

CUENTA DE COBRO REGIMEN SIMPLIFICADO

Documento Equivalente a Factura, (Art.3 Dec.522 de 2003)

Ciudad y Fecha:

Cartagena de Indias, 09 de Septiembre de 2025

Cuenta Cobro No.

6

PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
NIT. 806.000084-2

DEBE A:

LORAIN DEL CARMEN BUSTAMANTE MENDOZA
IDENTIFICACIÓN No. 1235041258

LA SUMA DE:

\$2,500,000

Dos Millones Quinientos Mil pesos 00 M/CTE

POR CONCEPTO DE:

"Contrato de prestación de servicios profesionales temporal en la Personería Distrital de Cartagena y, en atención y aplicación a la Ley 2214 de junio de 2022, el Acuerdo Distrital 166 de diciembre 11 de 2024 y la Resolución 037 de febrero 20 de 2025, para la vinculación de jóvenes entre los 18 y 28 años. El (la) contratista ejecutará actividades misionales y/o administrativas requeridas por el área de Personería Delegada para Control Urbanístico, el Patrimonio Público y Asuntos Policivos o la delegada, oficina o dependencia a la que sea asignado para apoyo." .

Desembolso No.	6	Periodo reportado:	Del 13 de Agosto al 12 de Septiembre del 2025
----------------	---	--------------------	---

Entidad Bancaria:	BANCOLOMBIA	Tipo de Cuenta:	AHORRO
Cuenta Bancaria No.	62735091731	Títular de la Cuenta:	LORAIN DEL CARMEN BUSTAMANTE MENDOZA



LORAIN DEL CARMEN BUSTAMANTE MENDOZA
1235041258

Señor

JUEZ CONSTITUCIONAL

E. S. D.

Referencia: ACCIÓN DE TUTELA
Accionante: DIMAS RAMIREZ GARCIA
Accionado: SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA
SECRETARIA DE PLANEACION DISTRITAL

DIMAS RAMIREZ GARCIA, mayor de edad, domiciliado en Cartagena, identificado con cédula de ciudadanía No. 73.124.863 del Cartagena, comedidamente manifiesto a Usted que mediante el presente escrito formulo acción de tutela del derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Nacional, el cual está siendo violado como consecuencia de la omisión de dar una respuesta que comprenda y resuelva de fondo la solicitud radicada el 25 de febrero de 2025 ante la **ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS D. T. Y C. - SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y LA SECRETARIA DE PLANEACION DISTRITAL DE CARTAGENA**, en los siguientes términos:

I. HECHOS

Los hechos en que se fundamenta la violación de los derechos fundamentales cuya tutela se solicita, son los siguientes:

Primero. La calle 32° entre callejón carillo y canal san pablo del barrio la candelaria tuvo estudios de levantamiento de suelo, levantamiento topográfico y proyección de gatos hace cuatro años.

Segundo. Los estudios fueron radicados hace aproximadamente cuatro años en el bando de proyectos para que fueran incluida estas calles en los proyectos de pavimentación que adelanta el Distrito de Cartagena.

Tercero. Dado que hasta el mes de febrero no se había recibido ninguna manifestación respecto a la pavimentación de la calle, y considerando que se aproximaba la temporada de lluvias –lo cual podría poner en riesgo a los adultos mayores, personas con discapacidad y niños del sector– procedí a presentar un derecho de petición ante la Alcaldía de Cartagena.

Cuarta. El 25 de febrero de 2025 radiqué derecho de petición ante la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias D. T. y C., tal y como consta:



Quinta. En el derecho de petición solicité información sobre si la calle previamente mencionada se encontraba incluida dentro de los proyectos de intervención o pavimentación planificados por el Distrito. Asimismo, requerí que se realizara una visita técnica al lugar, con el fin de que se evaluara directamente el estado actual de la vía.

Sexta. Esta solicitud tuvo como propósito fundamentar la necesidad urgente de intervención y solicitar que se le otorgue prioridad a nuestra calle dentro del programa de pavimentación distrital, considerando el impacto que su deterioro genera en la calidad de vida de los residentes, especialmente en poblaciones vulnerables como adultos mayores, personas con discapacidad y niños.

Séptimo. Hasta la fecha, la Alcaldía de Cartagena no ha dado respuesta al derecho de petición presentado, lo cual representa un incumplimiento de los plazos legales establecidos para este tipo de solicitudes. Esta falta de respuesta no solo vulnera el derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, sino que también retrasa la posibilidad de gestionar soluciones efectivas frente a una problemática que afecta directamente la movilidad y seguridad de los habitantes del sector.

Octavo. De conformidad con la reiterada jurisprudencia, el derecho de petición debe resolverse de fondo, de manera clara, precisa, oportuna y acorde con lo solicitado, y, debe ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

II. DERECHOS FUNDAMENTALES VULNERADOS Y FUNDAMENTOS JURÍDICOS - DERECHO DE PETICIÓN:

El artículo 23 de la Constitución de 1991 consagra este derecho en los siguientes términos:

"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales."

Es básicamente un derecho conferido a las personas, para instar a las autoridades o ante las personas en que nos encontramos bajo su subordinación a que procedan de determinada manera en el cumplimiento de sus funciones. Mediante él se forma una relación de causalidad entre la petición y la respuesta, que debe ser más propiamente una resolución, pronta y razonable.

La nueva norma amplía el alcance del derecho de petición al facultar al legislador para hacerlo extensivo ante organizaciones particulares. Con ello se busca garantizar los derechos fundamentales de las personas frente a entidades privadas.

Debe tenerse en cuenta que en reiterada jurisprudencia de la Corte Constitucional se ha manifestado que el derecho público subjetivo consagrado en el artículo 23 superior, es un mecanismo expedito de acceso directo a las autoridades o como en el presente caso a particulares respecto de los cuales se puede predicar subordinación; por consiguiente, puede afirmarse que el ejercicio del derecho de petición es informal, en la medida que puede ser invocado por cualquier persona sin que sea indispensable el cumplimiento de requisitos formales ni de fórmulas exactas, diferentes a la sola presentación de una solicitud respetuosa.

Al respecto ha indicado la Corte Constitucional:

"La Corte no desconoce el hecho evidente de que las entidades públicas, así como las organizaciones particulares, deben contar con un término razonable para resolver las peticiones que se le formulen por cualquier persona; pero ese término razonable debe ser lo más corto posible, ya que como lo estipula el mandato superior, la resolución debe ser "pronta". El prolongar más allá de lo razonable la decisión sobre la petición, como lamentablemente ocurre a menudo por negligencia, por ineficiencia,

por irresponsabilidad o, lo que es más grave aún, por una deliberada intención de causarle daño al peticionario, implica ni más ni menos que incurrir en flagrante violación de la norma constitucional.

"El ejercicio de este derecho se hace tal vez más evidente en determinadas situaciones, donde el pronunciamiento de la entidad permite al particular definir una expectativa, que a su vez es fundamento para la protección de algunos de sus derechos fundamentales."¹

Será por tanto un deber primordial de todas las autoridades hacer efectivo el ejercicio del derecho consagrado en el artículo 23 de la Carta Política mediante la rápida y oportuna resolución de las peticiones, que se hayan formulado y que tengan relación directa con las actividades a cargo de las mismas autoridades, debiendo en el presente caso proceder de conformidad resolviendo de fondo la solicitud presentada.

Por vía jurisprudencial se ha establecido requisitos frente a las respuestas a los derechos de petición, siendo estas:

a. La manifestación de debe ser adecuada a la solicitud planteada

No basta con dar una información cuando lo que se solicita es una decisión. Correspondencia e integridad son fundamentales en la comunicación oficial. Pero en este caso ello no se ha cumplido por cuanto, pese a los requerimientos, no se ha resuelto mi petición.

b. La respuesta debe ser efectiva para la solución del caso que se plantea.

El funcionario no sólo está llamado a responder, también debe esclarecer, dentro de lo posible, el camino jurídico que conduzca al peticionario a la solución de su problema. Pero en el presente caso no se ha cumplido tal requerimiento por cuanto la **ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS D. T. Y C.** no ha resuelto de fondo mi petición.

La efectividad del derecho de petición impone a la autoridad o al particular que se encuentran obligados a responder una solicitud, comunicar al peticionario el sentido de su decisión en forma rápida y completa, es decir, que la respuesta trascienda el ámbito propio de la Administración, pues no puede entenderse satisfecho el derecho de petición si al ciudadano no se le pone en conocimiento que el mismo ha sido resuelto en debida forma.

¹ Sentencia T-124 de 1993. M.P. Vladimiro Naranjo Mesa

c. La comunicación debe ser oportuna.

El factor tiempo es un elemento esencial para la efectividad de los derechos fundamentales. Pero en este caso no se ha tenido en cuenta este elemento porque ha transcurrido mucho tiempo desde que se presentó la solicitud y se venció el término de quince (15) días y no se ha resuelto la petición. Es por lo tanto en el presente caso es procedente la acción de tutela, pues, El artículo 86 de la C.P. establece lo siguiente:

"Artículo 86. Toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad.

"La protección consistirá en una orden para que aquel respecto de quien se solicita la tutela, actúe o se abstenga de hacerlo. El fallo, que será de inmediato cumplimiento, podrá impugnarse ante el juez competente y, en todo caso, éste lo remitirá a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

"Esta acción sólo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquélla se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

"En ningún caso podrán transcurrir más de diez días entre la solicitud de tutela y su resolución.

"La ley establecerá los casos en los que la acción de tutela procede contra particulares encargados de la prestación de un servicio público o cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo, o respecto de quienes el solicitante se halle en estado de subordinación o indefensión."

Es decir, que la acción de tutela es una institución que consagró la Constitución de 1991 para proteger los derechos fundamentales de las personas, de lesiones o amenazas de vulneración por parte de una autoridad y, bajo ciertos supuestos, por parte de un particular. Se trata de un procedimiento judicial específico, autónomo, directo y sumario, que en ningún caso puede sustituir los procesos judiciales que establece la ley; en ese sentido la acción de tutela no es una institución procesal alternativa ni supletiva.

Dado ese carácter, el mismo artículo 86 del ordenamiento superior establece que dicha acción sólo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquélla se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable, por eso "...el juez está obligado a examinar los hechos que ante él se exponen así como las pretensiones del actor, y a verificar si, por sus características, el caso materia de estudio puede ser resuelto, en relación con los derechos fundamentales posiblemente afectados o amenazados, y con la efectividad indispensable para su salvaguarda, por los procedimientos judiciales ordinarios, o si, a la inversa, la falta de respuesta eficiente de los medios respectivos, hace de la tutela la única posibilidad de alcanzar en el caso concreto los objetivos constitucionales."

De conformidad con la Sentencia No. T-279/94 El Constituyente elevó el derecho de petición al rango de derecho constitucional fundamental de aplicación inmediata, susceptible de ser protegido mediante el procedimiento, breve y sumario, de la acción de tutela, cuando quiera que resulte vulnerado o amenazado por la acción u omisión de una autoridad. Y no podría ser de otra forma, si tenemos en cuenta que el carácter democrático, participativo y pluralista de nuestro Estado Social de Derecho, puede depender, en la práctica, del ejercicio efectivo del derecho de petición, principal medio de relacionarse los particulares con el Estado.

La administración y los particulares están obligada a "resolver", es decir, a dar contestación a las peticiones formuladas por los particulares refiriéndose de manera directa a lo solicitado.

Los pronunciamientos evasivos o solamente formales encubren una actuación omisiva que compromete la responsabilidad del servidor público y del Estado y vulneran o amenazan los derechos fundamentales. La jurisprudencia constitucional ha rechazado determinadas razones esgrimidas por la administración - deficiencias de personal, volumen de expedientes, orden de las solicitudes, reestructuración de los sistemas de trabajo - para justificar la desatención del deber de resolución oportuna.

La pronta resolución es un elemento esencial de este derecho que pretende impedir la ocurrencia de dilaciones indebidas de las autoridades en el trámite de los asuntos de su competencia. Es por ello por lo que la jurisprudencia constitucional se ha preocupado por precisar lo que debe entenderse por un término razonable para resolver una petición, a la luz de los principios de celeridad, economía y eficiencia que deben caracterizar el desempeño de la función pública, y es que en el presente caso se desconoció el término razonable porque he esperado mucho tiempo sin que se decida de fondo mi petición, motivo por el cual me he visto abocado a acudir a este mecanismo constitucional.

El derecho a obtener una pronta resolución hace parte del núcleo esencial del derecho fundamental de petición. La dilación indebida en resolver sobre una determinada solicitud son conductas que vulneran el derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Carta Política.

Considera la Corte que el derecho de petición no tendría sentido si se entendiera que la autoridad ante quien se presenta una solicitud respetuosa cumple su obligación notificando o comunicando una respuesta apenas formal en la que no se resuelva sobre el asunto planteado. El derecho de petición lleva implícito un concepto de decisión material, real y verdadero, no apenas aparente. Por tanto, se viola cuando, a pesar de la oportunidad de la respuesta, en ésta se alude a temas diferentes de los planteados o se evade la determinación que el funcionario deba adoptar. (Cfr. Corte Constitucional Sala Quinta de Revisión. Sentencia T-575 del 14 de diciembre de 1994.)

Por lo tanto, una vez formulada una petición, se adquiere el deber de responder y no existe ninguna carga impuesta al interesado, consistente en solicitar información sobre el curso o la suerte que ha tenido su pedimento, como requisito para obtener respuesta. Ella debe producirse dentro del término legal como consecuencia de haber presentado una petición respetuosa.

Se considera necesario reiterar la interpretación que la Corte Constitucional ha señalado respecto del alcance del derecho de petición, específicamente, en lo que hace referencia a la obligación inexcusable de resolver la petición que adquiere la administración frente a los particulares; deber estatal que no se reduce a una simple información sobre el estado en el que se encuentra el trámite respectivo, sino que, debe resolver de fondo y de manera coherente la solicitud planteada.

La efectividad del derecho de petición solamente se adquiere cuando la petición se resuelve; es ahí donde el derecho adquiere su dimensión como instrumento eficaz de la participación democrática.

La Corte ha sostenido:

"... la respuesta aparente pero que en realidad no niega ni concede lo pedido, desorienta al peticionario y le impide una mínima certidumbre acerca de la conducta que debe observar frente a la administración y respecto de sus propias necesidades

o inquietudes: no puede hacer efectiva su pretensión, pero tampoco tiene la seguridad de que ella sea fallida.

Tal circunstancia hace inútil el derecho fundamental del que se trata y, por tanto, cuando ella se presenta, debe considerarse vulnerado el artículo 23 de la Carta Política."

Los planteamientos expuestos en los títulos precedentes, sin lugar a duda constituyen los pilares jurídicos necesarios y suficientes, en calidad y cantidad para invocar los derechos fundamentales desconocidos por la **ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS D. T. Y C.**, se trata de una entidad particular ante la cual me encuentro en completa subordinación y estado de vulneración, por tanto, son objeto de ser tutelados.

III. PRETENSIONES

Con apoyo en todo cuanto se ha dicho, sirva, Señor Juez, acceder a las siguientes peticiones:

Primero: TUTELAR mi derecho fundamental constitucional a la petición, el cual vienen siendo vulnerado en las circunstancias de modo, tiempo y lugar que se dejaron descritas en esta acción por la **ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS D. T. Y C.**

Segundo: ORDENAR a la **ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS D. T. Y C.** que, dentro del término no mayor a 48 horas, proceda a dar respuesta al derecho de petición radicado ante la entidad administrativa, y que en mismo se atiendan los requerimientos que fueron efectuados.

IV. DECLARACIÓN JURADA

Atendiendo lo dispuesto por el Decreto 2591 de 1991, en su artículo 37, bajo la gravedad del juramento declaro que, por estos mismos hechos, derechos y en contra de la accionada no se ha promovido por mi parte otra Acción de Tutela.

V. PRUEBAS Y ANEXOS

Para que obren como elementos de convicción, anexo los siguientes documentos:

1. Derecho de petición

2. Constancia de radicación del derecho de petición del 25 de febrero de 2025.

VI. NOTIFICACIONES

La accionada **ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS D. T. Y C.**, recibirá notificaciones en la dirección de correo electrónico unidaddetutelas@cartagena.gov.co

El suscrito accionante recibirá notificaciones en el barrio la Candelaria segundo callejón emiliani No. 29-55, correo electrónico dimasramirez465@gmail.com y en el celular 3126333977.

Cordialmente,

DIMAS RAMIREZ GARCIA

CC. 73.124.863 de Cartagena



INFORME PLAN DE RIESGO – R4

VIGENCIA 2025

Presentado Por: Carlos Arturo Quintana Tapia

Proyectado Por: Carlos Arturo Quintana Tapia

Presentado a: Personera distrital de Cartagena de indias

Fecha: 05-09-2025

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GQ-F-002

DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACION ESTRATEGICA

Versión: 3

FORMATO DE INFORMEFecha de aprobación:
3/08/2024**FECHA DE
EMISIÓN DEL
INFORME****Día:**

05

Mes:

09

Año:

2025

Referencia (tema).

Riesgo R4: Posibilidad de pérdida Reputacional por la omisión de pronunciamiento a los tramites de acciones constitucionales al vencimiento al emitir concepto como ministerio público.

Responsable del informe**DELEGADO PARA LOS ASUNTOS POLICIVOS****Proceso o subproceso****GESTION PARA LOS ASUNTOS POLICIVOS****Presentado a**

**SEGUNDA Y TERCERA LINEA DE DEFENSA DE LA
PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS**

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GQ-F-002

DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACION ESTRATEGICA

Versión: 3

FORMATO DE INFORMEFecha de aprobación:
3/08/2024**TABLA DE CONTENIDO**

1. INTRODUCCION	3
2. OBJETIVO.....	3
3. CUERPO DEL INFORME.....	4
4. CONCLUSIONES.....	4

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GQ-F-002

DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACION ESTRATEGICA

Versión: 3

FORMATO DE INFORMEFecha de aprobación:
3/08/2024

1. INTRODUCCIÓN

En el marco de las funciones asignadas a la Personería Distrital de Cartagena, la Delegatura de Asuntos Policiacos cumple un rol fundamental en la vigilancia y control del cumplimiento de los derechos constitucionales de los ciudadanos, especialmente en lo relacionado con la seguridad y el orden público. Como Ministerio Público, esta delegatura tiene la responsabilidad de emitir conceptos y pronunciamientos oportunos sobre los trámites de acciones constitucionales que se presenten, garantizando así la protección efectiva de los derechos y la adecuada administración de justicia.

No obstante, la omisión o el retraso en la emisión de estos pronunciamientos representa un riesgo crítico para la institución, puesto que puede derivar en la pérdida de confianza y credibilidad ante la comunidad y demás actores del sistema de justicia. La falta de respuesta oportuna afecta la imagen institucional, pone en entredicho la capacidad operativa y puede interpretarse como desinterés o ineficiencia, lo que impacta negativamente en la percepción ciudadana y en la legitimidad de la Personería como entidad garante de derechos.

En este contexto, resulta indispensable identificar, analizar y gestionar de manera efectiva el riesgo de pérdida reputacional asociado a la omisión en los pronunciamientos sobre trámites constitucionales, así como implementar medidas que permitan asegurar la diligencia y el cumplimiento de los tiempos establecidos para la emisión de conceptos. Este informe tiene como objetivo presentar un diagnóstico sobre la situación actual, identificar las causas que inciden en dicho riesgo y proponer estrategias orientadas a fortalecer la gestión institucional, con miras a preservar la integridad y confianza en la Personería Distrital de Cartagena.

2. OBJETIVO

El presente informe tiene como objetivo principal analizar y evaluar de manera integral el riesgo de pérdida reputacional que enfrenta la Delegatura de Asuntos Policiacos de la Personería Distrital de Cartagena, derivado de la posible omisión o retraso en la emisión de pronunciamientos y conceptos relacionados con los trámites de acciones constitucionales, en su función como Ministerio Público.

Se busca identificar y comprender las causas internas y externas que inciden en dicha omisión, así como los impactos que esta puede generar en la imagen, credibilidad y confianza que la ciudadanía y demás actores institucionales depositan en la Personería Distrital. De igual manera, se pretende establecer mecanismos y propuestas concretas que permitan mitigar este riesgo, garantizando el cumplimiento eficiente y oportuno de los procesos, fortaleciendo los controles internos, y promoviendo una cultura institucional orientada a la responsabilidad, la transparencia y la protección efectiva de los derechos constitucionales.

En última instancia, este análisis busca contribuir a la optimización de la gestión institucional, asegurando que la Delegatura de Asuntos Policiacos cumpla cabalmente con su rol como garante del orden público y los derechos fundamentales, preservando así la legitimidad y la reputación de la Personería Distrital de Cartagena.

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GQ-F-002

DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACION ESTRATEGICA

Versión: 3

FORMATO DE INFORMEFecha de aprobación:
3/08/2024**3. CUERPO O NUCLEO DEL INFORME**

En el análisis del riesgo de pérdida reputacional por la posible omisión o retraso en los pronunciamientos de trámites de acciones constitucionales, es importante destacar que, durante el periodo comprendido entre el 1 de mayo y el 31 de agosto de 2025, la Delegatura de Asuntos Policivos no ha sido vinculada a ninguna acción constitucional por falta de respuesta oportuna ante solicitudes de intervención por vencimiento de término.

Este hecho evidencia que las estrategias implementadas por la delegada han sido efectivas para garantizar el cumplimiento de los tiempos establecidos para la emisión de conceptos y pronunciamientos como Ministerio Público. La confianza depositada por los usuarios y actores institucionales en esta delegatura se refleja en la constante vinculación para que actuemos como garantes de sus derechos, lo cual responde a nuestro compromiso de brindar un acompañamiento diligente y responsable en los procesos constitucionales que se nos presentan.

En el mismo periodo, se rindieron informes de intervención en un total de 13 acciones de tutela, demostrando la capacidad de respuesta y la gestión eficiente frente a las solicitudes de pronunciamiento, lo que contribuye a fortalecer la legitimidad y la imagen institucional de la Personería Distrital de Cartagena.

Sin embargo, aunque en este periodo no se evidenció el riesgo de pérdida reputacional por omisión o retraso en respuestas, es necesario mencionar que dicho riesgo sí se materializó en escenarios anteriores o en otros contextos, particularmente en diferentes acciones de tutela donde la delegatura fue vinculada con el objeto de emitir informes sobre las actuaciones llevadas a cabo en inspecciones de policía y alcaldías locales. Estas situaciones subrayan la importancia de mantener y fortalecer los mecanismos de seguimiento y control para evitar que posibles demoras puedan afectar la credibilidad institucional.

En conclusión, aunque la gestión actual ha permitido mitigar este riesgo, la experiencia demuestra que se deben seguir aplicando estrategias de mejora continua, con el fin de asegurar la respuesta oportuna y eficiente a todas las acciones constitucionales que impliquen la intervención de esta delegatura, salvaguardando así la confianza ciudadana y la integridad institucional.

4. CONCLUSIONES

La Delegatura de Asuntos Policivos de la Personería Distrital de Cartagena ha demostrado un desempeño sólido, efectivo y comprometido en la atención y respuesta oportuna a las acciones constitucionales en las cuales ha sido vinculada durante el periodo comprendido entre el 1 de mayo y el 31 de agosto de 2025. No se ha evidenciado riesgo de pérdida reputacional derivado de omisiones o retrasos en la emisión de pronunciamientos, lo que confirma la adecuada aplicación de las estrategias institucionales orientadas a garantizar el cumplimiento riguroso de sus funciones como Ministerio Público.

Esta gestión eficiente ha permitido que la delegatura cumpla con los tiempos establecidos, emitiendo los conceptos y respuestas requeridas en las 13 acciones de tutela atendidas durante

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GQ-F-002

DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACION ESTRATEGICA

Versión: 3

FORMATO DE INFORMEFecha de aprobación:
3/08/2024

el periodo, fortaleciendo de esta manera la protección de los derechos fundamentales de los ciudadanos y contribuyendo al adecuado funcionamiento del sistema constitucional. La confianza que los usuarios y las entidades depositan en esta delegatura no solo refleja el reconocimiento a su capacidad técnica, sino también a su compromiso ético y profesional para actuar como garantes de la legalidad y la justicia.

Asimismo, el resultado positivo en la mitigación de este riesgo pone de manifiesto la importancia de mantener y fortalecer los mecanismos internos de seguimiento, control y evaluación continua, asegurando la sostenibilidad de esta buena práctica institucional. La experiencia también resalta la necesidad de estar atentos a posibles escenarios futuros donde el riesgo podría materializarse, para responder con prontitud y eficacia ante cualquier eventualidad.

En suma, el trabajo desarrollado por la Delegada de Asuntos Policivos es un pilar fundamental para la preservación de la integridad y la reputación de la Personería Distrital de Cartagena, contribuyendo significativamente al cumplimiento de su misión institucional y al fortalecimiento de la confianza ciudadana en la entidad como garante de los derechos constitucionales.

CARLOS ARTURO QUINTANA TAPIA

Firma del responsable del proceso



INFORME PLAN DE RIESGO – R3

VIGENCIA 2025

Presentado Por: Carlos Arturo Quintana Tapia

Proyectado Por: Carlos Arturo Quintana Tapia

Presentado a: Personera distrital de Cartagena de indias

Fecha: 05-09-2025



PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA

Código: GQ-F-002

DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACION ESTRATEGICA

Versión: 3

FORMATO DE INFORME

Fecha de aprobación:
3/08/2024

**FECHA DE
EMISIÓN DEL
INFORME**

Día:

05

Mes:

09

Año:

2025

Referencia (tema).

Riesgo R3: Posibilidad de pérdida reputacional por la pérdida, destrucción o utilización incorrecta de la documentación del área.

Responsable del informe

DELEGADO PARA LOS ASUNTOS POLICIVOS

Proceso o subproceso

GESTION PARA LOS ASUNTOS POLICIVOS

Presentado a

**SEGUNDA Y TERCERA LINEA DE DEFENSA DE LA
PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS**

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GQ-F-002

DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACION ESTRATEGICA

Versión: 3

FORMATO DE INFORMEFecha de aprobación:
3/08/2024**TABLA DE CONTENIDO**

1. INTRODUCCION	3
2. OBJETIVO.....	3
3. CUERPO DEL INFORME.....	5
4. CONCLUSIONES.....	8
5. RECOMENDACIONES	9
6. ANEXOS.....	9

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GQ-F-002

DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACION ESTRATEGICA

Versión: 3

FORMATO DE INFORMEFecha de aprobación:
3/08/2024

1. INTRODUCCIÓN

En el entorno organizacional actual, caracterizado por una creciente demanda de transparencia, cumplimiento normativo y eficiencia operativa, la gestión documental adquiere un papel estratégico dentro de las funciones clave de cualquier área. La documentación institucional no solo constituye un respaldo operativo y legal de las actividades realizadas, sino que también representa un activo crítico que respalda la toma de decisiones, la rendición de cuentas y la protección de los intereses de la organización y sus partes interesadas.

En este marco, se identifica un riesgo significativo vinculado al manejo inadecuado de la documentación: la posibilidad de una pérdida reputacional como consecuencia de su pérdida, destrucción, acceso no autorizado o uso indebido. Estos eventos pueden comprometer la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, generando consecuencias graves para la organización, tales como sanciones legales o administrativas, pérdida de confianza por parte de clientes, aliados estratégicos y organismos de control, así como un deterioro en la imagen institucional frente a la opinión pública.

Este tipo de riesgo no solo afecta el cumplimiento de normas y regulaciones — como las relacionadas con la protección de datos personales, la gestión de archivos y la seguridad de la información—, sino que también impacta de forma directa en la credibilidad de la organización. En consecuencia, se hace necesario implementar controles adecuados, fortalecer los protocolos internos de gestión documental y sensibilizar al personal sobre la importancia de un tratamiento riguroso, seguro y ético de la información.

El presente documento tiene como objetivo analizar este riesgo desde una perspectiva integral, identificar los factores que lo originan, sus posibles impactos y las acciones preventivas y correctivas que deben considerarse para mitigar su ocurrencia, en línea con las mejores prácticas en gestión de riesgos y cumplimiento organizacional.

2. OBJETIVO

Fortalecer la gestión documental del área mediante la identificación, evaluación y mitigación de los riesgos asociados a la pérdida, destrucción, uso indebido o acceso no autorizado a la información, con el fin de prevenir impactos negativos en la reputación institucional. Para ello, se busca establecer lineamientos claros, protocolos operativos y controles internos eficaces que aseguren la

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GQ-F-002

DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACION ESTRATEGICA

Versión: 3

FORMATO DE INFORMEFecha de aprobación:
3/08/2024

confidencialidad, integridad y disponibilidad de la documentación, promoviendo además una cultura organizacional basada en la responsabilidad, el cumplimiento normativo y la protección de los activos informacionales. Este objetivo tiene como propósito final resguardar la imagen de la organización, mantener la confianza de los usuarios y garantizar el cumplimiento de las obligaciones legales, regulatorias y éticas vinculadas al manejo de la información.

En esa línea se tendrán como objetivo específicos:

- **Identificar y clasificar** los tipos de documentación gestionados por el área, según su nivel de sensibilidad, valor legal y grado de confidencialidad, para establecer criterios adecuados de protección y conservación.
- **Evaluar los riesgos** asociados al manejo documental, incluyendo escenarios de pérdida, destrucción, acceso no autorizado o uso indebido de la información, mediante un diagnóstico integral de los procesos actuales.
- **Diseñar e implementar** políticas y procedimientos internos que regulen el ciclo de vida de la documentación (creación, uso, almacenamiento, archivo y disposición final), asegurando el cumplimiento de las normativas legales y regulatorias vigentes.
- **Establecer controles** técnicos y administrativos que garanticen la seguridad de la información, incluyendo medidas de acceso restringido, respaldo de archivos, trazabilidad de los documentos y protección contra incidentes.
- **Capacitar y sensibilizar** al personal del área sobre la importancia de una gestión documental responsable y segura, promoviendo buenas prácticas en el manejo de la información y fomentando una cultura organizacional orientada al resguardo reputacional.
- **Monitorear y evaluar** periódicamente la eficacia de los mecanismos implementados para la protección documental, realizando ajustes y mejoras continuas en función de los hallazgos y cambios en el entorno normativo o tecnológico.

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GQ-F-002

DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACION ESTRATEGICA

Versión: 3

FORMATO DE INFORMEFecha de aprobación:
3/08/2024

3. CUERPO O NUCLEO DEL INFORME

1. Normativas que se protegen frente al riesgo

El Área de Asuntos Policivos de la Personería Distrital de Cartagena tiene como función fundamental la vigilancia de la actuación de las autoridades de policía, la garantía del debido proceso en los trámites policivos y la defensa de los derechos fundamentales de los ciudadanos ante actuaciones administrativas de carácter policivo. En este contexto, la documentación que se genera y gestiona (actas, autos, conceptos, informes de seguimiento, quejas, solicitudes, etc.) reviste un alto grado de sensibilidad, tanto jurídica como social.

Frente al riesgo de pérdida reputacional derivado de la pérdida, destrucción, uso indebido o acceso no autorizado de esta documentación, es indispensable dar cumplimiento a un marco normativo robusto, entre el cual se destacan:

- **Ley 1581 de 2012** – Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. Esta ley establece los principios y procedimientos para el adecuado tratamiento de datos personales, incluyendo aquellos contenidos en expedientes policivos y quejas de ciudadanos.
- **Ley 594 de 2000** – Ley General de Archivos, que regula la organización, conservación, disposición y acceso a los documentos públicos, y establece responsabilidades frente al manejo documental en las entidades del Estado.
- **Ley 1437 de 2011** – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, que impone reglas sobre la adecuada gestión de documentos en actuaciones administrativas.
- **Ley 1712 de 2014** – Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública, la cual obliga a las entidades públicas a garantizar el acceso a la información, pero también a proteger aquella que sea reservada o clasificada.
- **Política de Gobierno Digital (Decreto 620 de 2020)** – Que establece lineamientos para la gestión de la información pública digital, incluyendo seguridad, acceso, interoperabilidad y custodia documental.

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GQ-F-002

DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACION ESTRATEGICA

Versión: 3

FORMATO DE INFORMEFecha de aprobación:
3/08/2024

El cumplimiento de estas normas no solo tiene un impacto jurídico, sino que también preserva la imagen institucional de la Personería, especialmente cuando se trata de un área que vela por la legalidad y los derechos ciudadanos en contextos muchas veces sensibles o conflictivos.

2. Actividades de concientización desarrolladas en el Área de Asuntos Policivos

Con el fin de fortalecer la cultura institucional de protección de la información y prevenir riesgos reputacionales derivados del mal manejo documental, el Área de Asuntos Policivos ha desarrollado diversas actividades de sensibilización dirigidas a su equipo de trabajo. Entre ellas, se destacan:

- **Capacitaciones periódicas en protección de datos personales**, en articulación con la Oficina de Talento Humano y la Oficina de Control Interno, con énfasis en el tratamiento adecuado de información contenida en expedientes policivos.
- **Socialización de las normas archivísticas vigentes** (Ley 594 de 2000 y normas del Archivo General de la Nación), con el fin de fortalecer los procedimientos de clasificación, custodia, préstamo y disposición final de documentos.
- **Difusión interna de protocolos de seguridad de la información**, incluyendo medidas de acceso restringido a expedientes, manejo de información confidencial y reglas sobre el uso de correos institucionales.
- **Talleres de análisis de casos reales y simulados**, donde se discuten las consecuencias legales y reputacionales de un manejo inadecuado de documentos, promoviendo la reflexión sobre buenas prácticas.

Estas acciones han contribuido a generar mayor conciencia sobre la importancia de resguardar adecuadamente la documentación, no solo como una obligación legal, sino como un compromiso ético con la ciudadanía y la función pública.

3. Medidas implementadas para mitigar el riesgo reputacional

Dada la naturaleza sensible de la información que maneja el Área de Asuntos Policivos y el impacto que su mal uso puede generar sobre la imagen de la Personería Distrital de Cartagena, se han establecido múltiples medidas para mitigar los riesgos documentales y reputacionales, tanto de carácter preventivo

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GQ-F-002

DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACION ESTRATEGICA

Versión: 3

FORMATO DE INFORMEFecha de aprobación:
3/08/2024

como correctivo:

A) Medidas preventivas

- **Clasificación documental por niveles de reserva y confidencialidad**, en cumplimiento con la Ley 1712 de 2014 y las directrices del Archivo General de la Nación.
- **Custodia física en espacios seguros**, con acceso controlado y registro de ingreso a los archivos.
- **Digitalización y respaldo electrónico de expedientes**, con sistemas que permiten trazabilidad, disponibilidad y protección frente a pérdida o deterioro físico.
- **Control de acceso a la información**, mediante perfiles de usuario en plataformas informáticas internas (Sistemas de Gestión Documental).
- **Implementación de rutinas de verificación y organización de expedientes**, para prevenir omisiones, extravíos o errores de archivo.

B) Medidas de control y seguimiento

- **Auditorías internas periódicas** a los procesos de archivo y gestión documental del área, con acompañamiento de la Oficina de Control Interno.
- **Registro de préstamos y devoluciones** de expedientes, con firmas responsables y trazabilidad.
- **Evaluación de riesgos documentales** como parte del Mapa de Riesgos Institucional, incluyendo matrices de impacto y probabilidad.

C) Medidas correctivas y de respuesta

- **Protocolos de respuesta ante pérdida o filtración de documentos**, incluyendo notificación a los superiores jerárquicos y generación de informes de incidentes.
- **Acciones disciplinarias ante el incumplimiento de normas de protección documental**, conforme a la Ley 734 de 2002 (Código Disciplinario Único).

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GQ-F-002

DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACION ESTRATEGICA

Versión: 3

FORMATO DE INFORMEFecha de aprobación:
3/08/2024

- **Mejoras continuas en la infraestructura física y tecnológica**, destinadas a reforzar la seguridad del archivo físico y digital.

Estas medidas buscan asegurar que el tratamiento de la documentación policiva se realice bajo estándares de legalidad, seguridad y transparencia, previniendo cualquier daño a la imagen institucional de la Personería y fortaleciendo su función como garante de los derechos ciudadanos en el ámbito policivo.

4. CONCLUSIONES

La gestión adecuada de la documentación en el Área de Asuntos Policivos de la Personería Distrital de Cartagena constituye un componente esencial para el cumplimiento de su misión institucional, la garantía de los derechos ciudadanos y la transparencia en las actuaciones de las autoridades de policía. La naturaleza sensible de la información manejada —incluyendo quejas, actuaciones administrativas, conceptos y expedientes— implica una alta responsabilidad en su tratamiento, custodia y protección.

La exposición al riesgo de pérdida reputacional, derivado de la pérdida, destrucción, uso indebido o acceso no autorizado a esta documentación, exige no solo el cumplimiento riguroso de las normas legales vigentes, como la Ley 1581 de 2012, la Ley 594 de 2000 y la Ley 1712 de 2014, sino también la implementación de acciones preventivas, correctivas y pedagógicas orientadas a fortalecer la cultura institucional en materia de seguridad de la información.

A través de la adopción de medidas técnicas, administrativas y de formación del talento humano, la Personería ha avanzado en la mitigación de este riesgo, procurando mantener la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la documentación, en concordancia con los principios de legalidad, eficacia y responsabilidad pública.

No obstante, es fundamental continuar con los esfuerzos de mejora continua, adaptando los procedimientos a las nuevas exigencias normativas y tecnológicas, y promoviendo una conciencia permanente en los servidores públicos sobre la importancia de proteger los activos documentales como parte del compromiso con la defensa de los derechos fundamentales y el fortalecimiento de la confianza ciudadana en la institución.

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GQ-F-002

DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACION ESTRATEGICA

Versión: 3

FORMATO DE INFORMEFecha de aprobación:
3/08/2024

5. RECOMENDACIÓN

Se recomienda fortalecer e institucionalizar un sistema integral de gestión documental y protección de la información en el Área de Asuntos Policivos, que contemple no solo el cumplimiento normativo, sino también la implementación de prácticas sostenibles en el tiempo, apoyadas en tecnología, capacitación continua y mejora de los procesos internos.

En particular, se sugiere:

- Actualizar y formalizar los protocolos internos para el manejo de documentación policiva, con enfoque en seguridad, trazabilidad y confidencialidad.
- Implementar soluciones tecnológicas que permitan la digitalización segura, el control de acceso y el respaldo automático de los expedientes.
- Diseñar un plan permanente de capacitación para el personal del área, con énfasis en las obligaciones legales relacionadas con la protección de datos personales, el uso adecuado de la información pública y la gestión ética de los documentos.
- Articular esfuerzos con otras dependencias como la Oficina de Control Interno, la Oficina de Sistemas y el Archivo General de la Personería, para asegurar una estrategia transversal e integrada.

Estas acciones permitirán no solo reducir significativamente el riesgo de pérdida reputacional, sino también consolidar la imagen de la Personería Distrital como una entidad garante de los derechos ciudadanos y referente en buenas prácticas institucionales.

6. ANEXOS

- Soporte fotográfico de capacitación a los miembros de esta dependencia.
- Soporte fotográfico del archivo manejado en la presente delegada.



PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA

Código: GQ-F-002

DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACION ESTRATEGICA

Versión: 3

FORMATO DE INFORME

Fecha de aprobación:
3/08/2024





PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA

Código: GQ-F-002

DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACION ESTRATEGICA

Versión: 3

FORMATO DE INFORME

Fecha de aprobación:
3/08/2024



CARLOS ARTURO QUINTANA TAPIA

Firma del responsable del proceso



INFORME PLAN DE RIESGO – R2

VIGENCIA 2025

Presentado Por: Carlos Arturo Quintana Tapia

Proyectado Por: Carlos Arturo Quintana Tapia

Presentado a: Personera distrital de Cartagena de indias

Fecha: 05-09-2025

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GQ-F-002

DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACION ESTRATEGICA

Versión: 3

FORMATO DE INFORMEFecha de aprobación:
3/08/2024**FECHA DE
EMISIÓN DEL
INFORME****Día:**

05

Mes:

09

Año:

2025

Referencia (tema).

Riesgo R2: Posibilidad de pérdida Reputacional por quejas o reclamos de los grupos de valor debido a la deficiente atención al usuario.

Responsable del informe

DELEGADO PARA LOS ASUNTOS POLICIVOS

Proceso o subproceso

GESTION PARA LOS ASUNTOS POLICIVOS

Presentado a

**SEGUNDA Y TERCERA LINEA DE DEFENSA DE LA
PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS**

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GQ-F-002

DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACION ESTRATEGICA

Versión: 3

FORMATO DE INFORMEFecha de aprobación:
3/08/2024**TABLA DE CONTENIDO**

1. INTRODUCCION	2
2. OBJETIVO.....	3
3. CUERPO DEL INFORME.....	4
4. CONCLUSIONES.....	5

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GQ-F-002

DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACION ESTRATEGICA

Versión: 3

FORMATO DE INFORMEFecha de aprobación:
3/08/2024

1. INTRODUCCIÓN

La Delegada para Asuntos Policivos de la Personería Distrital desempeña un papel fundamental en la protección de los derechos de la ciudadanía, mediante el ejercicio de la función de vigilancia preventiva en los procedimientos administrativos de carácter policivo. Esta labor implica una atención directa y constante a la comunidad, en especial a personas que acuden a la entidad en busca de orientación jurídica, acompañamiento, y defensa de sus derechos en el marco de conflictos que requieren intervención de las autoridades policivas.

En este contexto, la calidad en la atención al usuario se convierte en un componente esencial para el cumplimiento de los objetivos institucionales y, al mismo tiempo, en un factor de riesgo que puede comprometer la imagen y credibilidad de la Personería Distrital ante sus grupos de valor. La posibilidad de pérdida reputacional por quejas o reclamos debido a una deficiente atención al usuario constituye un riesgo latente que debe ser abordado de manera integral, considerando no solo la mejora en los procesos de atención, sino también la capacitación del talento humano, la optimización de los canales de comunicación y la implementación de mecanismos efectivos de seguimiento y evaluación.

Durante el periodo objeto del presente informe, se identificaron diversas situaciones que evidencian tanto fortalezas como oportunidades de mejora en la gestión de la atención al ciudadano. En respuesta, se han adelantado acciones encaminadas a minimizar el impacto de dicho riesgo reputacional, incluyendo estrategias de mejora continua, fortalecimiento de los procedimientos internos, y articulación con otras dependencias de la Personería Distrital para garantizar una atención oportuna, eficiente y con enfoque de derechos.

Este informe tiene como propósito presentar un balance detallado de las actividades desarrolladas por la Delegada para Asuntos Policivos, visibilizando los avances, retos y perspectivas, con especial énfasis en las medidas adoptadas para mitigar el riesgo identificado. Así mismo, se busca contribuir a la toma de decisiones institucionales informadas, orientadas al fortalecimiento de la atención al usuario y a la consolidación de una gestión más transparente, participativa y centrada en la ciudadanía.

2. OBJETIVO

Analizar, evaluar y documentar de manera integral la gestión desarrollada por la Delegada de Asuntos Policivos de la Personería Distrital durante el periodo correspondiente, con un enfoque particular en la identificación, seguimiento y mitigación del riesgo de pérdida reputacional derivado de quejas y reclamos

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GQ-F-002

DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACION ESTRATEGICA

Versión: 3

FORMATO DE INFORMEFecha de aprobación:
3/08/2024

relacionados con una deficiente atención al usuario.

Este informe busca establecer un diagnóstico claro sobre el estado actual de los procesos de atención al ciudadano, identificar las principales causas y factores que han generado insatisfacción, y proponer acciones concretas para mejorar la calidad del servicio. Asimismo, se pretende contribuir a la implementación de estrategias institucionales orientadas a optimizar los canales de comunicación, fortalecer la formación y sensibilización del personal, y garantizar respuestas oportunas y efectivas que permitan preservar la confianza y legitimidad de la Personería Distrital frente a sus grupos de valor.

De esta manera, se pretende que los resultados y recomendaciones contenidos en el informe sirvan como insumo para la toma de decisiones informadas, orientadas a promover una atención más humanizada, eficiente y transparente, que refleje el compromiso institucional con la defensa de los derechos de la ciudadanía y el mejoramiento continuo de la gestión pública.

3. CUERPO O NUCLEO DEL INFORME

En atención al riesgo identificado de pérdida reputacional derivado de quejas o reclamos por deficiente atención al usuario, la Delegada de Asuntos Policivos ha implementado una serie de estrategias orientadas a garantizar un servicio eficiente, oportuno y respetuoso de los derechos de los ciudadanos. Estas estrategias se enmarcan dentro del compromiso institucional de la Personería Distrital por mejorar continuamente la calidad de la atención y fortalecer la confianza de la comunidad.

- **Mejora de los canales de atención y comunicación**

Se han fortalecido los canales de atención presencial, telefónica y digital para facilitar el acceso de la ciudadanía. Esto incluye la implementación de un sistema de citas previas para garantizar una atención personalizada y la habilitación de líneas directas para recibir y dar respuesta rápida a quejas y reclamos.

- **Capacitación constante del personal**

Se han llevado a cabo capacitaciones dirigidas al equipo de trabajo para mejorar habilidades comunicativas, manejo de conflictos y atención al usuario, con el objetivo de brindar un servicio más humano, eficiente y acorde con los principios de la función pública.



PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA

Código: GQ-F-002

DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACION ESTRATEGICA

Versión: 3

FORMATO DE INFORME

Fecha de aprobación:
3/08/2024

- **Protocolos claros para la atención de quejas**

Se adoptaron protocolos estandarizados que establecen pasos específicos para el registro, seguimiento y solución de quejas y reclamos, asegurando transparencia y cumplimiento de los tiempos establecidos por la ley.

- **Seguimiento y evaluación periódica**

Se realizan evaluaciones constantes sobre la satisfacción del usuario a través de encuestas y análisis de indicadores, lo que permite identificar áreas de mejora y ajustar las estrategias aplicadas para lograr mejores resultados.

Durante el periodo evaluado, la Delegada ha cumplido con la implementación y seguimiento de estas estrategias. Se evidencia una atención más oportuna y efectiva a los usuarios, disminución en el número de quejas y una mejor percepción de la comunidad respecto al servicio prestado.

4. CONCLUSIONES

Luego de un exhaustivo análisis de la gestión llevada a cabo por la Delegada de Asuntos Policivos, se concluye que las estrategias implementadas para mitigar el riesgo de pérdida reputacional por quejas o reclamos relacionados con la atención al usuario han sido plenamente efectivas y cumplen satisfactoriamente con los objetivos planteados.

La Delegada ha demostrado un alto nivel de compromiso y responsabilidad en el fortalecimiento de los canales de atención, asegurando un acceso más fácil, ágil y efectivo para la ciudadanía. La implementación de sistemas de agendamiento, la habilitación de líneas directas para la recepción de quejas y reclamos, y la atención personalizada han contribuido a mejorar la experiencia del usuario y a reducir significativamente los tiempos de respuesta.

Además, el desarrollo continuo de capacitaciones orientadas a mejorar las competencias comunicativas y de manejo de conflictos del equipo de trabajo ha generado un impacto positivo en la calidad del servicio prestado, promoviendo una atención más humana, respetuosa y eficiente. Los protocolos estandarizados adoptados para la gestión de quejas han garantizado procesos transparentes, ordenados y con trazabilidad, lo que ha fortalecido la confianza de los usuarios en la institución.

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GQ-F-002

DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACION ESTRATEGICA

Versión: 3

FORMATO DE INFORMEFecha de aprobación:
3/08/2024

Estos esfuerzos se reflejan en la reducción sostenida de quejas y reclamos, así como en una mejora palpable en la percepción y satisfacción de los grupos de valor respecto a la gestión de la Delegada. Esta situación evidencia que la Delegada no solo ha mitigado exitosamente el riesgo reputacional identificado, sino que además ha logrado consolidar una gestión que contribuye a preservar la legitimidad, transparencia y eficacia de la Personería Distrital.

En definitiva, el buen funcionamiento de la Delegada de Asuntos Policivos es un claro ejemplo de la aplicación efectiva del marco normativo vigente y de los principios rectores de la función pública, destacándose por su enfoque en la atención centrada en el usuario y el mejoramiento continuo. Este desempeño fortalece la confianza de la ciudadanía en la institución y sienta las bases para una gestión pública cada vez más cercana, eficiente y comprometida con la defensa de los derechos de todos.

CARLOS ARTURO QUINTANA TAPIA

Firma del responsable del proceso



INFORME PLAN DE RIESGO – R1

VIGENCIA 2025

Presentado Por: Carlos Arturo Quintana Tapia

Proyectado Por: Carlos Arturo Quintana Tapia

Presentado a: Personera distrital de Cartagena de indias

Fecha: 05-09-2025



PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA

Código: GQ-F-002

DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACION ESTRATEGICA

Versión: 3

FORMATO DE INFORME

Fecha de aprobación:
3/08/2024

**FECHA DE
EMISIÓN DEL
INFORME**

Día:

05

Mes:

09

Año:

2025

Referencia (tema).

Riesgo R1: Posibilidad de pérdida reputacional por realizar un informe técnico erróneo en la intervención como ministerio público.

Responsable del informe

DELEGADO PARA LOS ASUNTOS POLICIVOS

Proceso o subproceso

GESTION PARA LOS ASUNTOS POLICIVOS

Presentado a

**SEGUNDA Y TERCERA LINEA DE DEFENSA DE LA
PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS**

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GQ-F-002

DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACION ESTRATEGICA

Versión: 3

FORMATO DE INFORMEFecha de aprobación:
3/08/2024**TABLA DE CONTENIDO**

1. INTRODUCCION	3
2. OBJETIVO.....	3
3. CUERPO DEL INFORME.....	4
4. CONCLUSIONES.....	6

1. INTRODUCCIÓN

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GQ-F-002

DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACION ESTRATEGICA

Versión: 3

FORMATO DE INFORMEFecha de aprobación:
3/08/2024

La Delegada de Asuntos Policivos de la Personería Distrital de Cartagena desempeña un papel fundamental en la vigilancia de la legalidad y la garantía de los derechos fundamentales dentro de los procedimientos policivos que se adelantan en el Distrito. En el ejercicio de esta función, la elaboración de informes técnicos constituye una herramienta esencial para sustentar la intervención del Ministerio Público, orientar su actuación y asegurar el cumplimiento de los fines constitucionales y legales de la entidad.

No obstante, la posibilidad de incurrir en errores en la elaboración de dichos informes técnicos representa un riesgo crítico para la Delegada, particularmente en lo que respecta a la pérdida reputacional. Un informe técnico erróneo no solo puede generar consecuencias jurídicas o administrativas, sino que también puede afectar la credibilidad de la Personería Distrital ante la ciudadanía y las autoridades, debilitando su rol como garante de los derechos y del debido proceso.

En este informe se analiza el riesgo asociado a la posible pérdida reputacional derivada de la emisión de un informe técnico erróneo en el contexto de la intervención de la Delegada de Asuntos Policivos. Se identifican las causas potenciales del riesgo, sus implicaciones y las estrategias de mitigación necesarias para fortalecer la calidad y confiabilidad de la función misional.

2. OBJETIVO

Fortalecer la gestión institucional del riesgo mediante la identificación, análisis y tratamiento del riesgo de pérdida reputacional derivado de la emisión de informes técnicos erróneos en el ejercicio de la función misional de la Delegada de Asuntos Policivos de la Personería Distrital de Cartagena, en su calidad de representante del Ministerio Público en actuaciones policivas. Esto con el fin de garantizar que los conceptos y análisis técnicos emitidos se elaboren con altos estándares de calidad, rigurosidad jurídica y sustento fáctico, de manera que se preserve la imagen, credibilidad y legitimidad de la Personería ante la ciudadanía, las autoridades administrativas y judiciales, y demás actores institucionales.

Así mismo, este objetivo busca promover una cultura organizacional orientada a la prevención del error técnico y al mejoramiento continuo, a través de la implementación de mecanismos como la capacitación permanente del personal, el diseño y aplicación de protocolos de revisión técnica y jurídica, la estandarización de procesos, y el fortalecimiento de controles internos que permitan detectar y corregir posibles inconsistencias antes de la emisión oficial de los informes. De esta manera, se contribuirá a asegurar el cumplimiento del mandato constitucional de la Personería, consolidando su rol como garante de los

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GQ-F-002

DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACION ESTRATEGICA

Versión: 3

FORMATO DE INFORMEFecha de aprobación:
3/08/2024

derechos fundamentales, el debido proceso y el ordenamiento jurídico en el ámbito policivo del Distrito de Cartagena.

3. CUERPO O NUCLEO DEL INFORME

1. Normativas que se protegen frente al riesgo

La Delegada de Asuntos Policivos de la Personería Distrital de Cartagena, como representante del Ministerio Público en actuaciones administrativas policivas, tiene la responsabilidad de velar por el cumplimiento del debido proceso, la legalidad de las actuaciones y la protección de los derechos fundamentales de las partes. En este marco, la elaboración de informes técnicos constituye una actividad esencial para emitir conceptos, realizar recomendaciones y ejercer control preventivo y disciplinario sobre los procesos policivos.

Sin embargo, la emisión de un informe técnico con errores de forma o fondo representa un riesgo reputacional significativo, en tanto puede comprometer la credibilidad de la Delegada, afectar la percepción de imparcialidad, y socavar la legitimidad de la Personería ante la ciudadanía y las entidades públicas. En atención a ello, se han adoptado diversas estrategias orientadas a mitigar este riesgo, con fundamento en la normativa vigente y en buenas prácticas de gestión institucional.

A continuación, se describen las principales estrategias que la Delegada de Asuntos Policivos ha implementado para mitigar este riesgo, alineadas con principios de legalidad, calidad, transparencia y mejora continua:

- **Capacitación y formación continua del equipo técnico-jurídico:** Se ha establecido un programa interno de formación jurídica continua, orientado al fortalecimiento de competencias en materia de derecho policivo, jurisprudencia actualizada, interpretación normativa y redacción técnica. Esta estrategia busca minimizar los errores por desconocimiento o interpretación inadecuada del marco legal.



PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA

Código: GQ-F-002

DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACION ESTRATEGICA

Versión: 3

FORMATO DE INFORME

Fecha de aprobación:
3/08/2024



- **Implementación de protocolos internos de revisión y validación de informes técnicos:** Se ha adoptado un procedimiento interno de doble revisión, mediante el cual todo informe técnico elaborado por profesionales de la Delegada debe ser revisado por un segundo funcionario competente antes de su radicación o presentación ante la autoridad correspondiente. Esto incluye verificación de coherencia jurídica, redacción, fuentes normativas y análisis probatorio.
- **Estandarización de formatos y lineamientos para la elaboración de informes:** Con el objetivo de unificar criterios técnicos y de redacción, se han creado formatos institucionales para la elaboración de informes técnicos que incluyen secciones obligatorias, referencias normativas mínimas, y estructura lógica del contenido. Esto reduce la improvisación y mejora la calidad documental.
- **Uso de herramientas tecnológicas para consulta normativa y jurisprudencial:** Se ha promovido el uso de bases de datos jurídicas actualizadas (como SIRAJ, Legis, Ramas Judiciales, entre otras) que permiten al personal consultar en tiempo real normas, jurisprudencia y doctrina, con el fin de respaldar técnicamente los informes elaborados.

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GQ-F-002

DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACION ESTRATEGICA

Versión: 3

FORMATO DE INFORMEFecha de aprobación:
3/08/2024

2. CONCLUSIONES

El análisis del riesgo de pérdida reputacional derivado de la posible emisión de informes técnicos erróneos en el ejercicio de la función de intervención del Ministerio Público por parte de la Delegada de Asuntos Policivos de la Personería Distrital de Cartagena, permite concluir que dicho riesgo se encuentra en la actualidad debidamente controlado.

Las estrategias implementadas han demostrado ser efectivas en la prevención de errores técnicos y jurídicos que pudieran comprometer la calidad y legitimidad de los informes. Entre estas estrategias se destacan la capacitación continua del talento humano, la adopción de protocolos internos de revisión y validación, la estandarización de formatos, el fortalecimiento del sistema de control interno y el acceso a fuentes normativas actualizadas, todas enmarcadas dentro de la normatividad vigente.

Es importante señalar que, con base en el seguimiento realizado y la revisión de los informes técnicos producidos, no se han evidenciado incidentes, errores sustanciales o situaciones que hayan comprometido la reputación institucional de la Delegada. Esto indica que el riesgo, si bien identificado como potencial, no se ha materializado, y las acciones de control establecidas han permitido mantenerlo en niveles aceptables, dentro de los parámetros de una gestión pública eficiente, transparente y conforme a derecho.

En este sentido, se reafirma el compromiso de la Delegada de Asuntos Policivos con el fortalecimiento permanente de sus procesos internos, la mejora continua de la calidad técnica de sus actuaciones y la preservación de la confianza ciudadana en el rol misional de la Personería Distrital de Cartagena como garante de los derechos fundamentales y del debido proceso en el ámbito policivo.

CARLOS ARTURO QUINTANA TAPIA

Firma del responsable del proceso

Personería Distrital de Cartagena de Indias



Cartagena D. T. y C. 25 de agosto de 2025
Oficio No. 25080509151190

Doctora:
AUGUSTO HERRERA AHUMADA
Inspección de Policía Comuna 12
Correo electrónico: XXXXXXXXXXXXX@cartagena.gov.co
Cartagena

Asunto: Impulso procesal y solicitud De Intervención.

Cordial saludo.

Con el acostumbrado respeto, nos permitimos informar que en esta Agencia del Ministerio Público se ha recibido recurso de reposición interpuesto por la señora Ana Carolina Dussan, contra la decisión proferida por el Inspector de Policía de la Comuna 12, señor Augusto Herrera Ahumada, con fecha 5 de agosto de 2025, dentro del expediente radicado bajo el número 065-2023. Dicho recurso ha sido presentado, además, en subsidio del de apelación ante el superior jerárquico, con fundamento en el numeral 4 del artículo 233 de la Ley 1801 de 2016 – Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana.

Adicionalmente, se informa que el día 14 de agosto de 2025, la señora Dussan se presentó en las instalaciones de la Personería Distrital de Cartagena, manifestando que la Secretaría del Interior no ha adelantado los trámites pertinentes para dar cumplimiento a lo ordenado. Por tal motivo, solicitó que se expidiera una constancia que acreditara que desde la Inspección de Policía se han realizado las gestiones necesarias, a fin de que dicha Secretaría adopte las actuaciones correspondientes.

Teniendo en cuenta las competencias atribuidas a su despacho conforme a lo dispuesto en los artículos 206 y 223 de la Ley 1801 de 2016, solicitamos muy respetuosamente que se brinde una respuesta de fondo a la presente solicitud. Esto, en atención a que consideramos que la situación expuesta reúne los elementos jurídicos y fácticos requeridos para que su autoridad, dentro del marco de sus funciones, tramite y atienda el requerimiento ciudadano de manera oportuna.

Asimismo, se solicita informar de manera clara y detallada sobre las actuaciones administrativas que hasta la fecha haya adelantado su despacho respecto del caso en mención, así como el estado actual del mismo, con el propósito de emitir una respuesta de fondo adecuada y completa a la señora Ana Carolina Dussan.

El presente requerimiento se realiza en ejercicio de las funciones asignadas de vigilancia, que tiene el Ministerio Público, apoyado por el artículo 179 de la ley 136 de 1994, que establece:

*“Artículo 179. **OBLIGACIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS.** Todas las autoridades deberán suministrar la información necesaria para el efectivo cumplimiento de las funciones del personero, sin que le sea posible oponer reserva alguna. La negativa o negligencia de un servidor público a colaborar o que impida el desarrollo de las funciones del personero constituirá causal de mala conducta sancionada por la destitución del cargo. PARÁGRAFO. El personero está obligado a guardar la reserva de los informes que le suministren en los casos establecidos por la ley.”*

En estos términos, requerimos que, de tener información sobre la presente querella, sea remitida en el término de cinco (5) días, para con esto poder dar respuesta efectiva y eficaz al ciudadano.

Confundiando en la celeridad de su atención y respuesta.

Anexos: cinco folios (5) útiles y escritos

Atentamente.

CARLOS ARTURO QUINTANA TAPIA
Personero Delegado

Proyectó: Loraine Bustamante Mendoza
Asesora jurídica Externa



Av. Pedro de Heredia, Pie de la Popa, sector Lo Amador, calle 32 No. 20 C 14.
info@personeriacartagena.gov.co
3114015759
www.personeriacartagena.gov.co

Personería Distrital de Cartagena de Indias



Cartagena D. T. y C. 24 de agosto de 2025
Oficio No. 250729091511780

Doctora:
MÓNICA HERAZO MORALES
Inspectora de Localidad 1B
Correo electrónico: inspeccioncentro1b@cartagena.gov.co
Cartagena

Asunto: Impulso procesal y solicitud De Intervención.

Cordial saludo.

Con mi acostumbrado respeto, comunicamos que, en esta Agencia del Ministerio Público, hemos recibido derecho de petición, según lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, de la señora Rosa del Cristo Buelvas la cual, mediante memorial del 29 de julio de 2025, cuyo radicado interno es RE: 250729091511780, solicita vigilancia especial administrativa sobre el accionar de la administración distrital de Cartagena.

En el requerimiento presentado, la señora Buelvas solicita el inicio de un incidente de desacato por el presunto incumplimiento de lo ordenado en las sentencias proferidas dentro del proceso identificado con el radicado No. 13001310300520150018800. Dichas providencias fueron emitidas, en primer lugar, por el Juzgado Quinto Civil del Circuito de Cartagena con fecha 18 de diciembre de 2019, y posteriormente por el Honorable Tribunal Superior del Distrito Judicial de Cartagena, Bolívar, el día 9 de julio de 2025. En dichas decisiones judiciales se imparten órdenes expresas en contra de los señores Ovidio Córdoba Cuesta y Orlando León Perez.

La peticionaria manifiesta además su preocupación frente a lo que considera una conducta omisiva por parte de la administración pública, en la medida en que los mencionados ciudadanos continúan ocupando un bien inmueble que, según indica, no les pertenece, contrariando lo resuelto por las autoridades judiciales competentes.

Teniendo en cuenta las competencias atribuidas a su despacho conforme a lo dispuesto en los artículos 206 y 223 de la Ley 1801 de 2016 (Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana), solicitamos muy respetuosamente que se brinde una respuesta de fondo a la presente petición. Ello, en razón a que consideramos que la situación planteada cumple con los requisitos legales y fácticos necesarios para que su autoridad, en el marco de sus funciones, le dé el trámite correspondiente a este requerimiento ciudadano.

Igualmente, se solicita que se informe de manera detallada sobre las actuaciones administrativas que haya adelantado su despacho en relación con este caso, así como el estado actual del mismo, a fin de poder emitir una respuesta integral y de fondo a la señora Buelvas. Cabe resaltar que con anterioridad, específicamente el día 7 de abril de 2025, ya se había elevado una solicitud ante la Alcaldía de la Localidad No. 1, requiriendo la intervención de dicha entidad con el propósito de hacer efectivo el cumplimiento de la sentencia judicial en cuestión.

El presente requerimiento se realiza en ejercicio de las funciones asignadas de vigilancia, que tiene el Ministerio Público, apoyado por el artículo 179 de la ley 136 de 1994, que establece:

*“Artículo 179. **OBLIGACIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS.** Todas las autoridades deberán suministrar la información necesaria para el efectivo cumplimiento de las funciones del personero, sin que le sea posible oponer reserva alguna. La negativa o negligencia de un servidor público a colaborar o que impida el desarrollo de las funciones del personero constituirá causal de mala conducta sancionada por la destitución del cargo. PARÁGRAFO. El personero está obligado a guardar la reserva de los informes que le suministren en los casos establecidos por la ley.”*

En estos términos, requerimos que, de tener información sobre la presente querella, sea remitida en el término de cinco (5) días, para con esto poder dar respuesta efectiva y eficaz al ciudadano.

Confianto en la celeridad de su atención y respuesta.

Anexos: Veintidós folios (22) útiles y escritos

Atentamente.

CARLOS ARTURO QUINTANA TAPIA
Personero Delegado

Proyectó: Loraine Bustamante Mendoza
Asesora jurídica Externa



Av. Pedro de Heredia, Pie de la Popa, sector Lo Amador, calle 32 No. 20 C 14.
info@personeriactagena.gov.co
3114015759
www.personeriactagena.gov.co

Personería Distrital de Cartagena de Indias



Cartagena D, T, y C. 09 de septiembre de 2025
Oficio No. 2509040915124361

Doctora:
MÓNICA HERAZO MORALES
Inspectora de policía N° 1B
Correo electrónico: inspeccioncentro1b@cartagena.gov.co
Cartagena

Asunto: Solicitud de expediente e impulso procesal.

Cordial saludo.

Con el acostumbrado respeto, informamos que en esta Agencia del Ministerio Público se ha recibido un derecho de petición conforme a lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, presentado por el Dr. Juan Carlos Pérez Sarmiento, en calidad de apoderado especial de la sociedad comercial Laboratorios Román S.A.

Mediante memorial fechado el 4 de septiembre de 2025, radicado internamente bajo el número RE: 2509040915124361, el apoderado solicita la vigilancia especial sobre todas las actuaciones de la Inspectora de Policía de la Comuna 1B, Localidad No. 1 Histórica y del Caribe Norte, dentro del trámite de la querella policiva radicada bajo el número 4070 del 12 de agosto de 2025, interpuesta contra las sociedades comerciales TRZ y Cía S.A.S. y Mudejar S.A.S.

El peticionario fundamenta su solicitud en el hecho de que la mencionada querella es tramitada por la Inspectora de Policía de la Comuna 1B, quien es subordinada del señor Alcalde Mayor del Distrito de Cartagena de Indias, y quien podría incidir en los resultado de proceso policivo, dado que el señor Alcalde de Cartagena de Indias, tiene entre sus secretarios de despacho a la señora Teresa Margarita Londoño Zureck, quien actualmente funge como Secretaria de Turismo del Distrito de Cartagena, y quien tendría interés en los resultados de proceso policivo, dado que la Secretaria de Turismo es hija de la señora Teresa Margarita Zurek Roman, quien es la representante legal suplente de la querellada Mudejar S.A.S.

Teniendo en cuenta las competencias que le asisten conforme a lo establecido en los artículos 206 y 223 de la Ley 1801 de 2016, solicitamos muy respetuosamente que se le dé trámite a la presente querella con estricto apego a los principios constitucionales y legales de imparcialidad, transparencia, legalidad y debido proceso.

En ese mismo sentido, y en aras de garantizar el ejercicio efectivo del control ciudadano y el respeto por los derechos fundamentales de las partes intervinientes, requerimos que, en el término más breve posible, se nos remita copia íntegra y legible del expediente correspondiente, en el cual consten todas las actuaciones administrativas surtidas hasta la fecha dentro del presente trámite policivo.

Esta solicitud se formula con el fin de ejercer una adecuada vigilancia sobre el procedimiento y verificar el cumplimiento de las normas sustantivas y procedimentales aplicables, en concordancia con el principio de publicidad que rige la actuación administrativa.

El presente requerimiento se realiza en ejercicio de las funciones asignadas de vigilancia, que tiene el Ministerio Público, apoyado por el artículo 179 de la ley 136 de 1994, que establece:

*“Artículo 179. **OBLIGACIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS.** Todas las autoridades deberán suministrar la información necesaria para el efectivo cumplimiento de las funciones del personero, sin que le sea posible oponer reserva alguna. La negativa o negligencia de un servidor público a colaborar o que impida el desarrollo de las funciones del personero constituirá causal de mala conducta sancionada por la destitución del cargo. PARÁGRAFO. El personero está obligado a guardar la reserva de los informes que le suministren en los casos establecidos por la ley.”*

En estos términos, requerimos que la información solicitada, sea remitida en el término de 5 días, para con esto poder dar respuesta efectiva y eficaz a la ciudadana.

Confianto en la celeridad de su atención y respuesta.

Anexos: treinta y nueve folios (39) útiles y escritos

Atentamente.

CARLOS ARTURO QUINTANA TAPIA
Personera Delegado

Proyectó: Loraine Bustamante Mendoza
Asesora jurídica Externa



Av. Pedro de Heredia, Pie de la Popa, sector Lo Amador, calle 32 No. 20 C 14.
info@personeriacartagena.gov.co
3114015759
www.personeriacartagena.gov.co

Personería Distrital de Cartagena de Indias



Cartagena D, T, y C. 04 de agosto de 2025
Oficio No. 2506110915111239

Doctora:
PAULA SERNA TOBIAS
Inspectora de policía de Santa Ana
Correo electrónico: XXXXXXXXXXXXXXX@cartagena.gov.co
Cartagena

Asunto: Solicitud De Intervención.

Cordial saludo.

Con mi acostumbrado respeto, comunicamos que, en esta Agencia del Ministerio Público, hemos recibido derecho de petición, según lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, del Dr. Cristóbal Ortega González, el cual, mediante memorial del 31 de julio de 2025, cuyo radicado interno es RE: 2506110915111239, solicita se requiera la suspensión de la materialización de la orden de policía contenida en la Resolución 003 de 2021 de la Inspección de Policía Rural de Santa Ana – Barú.

En el derecho de petición el Dr. Ortega solicita la intervención de esta agencia en aras de requerir la suspensión de la materialización de la orden de policía contenida en la Resolución 003 de 2021 emitida por la Inspección de Policía Rural de Santa Ana – Barú, la cual pretende despojarlo del predio que fue entregado al señor Luis Carmona Rodríguez el jueves 14 de agosto de 2025.

Teniendo en cuenta las competencias que le confieren los artículos 206 y 223 de la Ley 1801 de 2016, le solicitamos de manera atenta y respetuosa remitir a esta Agencia copia íntegra del expediente, en virtud de que se cumplen los requisitos legales para que usted, en ejercicio de sus funciones, nos informe sobre las actuaciones administrativas por las cuales atendió el caso y el estado procesal en que este se encuentra.

El presente requerimiento se realiza en ejercicio de las funciones asignadas de vigilancia, que tiene el Ministerio Público, apoyado por el artículo 179 de la ley 136 de 1994, que establece:

*“Artículo 179. **OBLIGACIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS.** Todas las autoridades deberán suministrar la información necesaria para el efectivo cumplimiento de las funciones del personero, sin que le sea posible oponer reserva alguna. La negativa o negligencia de un servidor público a colaborar o que impida el desarrollo de las funciones del personero constituirá causal de mala conducta sancionada por la destitución del cargo. PARÁGRAFO. El personero está obligado a guardar la reserva de los informes que le suministren en los casos establecidos por la ley.”*

En estos términos, requerimos que, de tener información sobre la presente querella, sea remitida en el término de cinco (5) días, para con esto poder dar respuesta efectiva y eficaz al ciudadano.

Confianto en la celeridad de su atención y respuesta.

Anexos: Cuatro folios (4) útiles y escritos

Atentamente.

CARLOS ARTURO QUINTANA TAPIA
Personera Delegado

Proyectó: Loraine Bustamante Mendoza
Asesora jurídica Externa



Av. Pedro de Heredia, Pie de la Popa, sector Lo Amador, calle 32 No. 20 C 14.
info@personeriacartagena.gov.co
3114015759
www.personeriacartagena.gov.co



Cartagena de Indias, septiembre 09 del 2025

Al contestar favor citar el siguiente radicado: 2312509091258125268

Señor(a)(es)
ELIZABETH JIMENEZ ALVAREZ

Asunto: resolucion N°253

Cordialmente,

LORAIN DEL CARMEN BUSTAMANTE MENDOZA
CONTRATISTA

Proyectó: William Isaac

Anexos: resolucion N°253

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	Código: GA-F-005
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Versión: 2
	FORMATO DE INFORME DE ACTIVIDADES	Fecha de aprobación (d/m/a): 22/04/2016

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No.CO1.PCCNTR.7648694	
OBJETO	"Contrato de prestación de servicios profesionales temporal en la Personería Distrital de Cartagena y, en atención y aplicación a la Ley 2214 de junio de 2022, el Acuerdo Distrital 166 de diciembre 11 de 2024 y la Resolución 037 de febrero 20 de 2025, para la vinculación de jóvenes entre los 18 y 28 años. El (la) contratista ejecutará actividades misionales y/o administrativas requeridas por el área de Personería Delegada para Control Urbanístico, el Patrimonio Público y Asuntos Policivos o la delegada, oficina o dependencia a la que sea asignado para apoyo."
VALOR DEL CONTRATO	\$ 15000000
PLAZO DE EJECUCION	6 MESES
FECHA FIRMA CONTRATO	13 de Marzo del 2025
FECHA INICIO CONTRATO	13 de Marzo del 2025
DOCUMENTO DE IDENTIFICACION:	1235041258
NOMBRE DEL CONTRATISTA:	LORAIN DEL CARMEN BUSTAMANTE MENDOZA
VALOR PAGO PARCIAL:	2500000
PERIODO DE ACTIVIDADES:	Del 13 de Agosto al 12 de Septiembre del 2025

ACTIVIDADES REALIZADAS

No.	Radicado	Fecha	Nombre de la Actividad	Asunto	Descripción
1	2509091235041258149387	2025-09-09	RESPUESTA DERECHO DE PETICION		MEMORIAL DIRGIDO A LA INSPECCION DE SANTA ANA
2	2509091235041258149389	2025-09-09	RESPUESTA DERECHO DE PETICION		IMPULSO DIRIGIDO A LA INSPECCION 1B
3	2509091235041258149390	2025-09-09	RESPUESTA DERECHO DE PETICION		IMPULSO INSPECCION 1 POR LA QUEJA DE ROSARIO DEL CRISTO
4	2509091235041258149391	2025-09-09	RESPUESTA DERECHO DE PETICION		OFICIO INSPECCION 12
5	2509091235041258149392	2025-09-09	ELABORACION DE DOCUMENTO (INFORME, MANUEL, PROCEDIMIENTOS, CONCEPTOS, FORMATOS, ENTRE OTROS)		INFORME DE RIESGO 1
6	2509091235041258149393	2025-09-09	ELABORACION DE DOCUMENTO (INFORME, MANUEL, PROCEDIMIENTOS, CONCEPTOS, FORMATOS, ENTRE OTROS)		INFORME DE RIESGO 2
7	2509091235041258149394	2025-09-09	ELABORACION DE DOCUMENTO (INFORME, MANUEL, PROCEDIMIENTOS, CONCEPTOS, FORMATOS, ENTRE OTROS)		INFORME DE RIESGO 3
8	2509091235041258149395	2025-09-09	ELABORACION DE DOCUMENTO (INFORME, MANUEL, PROCEDIMIENTOS, CONCEPTOS, FORMATOS, ENTRE OTROS)		INFORME DE RIESGO 4
9	2509091235041258149396	2025-09-09	ELABORACION DE DOCUMENTO (INFORME, MANUEL, PROCEDIMIENTOS, CONCEPTOS, FORMATOS, ENTRE OTROS)		ELABORACION TUTELA
10	2509091235041258149512	2025-09-09	CREACION DE DOCUMENTOS	resolucion N°253	ELEBORACION DEL DOCUMENTO CON ASUNTO. resolucion N°253

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'LDCB' or similar, written in a cursive style.

LORAIN DEL CARMEN BUSTAMANTE MENDOZA
1235041258

INFORME DE CONTROL TÉCNICO, ADMINISTRATIVO, FINANCIERO, CONTABLE, Y JURÍDICO SOBRE EL CUMPLIMIENTO DEL OBJETO DEL CONTRATO.	
1. INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, TÉCNICA Y JURÍDICA DEL CONTRATO No. CO1.PCCNTR.7648694	
1.1 Lugar y fecha de suscripción:	Cartagena de Indias, 13 de Marzo del 2025
1.2 Tipo de Contrato:	Prestación de servicios
1.3 Contratista:	Nombre: LORAINÉ DEL CARMEN BUSTAMANTE MENDOZA CC/NIT: 1235041258
1.4 Contratante:	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA NIT: 806000084-2
1.5 Supervisor:	Nombre: CARLOS ARTURO QUINTANA TAPIA
1.6 Objeto:	"Contrato de prestación de servicios profesionales temporal en la Personería Distrital de Cartagena y, en atención y aplicación a la Ley 2214 de junio de 2022, el Acuerdo Distrital 166 de diciembre 11 de 2024 y la Resolución 037 de febrero 20 de 2025, para la vinculación de jóvenes entre los 18 y 28 años. El (la) contratista ejecutará actividades misionales y/o administrativas requeridas por el área de Personería Delegada para Control Urbanístico, el Patrimonio Público y Asuntos Políticos o la delegada, oficina o dependencia a la que sea asignado para apoyo."
1.7 Plazo:	6 MESES
1.8 Plazo Otro Si:	
1.9 Polizas:	
1.10 Fecha de Inicio:	13 de Marzo del 2025
2. INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE DEL CONTRATO No. CO1.PCCNTR.7648694	
2.1 CDP No:	0021
2.2 CDP OTROS SI No:	
2.3 CRP No:	0243
2.4 CRP OTRO SI No:	
2.5 Valor del contrato:	\$ 15000000
2.6 Valor del Otro SI:	\$
2.7 Valor parcial:	\$ 2500000
3. CONTROL DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO No. CO1.PCCNTR.7648694	
El suscrito Supervisor, por medio del presente informe certifica que ha revisado a través del sistema SIAP y/o SECOP II el informe de actividades presentado por el contratista y los soportes de estas, para acreditar el cumplimiento del objeto contractual durante el periodo de ejecución comprendido entre Del 13 de Agosto al 12 de Septiembre del 2025 y que dicho informe de actividades satisface el cumplimiento las obligaciones contraídas en el Contrato, por lo que se reciben a satisfacción. Así mismo se informa, que el Contratista anexó a través del sistema SIAP y/o SECOP II su factura o cuenta de cobro con la documentación exigida para el trámite de pago, la cual fue objeto de verificación por la Dirección Administrativa de la Personería de Cartagena, respecto a la información financiera, periodos de pago y de seguridad social del contratista.	

Conforme con lo anterior, se expide el presente informe para el pago de los servicios prestados, el 09 de Septiembre del 2025.



CARLOS ARTURO QUINTANA TAPIA
73085971

DATOS GENERALES DEL APORTANTE								
Identificación	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA e ICBF
CC 1235041258		LORAINÉ DEL CARMEN BUSTAMANTE MENDOZA	INDEPENDIENTE	Principal	DANIEL LEMAITRE CALLE 69B # 17-37	CARTAGENA-BOLIVAR	6913533	No

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION											
Periodo		Clave			Tipo	Fecha		Pago			
Pensión	Salud	Pago		Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco		Dias Mora	Valor
2025-08	2025-08	1764013560		9489597124	I	2025/09/12	2025/09/09	BANCO DAVIVIENDA		0	\$413,300

LIQUIDACION DETALLADA DE APORTES																																																		
EMPLEADO			NOVEDADES															PENSION		SALUD		CCF		RIESGOS		PARAFISCALES																								
No.	Identificación	Nombre	ing	ret	del	tae	tdp	tap	vsp	cor	vst	sln	ige	lma	vac	avp	vct	irl	vip	Codigo	Días	Codigo	Días	Codigo	Días	Codigo	Días	Tarifa	Días	Exonerado SENA e ICBF																				
SUCURSAL: Principal (1 Afiliados)																																																		
Centro de Trabajo: Principal (1 Afiliados)																																																		
Ciudad: CARTAGENA Depto: BOLIVAR (1 Afiliados)																																																		
1	CC	1235041258	BUSTAMANTE LORAINE																	25-14	30	EPS002	30			0	14-23	30	0.522%	0	No																			
Total Afiliados(1)																																																		

DATOS GENERALES DEL APORTANTE								
Identificación	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA e ICBF
CC 1235041258		LORAINE DEL CARMEN BUSTAMANTE MENDOZA	INDEPENDIENTE	Principal	DANIEL LEMAITRE CALLE 69B # 17-37	CARTAGENA-BOLIVAR	6913533	No

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION											
Periodo		Clave			Tipo	Fecha		Pago			
Pensión	Salud	Pago		Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco		Dias Mora	Valor
2025-08	2025-08	1764013560		9489597124	I	2025/09/12	2025/09/09	BANCO DAVIVIENDA		0	\$413,300

RESUMEN DE PAGO									
RIESGO	CODIGO		NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADO	INTERESES MORA	SALDOS E INCAPACIDADES	VALOR A PAGAR
AFP (ADMINISTRADORAS: 1)					1	\$227,800	\$0	\$0	\$227,800
COLPENSIONES	25-14		900,336,004	7	1	\$227,800	\$0	\$0	\$227,800
ARL (ADMINISTRADORAS: 1)					1	\$7,500	\$0	\$0	\$7,500
POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS	14-23		860,011,153	6	1	\$7,500	\$0	\$0	\$7,500
EPS (ADMINISTRADORAS: 1)					1	\$178,000	\$0	\$0	\$178,000
SALUD TOTAL	EPS002		800,130,907	4	1	\$178,000	\$0	\$0	\$178,000
TOTAL					1	\$413,300	\$0	\$0	\$413,300