico - Practica CIETIS en la Plataforma SIRITI – CORDOBA 2 – Dirección Territorial de Córdoba Ministerio del Trabajo.

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



Personería de **MONTERÍA**

- Consejo de Disciplina – Calificación de Conducta PPL- Director Cárcel Las Mercedes de Montería.
- Socialización de la Estrategia del Gobierno Nacional, Sistema Nacional de Convivencia para la Vida del Ministerio del Interior. – Ministerio del Interior.
- Comité municipal de seguimiento electoral. La entidad se desempeña ante este comité con funciones de vigilancia y control.
- Comité permanente de Estratificación socioeconómico de Montería.

En materia de política social, la entidad hace parte del Consejo de Política Social del Municipio de Montería (COMPOS). Así mismo, interviene en el Comité Departamental del Sistema Nacional de Coordinación de Responsabilidad Penal para Adolescentes (SNCRPA) y en el Comité Departamental de Articulación Interna para la Garantía de los Derechos Humanos de las Mujeres y la Prevalencia de los Derechos de la Niñez para la Defensa de los Derechos de la Infancia, la Adolescencia, la Familia y las Mujeres.

En el ámbito de inclusión y justicia social, se participa en la Mesa de articulación municipal sobre los riesgos en pagos de transferencia monetaria del Programa Tránsito a Renta Ciudadana y en la articulación sobre los programas del nivel nacional en el sector de Inclusión Social y Reconciliación.

Para la protección de poblaciones vulnerables, la Personería interviene en la rendición de cuentas sobre la garantía de los derechos de niños, niñas, adolescentes y jóvenes en Montería. Además, participa en la conmemoración del Día Internacional contra la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes (ESCNNA), organizada por la Dirección Territorial Córdoba del Ministerio del Trabajo.

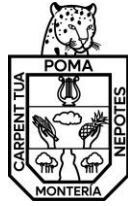
En el campo de la educación y la convivencia, hace parte del Comité Territorial de Convivencia Escolar, de la Mesa Temática de Educación – Familia en Acción – Tránsito a Renta Ciudadana, y de la Asistencia Técnica CIETIS en la Plataforma SIRITI Córdoba, en coordinación con el Ministerio del Trabajo.

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



Personería de
MONTERÍA

En temas de derechos humanos y reconciliación, se integra el Consejo Territorial de Paz, Derechos Humanos, Reconciliación y Convivencia de Montería y articula estrategias en la Mesa Municipal de Libertades Religiosas, Culto y Conciencia, así como en el Comité de Articulación, Garantías y Derechos de las Mujeres.

Asimismo, la entidad desempeña funciones clave en el Comité Municipal de Seguimiento Electoral, en el cual ejerce vigilancia y control sobre los procesos democráticos, y en el Comité Permanente de Estratificación Socioeconómica de Montería, garantizando la correcta clasificación de los ciudadanos según su capacidad económica.

Finalmente, la Personería participa en el Consejo de Disciplina – Calificación de Conducta de Personas Privadas de la Libertad (PPL) en la Cárcel Las Mercedes de Montería y en la Socialización de la Estrategia del Gobierno Nacional para el Sistema Nacional de Convivencia para la Vida, promovida por el Ministerio del Interior.

Con esta amplia y estratégica participación, la Personería de Montería fortalece su labor como garante de derechos, asegurando que las políticas públicas sean efectivas y alineadas con las necesidades de la ciudadanía, promoviendo la justicia social y la transparencia en la gestión municipal.

4.7 Seguimiento de Obras

En el marco de las funciones constitucionales y legales de vigilancia, control y defensa de los derechos de la ciudadanía, la Personería Municipal de Montería adelantó durante la vigencia 2025 acciones de seguimiento, acompañamiento e inspección a obras de infraestructura ejecutadas en el municipio, con el propósito de verificar su correcta ejecución y evaluar su impacto en las condiciones de vida de la población.

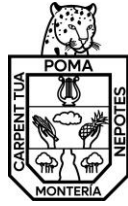
Estas actuaciones se materializaron a través de visitas técnicas, inspecciones oculares y acompañamientos institucionales, registrándose un

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



total de veintiún (21) recorridos a obras civiles en diferentes zonas urbanas y rurales del municipio.

El seguimiento realizado por la Personería no se limitó a la verificación técnica de las obras, sino que incorporó un enfoque integral orientado a:

- Evaluar la calidad de la ejecución contractual
- Identificar afectaciones directas a la comunidad
- Detectar riesgos estructurales y funcionales
- Analizar el impacto de las obras en la conflictividad territorial

Producto de las visitas realizadas se identificaron patrones críticos que inciden directamente en la generación de conflictos territoriales:

Se evidenciaron situaciones recurrentes como:

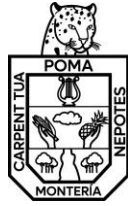
- Fisuras y agrietamientos en losas de pavimento
- Bordillos y andenes en mal estado
- Falta de uniformidad en estructuras peatonales
- Obras inconclusas o con elementos sin instalar
- Inundaciones en viviendas por mala nivelación de vías
- Tuberías insuficientes o colmatadas
- Obras que no garantizan evacuación de aguas lluvias
- Ausencia de andenes
- Infraestructura no pensada para peatones
- Riesgo de accidentes por diseño vial
- Equipamientos públicos deteriorados
- Obras nuevas con daños tempranos
- Resistencia social frente a obras

El análisis cruzado permitió identificar que las obras de infraestructura no solo generan desarrollo, sino que también se convierten en focos de conflicto cuando presentan deficiencias.

Tipo de conflicto Origen en obras

Social

Afectaciones a viviendas, inconformidad comunitaria



Personería de
MONTERÍA

Tipo de conflicto Origen en obras

Urbano	Falta de planeación, ocupación indebida
Seguridad	Riesgos por diseño vial
Ambiental	Problemas de drenaje e inundaciones
Institucional	Quejas, denuncias y presión sobre entidades

El seguimiento a obras evidencia que la Personería está cumpliendo un rol que va más allá del control:

Está actuando como mecanismo de contención de conflictos territoriales

Porque:

- Interviene antes del escalamiento social
- Canaliza inconformidades ciudadanas
- Identifica fallas estructurales del sistema

El seguimiento a las obras de infraestructura en el municipio de Montería durante la vigencia 2025 evidencia que una parte significativa de la conflictividad territorial tiene origen en fallas de diseño y debilidades en la planificación y ejecución de proyectos.

Las problemáticas identificadas, especialmente en obras de pavimentación, drenaje y espacio público, no solo afectan la calidad de vida de la ciudadanía, sino que generan escenarios de inconformidad social, riesgos para la seguridad y presión institucional.

En este contexto, la Personería Municipal se consolida como un actor clave en la identificación temprana de estas problemáticas y en la protección de los derechos colectivos, evidenciando la necesidad de fortalecer los mecanismos de planeación, supervisión e interventoría de las obras públicas en el municipio.

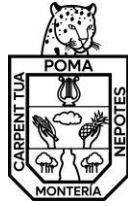
Se recomienda a la Administración Municipal fortalecer los procesos de estructuración, supervisión e interventoría de los proyectos de

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



Personería de
MONTERÍA

infraestructura, incorporando criterios técnicos rigurosos y mecanismos de seguimiento permanente que permitan prevenir la generación de conflictos sociales derivados de fallas en la ejecución de obras públicas.

4.9 Presidencia de la Federación Nacional de Personeros de Colombia

Liderazgo Nacional desde FENALPER

Durante la vigencia 2025, la Personería Municipal de Montería no solo consolidó su gestión a nivel territorial, sino que amplió su incidencia en el ámbito nacional a través del liderazgo ejercido por el Personero Municipal en su calidad de Presidente de la Federación Nacional de Personerías – FENALPER.

Este rol posicionó a la entidad como un actor estratégico en la articulación del Ministerio Público a nivel nacional, fortaleciendo la capacidad institucional de las personerías municipales, especialmente en territorios con alta conflictividad social y presencia de dinámicas asociadas al conflicto.

El liderazgo ejercido desde FENALPER durante el año 2025 se estructuró sobre tres líneas estratégicas claras:

Fortalecimiento institucional de personerías

Se impulsaron acciones orientadas a superar la precariedad estructural de las personerías de 5ª y 6ª categoría, mediante:

- Dotación tecnológica (kits digitales)
- Apoyo en talento humano
- Modernización administrativa

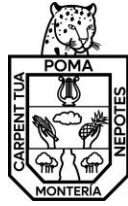
Esto responde a un problema estructural: personerías con alta carga funcional y baja capacidad operativa.

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



Personería de
MONTERÍA

Defensa de derechos humanos y gestión del conflicto

FENALPER asumió un rol activo en:

- Protección de líderes sociales
- Acompañamiento a comunidades vulnerables
- Intervención en territorios con alta conflictividad

Innovación institucional y transformación digital

Se promovió la modernización de las personerías a través de:

- Implementación de herramientas digitales
- Mejora en la atención al ciudadano
- Fortalecimiento de la transparencia (Ley 1712)

Incidencia Nacional y Articulación Interinstitucional

El liderazgo de FENALPER permitió consolidar una agenda de alto nivel con:

- Entidades del Gobierno Nacional
- Sociedad de Activos Especiales (SAE)
- Organismos de cooperación internacional

Esto permitió:

- Posicionar a las personerías como actores del Estado social de derecho
- Fortalecer su rol en la vigilancia institucional
- Generar canales de incidencia en políticas públicas

Uno de los hitos más relevantes del liderazgo en 2025 fue la visibilización de los riesgos que enfrentan los personeros en el país.

- Más de 400 personeros alertaron sobre riesgos a su labor
- Casos de amenazas, atentados y homicidios
- Baja cobertura de medidas de protección

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



El liderazgo del Personero Municipal de Montería en la presidencia de FENALPER durante la vigencia 2025 trascendió la representación institucional para consolidarse como un mecanismo de articulación nacional en la defensa de los derechos humanos, la gestión de la conflictividad territorial y el fortalecimiento del Estado en los territorios.

En un contexto de aumento de conflictos sociales y riesgos para los defensores de derechos humanos, las personerías se posicionan como la primera línea de respuesta institucional, y FENALPER como su principal plataforma de articulación y fortalecimiento.

Este liderazgo no solo impacta el ámbito nacional, sino que fortalece directamente la capacidad de respuesta territorial de la Personería de Montería, consolidándola como un actor estratégico en la gobernanza local y la protección efectiva de los derechos ciudadanos.

5. Vigilancia de la Conducta Oficial

Función Disciplinaria

La Personería Municipal ejerce vigilancia de la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas municipales, es decir, de todos los servidores de la administración municipal y entidades descentralizadas; en atención a este seguimiento a la función pública, de manera oficiosa o a partir de quejas interpuestas por la ciudadanía, el ejercicio de la función disciplinaria posibilita adelantar la etapa de instrucción de las investigaciones relacionadas con faltas disciplinarias cometidas por servidores públicos y particulares que desempeñan funciones públicas, que según lo establecido en la ley 1952 de 2019, modificada por la ley 2094 de 2021 tengan la calidad de sujetos disciplinables

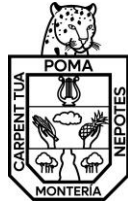
En el marco de la función disciplinaria las quejas interpuestas en la vigencia 2025, por la ciudadanía, obedecieron a la presunta ocurrencia de actos u omisiones irregulares por parte de servidores públicos, donde podía configurarse una presunta responsabilidad disciplinaria.

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



Personería de
MONTERÍA

Decisiones en Etapa de Instrucción

En la anualidad 2025 se profirieron actos administrativos de:

Apertura de indagación previa, investigación disciplinaria, formulación de pliego de cargos, archivos, por medio del cual se concede recurso, remisiones por competencia e inhibitorios.

Para un total de 31 decisiones en la etapa de instrucción, de las cuales, algunas de estas gozan de reserva legal por la etapa procesal en que se encuentran.

En cuanto a la formulación del pliego de cargos mencionado, se formuló contra un rector de Institución educativa, por irregularidades administrativas en el ejercicio de sus funciones, adelantándose el procedimiento establecido en la etapa procesal de instrucción a cargo de la Personería Municipal, garantizando el efectivo ejercicio del debido proceso a los sujetos procesales y remitiéndose al órgano correspondiente para la etapa de Juzgamiento.

El archivo recayó, sobre algunas de las indagaciones previas y/o investigaciones aperturadas dado que en el curso de las etapas de las actuaciones disciplinarias apareció plenamente demostrada alguna de las causales que establece el Código general Disciplinario, tendientes a que la actuación no podía iniciarse o proseguirse.

Función Preventiva

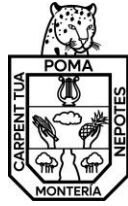
La función preventiva es uno de los mecanismos con que cuenta la Personería Municipal en cumplimiento de los mandatos consagrados en la Constitución y la Ley, orientado a promover e impulsar un conjunto de políticas, planes, programas y acciones dirigidas a evitar la ocurrencia de hechos, actos u omisiones contrarios a la normatividad vigente atribuibles a servidores públicos o a particulares que ejerzan funciones públicas.

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



Personería de **MONTERÍA**

El ejercicio de la función preventiva se realiza mediante acciones de promoción y divulgación orientadas a mejorar las actitudes de los servidores públicos en el desempeño de sus funciones, así como para evitar conductas sancionables de los mismos, que pudiesen vulnerar el ordenamiento jurídico o el patrimonio público, hasta llegar a la difusión de resultados sobre actuaciones disciplinarias.

Esta función se centra en anticipar, evitar y mitigar riesgos que puedan impactar negativamente la administración pública.

Durante el 2025, se tramitaron quince (15) actuaciones preventivas por la entidad, que correspondieron a requerimientos, informes y documentos, a la Administración municipal en atención denuncias por presuntas irregularidades en la ejecución de contratos, temas relacionados con las zonas ZER, inclusión de población con trastorno TEA y otros aspectos, solicitud de medidas para garantizar la no vulneración al derecho fundamental de petición, preventiva que de igual manera se elevó a la ESE VIDASINU, procesos de matrículas en instituciones educativas, contestación a derechos de petición, procesos tramitados por inspecciones de policía.

Por otra parte, esta delegada en atención a solicitud elevada por ciudadano ante notario emitió (01) Concepto sobre autorización de venta de bien de mayor incapaz.

Desde esta Unidad se atendieron dos despachos comisorios, para adelantar diligencias procesales, solicitadas por otras entidades estatales.

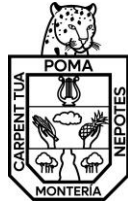
Conforme a lo establecido en el artículo 11 de la ley 1437 de 2011, se profirió un (1) acto administrativo mediante el cual se declaró la causal de impedimento a una solicitud elevada por el Alcalde Municipal.

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



Personería de
MONTERÍA

6. Implementación de Programas Institucionales

6.1 Del Escritorio Al Territorio

Durante la vigencia 2025, la Personería Municipal de Montería consolidó el programa “Del Escritorio al Territorio” como una estrategia institucional orientada a transformar el modelo tradicional de atención, pasando de una gestión centralizada en oficina a una intervención directa en las comunidades.

Este enfoque permitió fortalecer la relación Estado-ciudadanía, mejorar los mecanismos de identificación de problemáticas sociales y ejercer control preventivo sobre la gestión pública, especialmente en temas asociados a servicios públicos, infraestructura, convivencia y garantía de derechos fundamentales.

En el marco del programa, se desarrollaron:

- 77 jornadas de divulgación de la oferta institucional
- Intervención en más de 100 barrios distribuidos en las diferentes comunas del municipio
- Alcance aproximado de 6.000 ciudadanos impactados directamente
- Resolución de 97 problemáticas comunitarias por medio de la Unidad Activa.

Estas jornadas permitieron llevar la institucionalidad a sectores urbanos y rurales, facilitando el acceso a servicios, orientación jurídica y acompañamiento en la defensa de derechos.

Como componente diferencial del programa, se implementó la Unidad Activa, orientada a brindar atención oportuna frente a problemáticas reportadas por la comunidad.

Principales características del modelo:

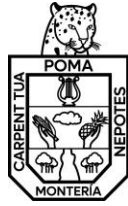
- Activación por:
 - Comunidad

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



- Redes sociales
- Líderes sociales
- Intervención directa en campo
- Articulación con entidades responsables

Hallazgos operativos relevantes

Del consolidado de intervenciones se evidencia:

Alta concentración en servicios públicos

- Rebose de alcantarillado
- Fugas de agua
- Fallas en energía
- Suspensión de servicios
- Mala recolección de residuos

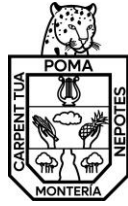
Entidades más recurrentes

- Veolia (alcantarillado y agua)
- Afinia (energía)
- Urbaser (residuos)
- Surtigas (gas)

Tipología de problemáticas

- Fallas estructurales de infraestructura
- Deficiencias en mantenimiento
- Problemas de facturación
- Riesgos sanitarios

La mayoría de las intervenciones no son hechos aislados, sino manifestaciones de problemáticas estructurales en la prestación de servicios públicos, especialmente en redes de alcantarillado y acueducto, así como en la continuidad y calidad del servicio de energía. Adicionalmente se evidenció: recurrencia en los mismos barrios, reiteración de las mismas fallas y dependencia de la gestión institucional para solución.



Personería de
MONTERÍA

El programa permitió no solo identificar problemáticas, sino también:

- Activar rutas institucionales de solución
- Generar presión institucional sobre prestadores
- Realizar seguimiento en campo

A través del componente “Más Rural”, la Personería extendió su acción institucional a sectores históricamente con baja presencia estatal, permitiendo:

- Llevar la oferta institucional fuera del casco urbano
- Fortalecer la participación comunitaria rural
- Identificar problemáticas estructurales no visibles desde la zona urbana

El programa también fortaleció la participación en:

- Consejos de seguridad
- Comités territoriales
- Espacios de coordinación institucional

Esto permitió:

- Integrar información territorial
- Incidir en la toma de decisiones
- Fortalecer el control preventivo

El programa “Del Escritorio al Territorio” consolidó a la Personería de Montería como una entidad con capacidad de intervención directa en territorio, pasando de un modelo reactivo de atención a uno proactivo de diagnóstico, gestión y control.

La evidencia recogida durante las jornadas y las acciones de la Unidad Activa permite identificar patrones de falla en la prestación de servicios públicos y en la gestión institucional, lo que posiciona a la Personería no solo como garante de derechos, sino como actor clave en la identificación de riesgos estructurales del territorio.

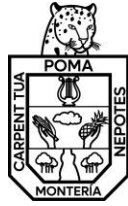
La implementación del programa permitió ampliar significativamente la cobertura institucional, fortalecer la relación con la ciudadanía y mejorar la capacidad de respuesta frente a problemáticas comunitarias, consolidando

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



un modelo de gestión territorial que contribuye a la garantía efectiva de los derechos fundamentales y al fortalecimiento del control social en el municipio de Montería.

6.2 Humanización de la Administración Pública

El programa “Humanización de la Administración Pública” desarrollado por la Personería Municipal de Montería durante la vigencia 2025 se orientó a fortalecer la calidad de la atención al ciudadano mediante la promoción de un enfoque institucional basado en el trato digno, el respeto, la accesibilidad y la eficiencia en la prestación de los servicios públicos.

Esta estrategia se fundamenta en los principios de la función pública, particularmente en lo establecido en la Carta de Trato Digno al Ciudadano, así como en los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), en lo relacionado con la gestión con valores para resultados y el enfoque al ciudadano.

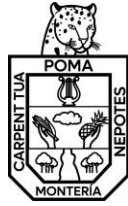
La Personería Municipal implementó una estrategia de intervención directa en entidades públicas y prestadoras de servicios, mediante visitas institucionales orientadas a la sensibilización de servidores públicos sobre la importancia de brindar una atención humanizada, oportuna y respetuosa.

Estas acciones estuvieron dirigidas a:

- Entidades de la Administración Municipal
- Entidades Promotoras de Salud (EPS) con mayor número de quejas ciudadanas
- Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS)
- Instituciones educativas
- Otras entidades públicas con atención directa al ciudadano

Durante las visitas institucionales se adelantaron actividades orientadas a:

- Sensibilizar a los funcionarios sobre la importancia del trato digno al ciudadano



- Promover prácticas de atención basadas en el respeto, la empatía y la oportunidad
- Verificar las condiciones de atención al usuario en los puntos de servicio
- Identificar posibles barreras en la prestación del servicio

El programa de Humanización de la Administración Pública permitió trasladar el enfoque de control institucional hacia un modelo de acompañamiento preventivo, orientado a mejorar la calidad del servicio desde la fuente, es decir, desde la actuación de los servidores públicos.

La intervención directa en entidades públicas y prestadoras de servicios evidencia que la garantía de derechos no depende únicamente de la existencia del servicio, sino de la forma en que este es prestado al ciudadano.

A través de este programa, la Personería Municipal de Montería contribuyó al fortalecimiento de una cultura institucional basada en el respeto por el ciudadano, promoviendo la prestación de servicios públicos con enfoque humano, en consonancia con los principios de transparencia, eficiencia y buen gobierno.

6.3 Iguales Y Diferentes

Durante la vigencia 2025, la Personería Municipal de Montería, a través del programa *Iguales y Diferentes*, consolidó una estrategia integral de intervención territorial orientada a la protección de derechos humanos, la inclusión social y la atención a poblaciones en condición de vulnerabilidad, logrando una cobertura total de 11.118 personas impactadas en 136 actividades desarrolladas en zonas urbanas y rurales del municipio.

Este resultado evidencia una ejecución activa, descentralizada y con enfoque diferencial, alineada con la misión institucional de garantizar derechos y reducir brechas sociales en poblaciones históricamente excluidas.

Fortalecimiento de la Protección a Mujeres – Equipo Fucsia

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



Uno de los principales hitos del programa fue la creación, implementación y puesta en marcha del “Equipo Fucsia”, como una estrategia institucional para la prevención, atención y acompañamiento integral a mujeres víctimas de violencia.

Durante la vigencia se desarrollaron acciones de:

- Sensibilización comunitaria
- Formación en rutas de atención
- Intervención en entornos educativos
- Actividades de movilización social
- Apertura del Consultorio Fucsia

Durante la vigencia 2025, se atendieron 95 mujeres en el Consultorio Fucsia, de las cuales 50 casos requirieron la activación de rutas institucionales de atención, evidenciando situaciones reales de vulneración de derechos que demandaron intervención inmediata.

Este resultado refleja dos cosas que no se pueden ignorar:

- Primero, la existencia de una problemática estructural de violencia de género en el territorio.
- Segundo, la capacidad de respuesta efectiva de la Personería, que no se limita a la orientación, sino que activa mecanismos formales de protección y seguimiento.

La activación de estas rutas implicó la articulación con entidades del sistema de salud, autoridades judiciales y organismos de protección, garantizando atención integral en componentes jurídicos, psicosociales y de restablecimiento de derechos.

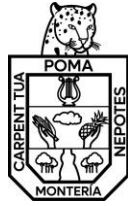
Este componente permitió pasar de un enfoque reactivo a un modelo de atención estructurada con capacidad instalada, articulando acciones jurídicas, psicosociales y de salud, con presencia en diferentes comunas y espacios comunitarios.

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



Personería de
MONTERÍA

Promoción de Derechos Humanos y Atención a Poblaciones Vulnerables

El programa tuvo una fuerte presencia en territorio mediante jornadas dirigidas a:

- Víctimas del conflicto armado
- Niños, niñas y adolescentes
- Personas privadas de la libertad
- Mujeres
- Adultos mayores
- Población migrante
- Personas con discapacidad

Las intervenciones incluyeron:

- Jornadas pedagógicas
- Acompañamientos institucionales
- Conmemoraciones
- Actividades recreativas con enfoque social
- Acciones como garante de derechos humanos en operativos institucionales

Este enfoque permitió no solo informar, sino intervenir directamente en contextos de vulneración, incluyendo centros penitenciarios, zonas rurales y comunidades con alta exposición a riesgos sociales.

Intervención en Entornos Educativos

El componente educativo fue uno de los más intensivos del programa, con una amplia ejecución en instituciones educativas urbanas y rurales.

Se desarrollaron acciones como:

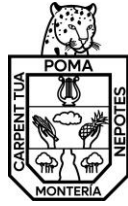
- Charlas de prevención en consumo de sustancias, violencia y bullying
- Formación en convivencia escolar
- Acompañamiento en la implementación de la estrategia “*Prevenir para Vivir Sanamente*”
- Escuelas de padres

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



Personería de
MONTERÍA

- Encuentros con personeros estudiantiles

Adicionalmente, se evidenció una alta cobertura en población estudiantil, con actividades que en algunos casos superaron los 800 beneficiarios por jornada, lo que refleja un impacto masivo en procesos de formación y prevención.

Seguimiento al Entorno Educativo y Control Preventivo

El programa no se limitó a la pedagogía. También ejerció control directo sobre condiciones institucionales:

- Seguimiento al Programa de Alimentación Escolar (PAE)
- Inspecciones a infraestructura educativa
- Verificación de condiciones de atención a estudiantes
- Intervención en casos individuales de vulneración de derechos

Se realizaron múltiples visitas de inspección tanto en zona urbana como rural, incluyendo:

- Verificación a operadores del PAE
- Seguimiento a casos críticos de estudiantes
- Participación en mesas interinstitucionales

Este componente posiciona a la Personería como un actor de control preventivo real, no solo como entidad receptora de quejas.

Salud Mental y Prevención Social

El programa integró acciones relevantes en salud mental, abordando una de las problemáticas más sensibles del territorio:

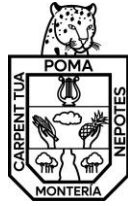
- Participación en comités de salud mental
- Jornadas de prevención del suicidio
- Intervención en instituciones educativas

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



- Articulación con entidades del sector salud

Este enfoque permitió trabajar la salud mental desde la prevención, especialmente en jóvenes y entornos escolares, reduciendo riesgos asociados a violencia, consumo y deserción.

Enfoque Territorial y Cobertura

Las actividades se desarrollaron en:

- Comunas urbanas
- Barrios priorizados
- Zona rural (corregimientos y veredas)
- Instituciones públicas
- Centros penitenciarios

Esto demuestra que el programa no operó desde escritorio, sino bajo un modelo de presencia institucional directa en territorio, llegando a comunidades donde normalmente no hay intervención estatal efectiva.

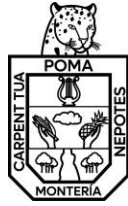
El programa ha demostrado que:

- No es un programa asistencial → es intervención estructural
- No es solo promoción → es protección + prevención + control
- No es focalizado → es masivo y territorial

El programa *Iguales y Diferentes* durante 2025 permitió consolidar un modelo de intervención institucional basado en la cercanía con la ciudadanía, la protección efectiva de derechos y la presencia activa en el territorio, impactando a más de 11 mil personas y fortaleciendo la confianza ciudadana en la Personería como garante real de derechos humanos.

6.4 Más Cerca De Tus Derechos 24/7

El programa “Más Cerca de Tus Derechos 24/7” desarrollado por la Personería Municipal de Montería durante la vigencia 2025 se consolidó como una estrategia institucional orientada a garantizar la atención



Personería de **MONTERÍA**

inmediata, permanente y sin barreras a la ciudadanía, especialmente en situaciones de vulneración de derechos fundamentales, con énfasis en el derecho a la salud.

Este programa responde a la necesidad de superar las limitaciones tradicionales de acceso a la justicia y a los servicios institucionales, estableciendo un modelo de atención continua basado en la disponibilidad, la inmediatez y la articulación interinstitucional.

Como eje central del programa, la Personería Municipal garantizó la disponibilidad permanente de la línea de atención en salud, operando bajo los siguientes criterios:

- Atención 24 horas del día, 7 días de la semana, sin interrupciones
- Activación inmediata de rutas de atención
- Canales de comunicación accesibles y oportunos

Este modelo permitió eliminar barreras de acceso y brindar respuesta en tiempo real a situaciones críticas, especialmente en casos que requieren intervención urgente.

El sistema de salud colombiano, basado en un modelo de aseguramiento a través de Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB), continúa presentando barreras estructurales que afectan la garantía efectiva del derecho a la salud, entre las que se destacan:

- Demoras en la autorización de servicios
- No suministro de medicamentos
- Insuficiencia en la red de prestación
- Deficiencias en la calidad de la atención

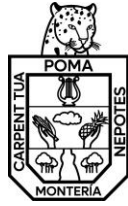
En este contexto, la Personería asumió un rol activo mediante la implementación de este programa, orientado a mitigar dichas barreras a través de gestión directa, acompañamiento y control institucional.

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



Personería de **MONTERÍA**

El programa permitió brindar atención integral a los usuarios mediante:

- Asesoría jurídica y técnica en salud
- Acompañamiento a pacientes y familiares
- Activación de rutas institucionales de protección
- Articulación con entidades del sector salud, seguridad y justicia

El programa incluyó acciones de vigilancia directa a prestadores y aseguradores del sistema de salud, mediante:

- Visitas a IPS y hospitales para verificación de la calidad del servicio
- Seguimiento a la atención en urgencias
- Reuniones con gerentes de EAPB para gestión de quejas
- Verificación de procesos de transición en la prestación de servicios

Estas acciones permitieron ejercer control preventivo y correctivo, contribuyendo a mejorar la prestación del servicio.

Se desarrollaron actividades orientadas a la promoción de la salud y prevención de riesgos, entre las que se destacan:

- Jornadas de salud mental en articulación con el Comité de Salud Mental
- Actividades de prevención en entornos comunitarios y deportivos
- jornadas deportivas, recreativas y culturales

Estas acciones fortalecen el enfoque preventivo y contribuyen a la reducción de riesgos en salud.

Las acciones desarrolladas permitieron:

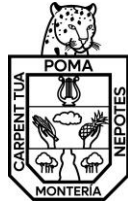
- Reducir barreras de acceso a servicios de salud
- Mejorar la oportunidad en la atención de casos críticos
- Fortalecer la supervisión institucional del sistema de salud
- Incrementar la capacidad de respuesta frente a situaciones de urgencia

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



Personería de
MONTERÍA

El programa “Más Cerca de Tus Derechos 24/7” consolida a la Personería Municipal de Montería como un actor institucional con capacidad de respuesta permanente, que trasciende el modelo tradicional de atención y se posiciona como un mecanismo efectivo de garantía de derechos en tiempo real.

La implementación de una línea de atención continua, sumada a la intervención directa en casos críticos y al ejercicio de control sobre el sistema de salud, evidencia un modelo de gestión orientado a la protección efectiva del ciudadano, especialmente en contextos donde las fallas del sistema requieren una acción institucional inmediata.

El programa representa un avance significativo en la garantía del derecho a la salud, al asegurar que ninguna persona en situación de vulneración quede sin atención o acompañamiento, consolidando un modelo institucional basado en la inmediatez, la presencia y la protección efectiva de los derechos fundamentales.

6.5 Personería Ecológica

Durante la vigencia 2025, la Personería Municipal de Montería, a través del programa Ecopersonería, desarrolló una estrategia integral orientada a la protección del medio ambiente, el control preventivo de afectaciones ambientales y la atención de problemáticas comunitarias asociadas al entorno natural y sanitario.

El programa trascendió el enfoque tradicional de sensibilización, consolidándose como un mecanismo de intervención institucional directa frente a conflictos ambientales reales del territorio, mediante inspecciones, articulación interinstitucional y seguimiento a situaciones de riesgo ambiental.

Durante la vigencia se ejecutaron múltiples acciones ambientales que incluyeron:

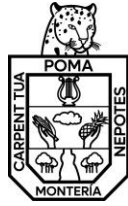
- Actividades de sensibilización y educación ambiental

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



Personería de **MONTERÍA**

- Inspecciones técnicas en campo
- Atención de quejas comunitarias
- Seguimiento a infraestructura ambiental y sanitaria
- Jornadas de bienestar animal
- Recorridos de verificación de obras públicas con impacto ambiental

Logrando un alcance total de aproximadamente 396 personas impactadas en 19 actividades registradas en el plan de acción.

Uno de los componentes más relevantes del programa fue la intervención directa en problemáticas ambientales denunciadas por la comunidad, evidenciando un enfoque de control territorial.

Se destacan actuaciones como:

- Inspección al PIARS Los Cerros por denuncias de contaminación y olores ofensivos
- Verificación de afectaciones por aguas residuales en barrios como Alfonso López y Lacharme
- Atención a acumulación de residuos sólidos y proliferación de vectores en sectores vulnerables
- Seguimiento a estaciones de bombeo (EBAR) por impactos sanitarios

Estas acciones evidencian que la Personería actuó como garante ambiental frente a fallas en servicios públicos y riesgos sanitarios, articulando con entidades como Veolia, CVS y la administración municipal.

El programa incluyó inspecciones a obras públicas y estructuras con impacto ambiental, entre ellas:

- Obras de malla vial
- Infraestructura hidráulica
- Canales de drenaje
- Sistemas de saneamiento básico en instituciones educativas

En estas visitas se identificaron:

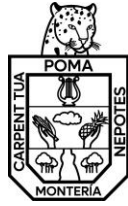
- Fallas en drenaje de aguas lluvias

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



- Acumulación de residuos sólidos
- Riesgos de inundación
- Problemas de saneamiento

Generando recomendaciones técnicas y seguimiento institucional.

El programa permitió intervenir en conflictos ambientales que afectan directamente la calidad de vida de la población, tales como:

- Manejo inadecuado de residuos sólidos
- Contaminación por aguas residuales
- Olores ofensivos
- Riesgos por infraestructura en mal estado
- Problemas en drenaje pluvial

Estas intervenciones se realizaron mediante:

- Recorridos en campo
- Mesas de trabajo con comunidad
- Articulación con entidades responsables
- Propuesta de soluciones técnicas

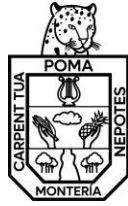
Se desarrollaron jornadas pedagógicas orientadas a fortalecer la cultura ambiental, entre ellas:

- Actividades en instituciones educativas
- Jornadas comunitarias sobre manejo de residuos
- Conmemoración del Día del Reciclaje
- Estrategias como “Guardianes del Medio Ambiente”

Estas acciones contribuyen a la prevención de problemáticas ambientales desde la formación ciudadana.

El programa incorporó acciones de bienestar animal en diferentes sectores del municipio, mediante jornadas realizadas en barrios como:

- Nueva Colombia
- Villa Fátima
- Mandala
- El Dorado



Personería de
MONTERÍA

Estas actividades fortalecen la relación entre comunidad, entorno y sostenibilidad ambiental.

El programa Ecopersonería evidencia que las problemáticas ambientales en Montería no son aisladas, sino que están directamente relacionadas con fallas en la prestación de servicios públicos, planificación urbana y gestión del riesgo.

La intervención de la Personería permitió visibilizar estos conflictos y actuar como articulador institucional, generando acciones correctivas y preventivas frente a situaciones que afectan la salud, el entorno y la calidad de vida de la población.

A través del programa Ecopersonería, la Personería Municipal de Montería consolidó un modelo de intervención ambiental basado en la vigilancia, la prevención y la atención de conflictos territoriales, contribuyendo a la protección del medio ambiente y al fortalecimiento del control institucional sobre los factores que afectan el bienestar colectivo.

6.6 REDCOM

Durante la vigencia 2025, la Personería Municipal de Montería, a través del programa REDCOM, desarrolló una estrategia orientada a fortalecer la seguridad ciudadana mediante intervenciones en territorio, acompañamiento a operativos institucionales y participación activa en procesos de convivencia y control preventivo.

El programa permitió consolidar a la Personería como un actor clave en la verificación de la acción estatal en materia de seguridad, así como en la articulación entre comunidad y autoridades.

Durante la vigencia 2025 se desarrollaron:

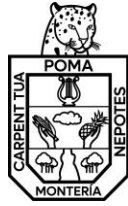
- 18 actividades registradas
- 1.322 personas impactadas directamente

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



Personería de
MONTERÍA

Las acciones se concentraron en:

- Operativos de seguridad (Operación Escudo)
- Capacitaciones en convivencia
- Acompañamiento a diligencias de inspección de policía

Se desarrollaron múltiples jornadas de acompañamiento a operativos de seguridad en zonas estratégicas del municipio, entre ellas:

- Avenida Primera (Centro)
- Calle 41
- Centro Comercial Nuestro Montería
- Centro Comercial Buenavista
- Zona UPB y sectores comerciales
- Vallejo, El Dorado, entre otros

Estas intervenciones alcanzaron hasta:

- 200 personas impactadas en una sola jornada
- 150 personas en zonas comerciales y universitarias

Se ejecutaron jornadas de formación en barrios priorizados, tales como:

- La Gloria
- Nueva Colombia
- Alfonso López
- Cantaclaro
- El Alivio

Con alcances entre 25 y 32 personas por jornada

Estas acciones permitieron:

- Fortalecer cultura de convivencia
- Prevenir conflictos sociales
- Generar conciencia ciudadana

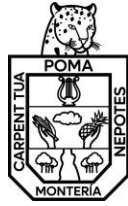
Las acciones del programa abarcaron: comunas 4, 5 y 6, zonas comerciales, barrios con afectación en seguridad y espacios institucionales.

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



Personería de
MONTERÍA

Lo que evidencia una intervención tanto en zonas de alta conflictividad, zonas de alta circulación y sectores residenciales con problemáticas de convivencia.

El programa REDCOM evidencia que la seguridad ciudadana en Montería requiere no solo operativos policiales, sino una intervención articulada entre instituciones, comunidad y entes de control.

La participación activa de la Personería en operativos, capacitaciones y diligencias policivas permitió fortalecer la vigilancia sobre la actuación estatal y garantizar el respeto de los derechos ciudadanos en contextos de seguridad.

6.7 Restaurando Vidas

Durante la vigencia 2025, en el marco del programa “Restaurando Vidas”, la Personería Municipal de Montería desarrolló 9 actividades orientadas a la atención, capacitación y promoción de derechos de la población víctima del conflicto armado, logrando impactar directamente a 334 personas.

Las acciones se concentraron en:

- Jornadas de atención y oferta institucional
- Acompañamiento en procesos de reparación administrativa
- Capacitaciones en derechos y prevención de riesgos
- Intervenciones en zona urbana y rural

Se desarrollaron jornadas orientadas a garantizar el acceso efectivo a los derechos de las víctimas, destacándose:

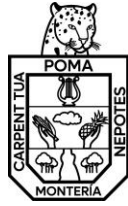
- Actos de entrega de indemnización administrativa, con participación de más de 179 víctimas
- Jornadas interinstitucionales de atención integral
- Espacios de caracterización de población víctima

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



Personería de
MONTERÍA

Se realizaron jornadas de formación dirigidas a la población víctima, entre ellas:

- Capacitación en prevención de fraude
- Formación en derechos de las víctimas
- Capacitación a madres víctimas de desplazamiento
- Jornadas en zona rural (Corregimiento Tres Palmas)

El programa incorporó un enfoque territorial y diferencial, evidenciado en:

- Intervenciones en barrios como El Recuerdo
- Atención en espacios institucionales especializados
- Presencia en zona rural
- Atención a población desplazada y sujetos de especial protección

Se desarrollaron acciones de coordinación con entidades del sistema de atención a víctimas, incluyendo:

- Jornadas de transversalización del enfoque psicosocial
- Acompañamiento a entidades en la aplicación del enfoque de acción sin daño
- Participación en espacios interinstitucionales como la Mesa de Participación Efectiva de Víctimas, entre otros espacios.

La atención a víctimas en Montería evidencia la persistencia de condiciones de vulnerabilidad asociadas al conflicto armado, especialmente en poblaciones con limitaciones de acceso a servicios institucionales.

Durante la vigencia 2025, la Personería Municipal de Montería recibió un total de 401 declaraciones de víctimas del conflicto armado, en cumplimiento de sus funciones como Ministerio Público y como entidad responsable de garantizar el acceso al Registro Único de Víctimas (RUV).

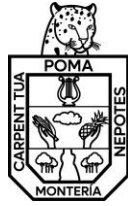
La intervención de la Personería permitió no solo facilitar el acceso a derechos, sino fortalecer las capacidades de las víctimas para interactuar con el Estado, reduciendo riesgos de exclusión, fraude y revictimización.

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



Las acciones desarrolladas contribuyeron a:

- Garantizar el acceso a medidas de reparación
- Fortalecer el conocimiento de derechos
- Reducir barreras institucionales
- Generar confianza en la institucionalidad
- Promover la inclusión de población víctima en procesos sociales

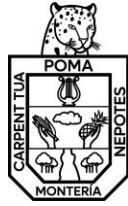
A través del programa “Restaurando Vidas”, la Personería Municipal de Montería consolidó una estrategia de atención integral a víctimas basada en el acompañamiento efectivo, la promoción de derechos y la articulación institucional, contribuyendo a la reparación, dignificación y fortalecimiento del tejido social.

6.8 Todos Humanos

Durante la vigencia 2025, en el marco del programa “Todos Humanos”, la Personería Municipal de Montería desarrolló una estrategia orientada al fortalecimiento de la participación ciudadana y el control social, mediante procesos de formación, articulación institucional y acompañamiento a organizaciones comunitarias en diferentes sectores del municipio.

Las acciones iniciaron en el mes de febrero con la realización de una jornada de capacitación dirigida al Comité de Participación Comunitaria en Salud (COPACO), llevada a cabo en el Auditorio del Hospital San Jerónimo, comuna 5, escenario en el cual se promovió el fortalecimiento de la participación ciudadana en el sistema de salud y el ejercicio del control social sobre la prestación de los servicios.

Posteriormente, en el mes de junio, se desarrolló un espacio de articulación interinstitucional en el Auditorio del Centro Verde, comuna 2, en el que la Personería acompañó una jornada de capacitación en veedurías ciudadanas, orientada a fortalecer las capacidades de los líderes comunitarios en el seguimiento y vigilancia de la gestión pública.



Personería de **MONTERÍA**

Durante el mes de julio se adelantaron dos acciones estratégicas. La primera correspondió a una mesa de articulación con la Secretaría de Salud Departamental, realizada en el Centro de Convenciones, con el propósito de coordinar acciones institucionales en materia de participación comunitaria en salud. La segunda se desarrolló en la comuna 6, específicamente en el barrio Cantaclaro, donde se llevó a cabo una mesa de trabajo con Juntas de Acción Comunal y ediles, orientada a fortalecer el liderazgo comunitario y promover la organización social como mecanismo de incidencia en la gestión pública.

En el mes de septiembre, la Personería realizó una jornada de capacitación en la Alcaldía Municipal de Montería, dirigida a veedurías ciudadanas y miembros de diferentes comunidades, en la cual se abordaron temas relacionados con el control fiscal, la participación ciudadana y los mecanismos de vigilancia a la administración pública, consolidando espacios de formación para el ejercicio efectivo del control social.

De manera complementaria, se adelantaron acciones específicas orientadas a fomentar la creación de veedurías ciudadanas, mediante jornadas de capacitación realizadas en los barrios Buenavista y El Edén, en las cuales se brindaron herramientas conceptuales y prácticas para la conformación y funcionamiento de estos mecanismos de participación, fortaleciendo la capacidad de la ciudadanía para ejercer vigilancia sobre la gestión pública. Estas actuaciones evidencian que el programa “Todos Humanos” no se limitó a la realización de actividades formativas, sino que se consolidó como una estrategia efectiva de fortalecimiento del control social y la participación ciudadana, permitiendo empoderar a líderes comunitarios, promover la organización social y generar capacidades reales en la ciudadanía para incidir en la defensa de sus derechos y en la vigilancia de la gestión estatal.

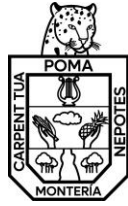
Como resultado del acompañamiento técnico, jurídico y comunitario adelantado en el marco del programa “Todos Humanos”, durante la vigencia 2025 la Personería Municipal de Montería logró el reconocimiento de 28 personerías jurídicas para la conformación de veedurías ciudadanas,

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



Personería de
MONTERÍA

consolidando así procesos organizativos formales orientados al ejercicio del control social.

Este resultado representa un avance significativo en la institucionalización de la participación ciudadana, al permitir que grupos comunitarios pasen de ejercicios informales de vigilancia a mecanismos legalmente constituidos, con capacidad de incidencia real en la supervisión de la gestión pública, especialmente en la ejecución de obras, programas sociales y prestación de servicios.

La formalización de estas veedurías no solo fortalece la transparencia administrativa, sino que también amplía la capacidad de la ciudadanía para exigir el cumplimiento de los principios de eficiencia, eficacia y legalidad en la inversión de los recursos públicos. De igual forma, contribuye a la prevención de posibles irregularidades, al establecer canales organizados de seguimiento y control desde el territorio.

En este contexto, la Personería de Montería se consolida como un actor facilitador del control social, promoviendo una ciudadanía activa, organizada y con herramientas jurídicas para la defensa del interés general, lo que impacta directamente en la calidad de la gestión pública y en la construcción de confianza institucional.

7. Gestión Administrativa y Financiera

En el componente de Gestión Administrativa y Financiera, la Personería Municipal de Montería operó durante la vigencia 2025 con un presupuesto limitado, el cual ascendió a \$3.374 millones, destinado en su totalidad a gastos de funcionamiento, sin asignación de recursos para inversión. Esta condición estructural restringe la capacidad institucional para ampliar cobertura, fortalecer procesos misionales y desarrollar estrategias de modernización.

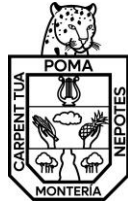
La desagregación del gasto permite evidenciar una estructura presupuestal altamente condicionada por la naturaleza operativa de la entidad. En primer

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



Personería de **MONTERÍA**

lugar, el 33% del presupuesto se destina a la nómina de personal, incluyendo salarios, prestaciones sociales, aportes a seguridad social y demás factores constitutivos. Si bien este porcentaje es coherente con una planta mínima de apenas seis cargos, pone en evidencia un desbalance crítico frente a la magnitud de las funciones constitucionales asignadas. En la práctica, la entidad asume una alta carga misional con una capacidad humana estructuralmente insuficiente.

Por su parte, el 56% del presupuesto corresponde a la contratación de servicios profesionales y técnicos, lo que refleja una dependencia estructural del modelo de prestación de servicios para garantizar la operación institucional. Este rubro incluye la vinculación de abogados para la defensa de derechos humanos e interés público, apoyo administrativo, talento humano, soporte en sistemas e infraestructura tecnológica, comunicaciones, acompañamientos preventivos, gestión documental, logística y demás actividades operativas. La magnitud de este componente no solo confirma que la planta de personal resulta insuficiente, sino que además introduce riesgos relevantes como la inestabilidad en la prestación del servicio, la pérdida de memoria institucional, la alta rotación del talento humano y la dependencia permanente de recursos anuales para sostener la operación.

Finalmente, el 11% restante se destina a otros servicios asociados a publicidad, logística, mantenimiento, seguridad, comunicaciones y servicios financieros. Aunque su participación es menor, estos recursos son fundamentales para garantizar la presencia institucional en el territorio, el desarrollo de campañas pedagógicas, la atención descentralizada y el funcionamiento básico de la entidad. Sin embargo, su baja proporción limita significativamente la capacidad de la Personería para fortalecer estrategias de prevención, promoción de derechos y acercamiento efectivo con la ciudadanía.

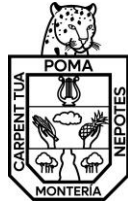
Al realizar un análisis comparativo del presupuesto de la Personería Municipal de Montería frente a personerías de ciudades intermedias con características similares, se evidencia una brecha significativa en la

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



Personería de **MONTERÍA**

disponibilidad de recursos. Mientras la Personería de Montería operó en la vigencia 2025 con un presupuesto de \$3.374 millones, la Personería de Ibagué contó con una asignación de \$5.647 millones y la de Manizales con \$5.818 millones.

Esta diferencia implica que Montería dispone de aproximadamente un 40% menos de recursos frente a estas entidades comparables, lo cual representa una limitación estructural relevante en términos de capacidad operativa, cobertura institucional y fortalecimiento de procesos misionales. En términos prácticos, esto significa que la Personería de Montería debe atender una demanda ciudadana creciente y cumplir con las mismas responsabilidades constitucionales con una base financiera considerablemente inferior.

A pesar de esta desventaja presupuestal, la gestión institucional evidencia un alto nivel de eficiencia y eficacia en el uso de los recursos disponibles. La entidad ha logrado mantener cobertura en territorio, atención permanente a la ciudadanía, implementación de programas estratégicos y resultados concretos en la defensa de derechos fundamentales, particularmente en áreas críticas como salud y servicios públicos.

Este comportamiento refleja un modelo de gestión optimizado, en el cual cada peso invertido se traduce en impacto directo sobre la ciudadanía. Sin embargo, también deja en evidencia una situación que no es sostenible en el largo plazo, en la medida en que la presión sobre los recursos humanos, técnicos y financieros continúa en aumento.

En consecuencia, la comparación no solo resalta la eficiencia de la Personería de Montería, sino que también pone de manifiesto la necesidad de revisar y fortalecer su capacidad presupuestal, de manera que esté acorde con la magnitud de sus funciones, la demanda del territorio y los retos institucionales que enfrenta.

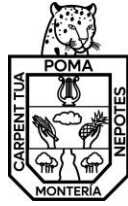
En conjunto, esta estructura presupuestal evidencia una entidad que, pese a su limitada capacidad financiera, asume una alta demanda ciudadana y

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



Personería de **MONTERÍA**

una responsabilidad constitucional amplia, operando bajo un modelo de eficiencia forzada que prioriza la atención directa de casos, pero que restringe el desarrollo de capacidades institucionales de largo plazo.

En ese contexto, y atendiendo la necesidad de evolucionar hacia una estructura organizacional más coherente con la realidad social del municipio y con las crecientes demandas ciudadanas, la Personería Municipal de Montería adelantó durante la vigencia 2025 el Estudio de Rediseño Institucional.

Este ejercicio se orientó a evaluar de manera integral la capacidad actual de la entidad, identificar brechas en su estructura administrativa y funcional, y proponer ajustes que permitan fortalecer la eficiencia operativa, optimizar el uso de los recursos disponibles y mejorar la respuesta institucional frente a las obligaciones constitucionales y legales.

El estudio constituye un insumo técnico fundamental para la toma de decisiones estratégicas, encaminadas a consolidar una Personería más robusta, con mayor capacidad de atención, presencia territorial y sostenibilidad institucional en el mediano y largo plazo.

Así mismo y en el marco de la estrategia de modernización institucional y con el propósito de optimizar los procesos administrativos y misionales mediante el uso de tecnologías de la información, la Personería Municipal de Montería suscribió durante la vigencia 2025 un convenio interadministrativo con la Personería Distrital de Cartagena, orientado al uso e implementación del sistema SIAP (Sistema de Información y Atención al Público).

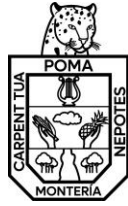
La adopción de esta herramienta tecnológica ha permitido a la entidad dar un salto cualitativo en la gestión institucional, fortaleciendo la trazabilidad de los procesos, la organización de la información, la gestión de solicitudes ciudadanas y el seguimiento de actuaciones. Asimismo, ha contribuido a mejorar la eficiencia operativa, reducir tiempos de respuesta y optimizar la atención al usuario.

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co



Personería de
MONTERÍA

Este avance se traduce en una mejora significativa en la calidad del servicio prestado a la ciudadanía, al facilitar canales más estructurados, oportunos y transparentes de interacción, así como en el fortalecimiento de los procesos internos, alineando a la Personería con los principios de gobierno digital, gestión por resultados y modernización de la administración pública.

Anexo 01: Balance General.

Anexo 02: Estado de Resultado.

Anexo 03. Cambio en el patrimonio.

Anexo 04: Notas Contables.

Anexo 05: Informe de Control Interno Contable.

Proyectó: Alejandro David Ruiz Robles – Contratista

Revisó: Diana Estela Coneo Cuadrado – Profesional Universitario

Indira Stella Yanes Bruno – Delegada Interés Público

María Elia Sánchez Cabrales – Delegada Derechos Humanos

Rosaura Medrano López – Delegada Vigilancia de la Conducta Oficial

Aprobó: Luis Gabriel Degiovanni Behaine – Personero Municipal

Dirección: Calle 31 6 09

Teléfono: 7 82 48 35

Correo electrónico: contacto@personeriamonteria.gov.co

www.personeriamonteria.gov.co