

# PERSONERIA DE BUCARAMANGA

---

## INFORME DE GESTIÓN

Enero a Junio 2020

**#ActuandoConResponsabilidad**



@PERSONERIABUCARAMANGA



@PERSONERIA\_BGA



LÍNEA DE DENUNCIAS: 317 6369774

## INTRODUCCIÓN

La Personería de Bucaramanga presenta de manera oportuna y transparente los resultados de la gestión adelantada durante el período de enero a junio del año 2020 con el fin de rendirle cuentas a todos nuestros grupos de valor interesados y participantes del desarrollo de nuestros productos y servicios: Entidades, Servidores Públicos y Ciudadanos.

La personería de Bucaramanga definió una ruta de trabajo en el Plan de Acción Anual, a partir del direccionamiento estratégico del Gobierno Nacional establecido en el Plan Nacional de Desarrollo “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”, el cual contempla la ejecución de estrategias institucionales que permitieron dar cumplimiento a los compromisos y requerimientos legales de la entidad, a la satisfacción de necesidades nuestros grupos de valor y al uso adecuado de los recursos asociados.

El informe presentará los resultados estratégicos y operativos de manera articulada a nuestros 3 grandes objetivos: i) Construyendo democracia, ii) Ejercicio de la función preventiva iii) Fortalecimiento institucional con alianza estrategia al igual que los resultados de la gestión presupuestal y la estrategia de fortalecimiento de la relación Estado Ciudadano.

Los invitamos a continuar esta lectura y les reiteramos nuestro interés de recibir permanentemente sus comentarios y sugerencias acerca de nuestra gestión mediante todos los canales virtuales, escritos y presenciales dispuestos en la siguiente página

[https://www.personeriabucaramanga.gov.co/.](https://www.personeriabucaramanga.gov.co/)”



## Misión

La personería de Bucaramanga es un órgano de control que divulga, protege los derechos humanos, los intereses de los ciudadanos, ejerce el ministerio público y vigila el ejercicio de la función pública de la administración municipal, garantizando los derechos constitucionales y legales.



## Visión

La personería de Bucaramanga para el 2023 será reconocida como una entidad de puertas abiertas, comprometida con la protección de los derechos humanos, facilitadora de la participación ciudadana, mediante la prestación de servicios oportunos, con personal competente, íntegro y con sentido de pertenencia.





# Objetivos estratégicos

## 1. CONSTRUYENDO DEMOCRACIA

Potenciar una cultura democrática que tenga como ejes la legitimidad y la respuesta a las necesidades de la ciudadanía mediante el forjamiento de valores y la apropiación de lo público a través de espacios y mecanismos de participación ciudadana.

## 2. EJERCICIO DE LA FUNCIÓN PREVENTIVA

Promover y garantizar el respeto de los derechos constitucionales, mediante acciones de promoción y divulgación encaminadas a optimizar las competencias del servidor público en el desempeño de sus funciones, así como para evitar la configuración de conductas sancionables.

## 3. FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL CON ALIANZA ESTRATÉGICA

Fortalecer la institución a través de la coordinación con autoridades e instituciones tanto del sector público como del privado, en búsqueda de alianzas estratégicas que le aporten al afianzamiento institucional y a la corresponsabilidad en la construcción de un nuevo tejido social.



# Política de Calidad

La Personería de Bucaramanga desarrolla su gestión fundamentada en el mejoramiento continuo de procesos para el cumplimiento de los fines legales y constitucionales que le han sido encomendados, con el fin de alcanzar la mayor eficacia en su labor y hacer uso eficiente de los recursos que le son asignados.

Busca contribuir con la formación de una ciudadanía que asuma la construcción de la democracia y el fortalecimiento de lo público, generando dinámicas que influyan en la transformación de los valores éticos y la práctica política de la ciudadanía y su incidencia en la construcción de políticas públicas.

Por lo tanto, la Personería de Bucaramanga se compromete a:

- Contar con talento humano competente y comprometido con los servicios que presta la institución lo anterior de acuerdo a las necesidades y expectativas de la sociedad.
- Prestar los servicios con oportunidad, disponibilidad y calidad.
- Fortalecer permanentemente la institución para el logro de los objetivos propuestos
- Mejorar continuamente en los procesos y servicios con efectividad, eficiencia y eficacia.

# Tabla de Contenido

PLANEACIÓN INSTITUCIONAL.....	7
Cumplimiento del Plan Estratégico .....	7
Seguimiento a nuestro Plan de Acción 2020.....	8
Indicadores de Gestión.....	9
DESPACHO .....	12
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN.....	12
GESTIÓN FINANCIERA.....	14
SECRETARÍA GENERAL .....	19
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.....	19
GESTIÓN DOCUMENTAL.....	24
GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS.....	25
COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL .....	27
CENTRO DE CONCILIACIÓN.....	30
ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	33
PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	40
DELEGADA PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS .....	43
DELEGADA PARA LA DEFENSA DEL MENOR LA MUJER Y LA FAMILIA.....	51
DELEGADA PARA LA VIGILANCIA DEL PATRIMONIO PÚBLICO Y LA PROTECCIÓN DEL AMBIENTE.....	58
DELEGADA PARA LAS POLITICAS SOCIALES Y LA CONVIVENCIA CIUDADANA .....	69
DELEGADA PARA EL MINISTERIO PÚBLICO EN ASUNTOS PENALES, CIVILES, POLICIVOS Y DE TRÁNSITO .....	70
Observatorio derechos humanos de la Personería de Bucaramanga.....	82
DELEGADA PARA LA VIGILANCIA ADMINISTRATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIO.....	83
OFICINA DE CONTROL INTERNO.....	87

## PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

### Cumplimiento del Plan Estratégico

La Personería de Bucaramanga como órgano de control está llamada a asegurar el cumplimiento de los fines y responsabilidades establecidos por la Constitución y la Ley con el propósito de asegurar la satisfacción de las necesidades de la comunidad en general, así como velar por la efectividad de sus derechos humanos y deberes.

En cumplimiento de lo anterior, la Personería de Bucaramanga en su Plan Estratégico centró en tres (3) objetivos estratégicos, (8) estrategias coherentes, coordinadas y cohesionadas que constituyen entre si un instrumento dinámico que orienta la política de gestión de la Institución; estas estrategias se desarrollarán en cuarenta y un (42) líneas de acción con sus respectivos indicadores, metas, y responsables, con corte a 30 de Junio de 2020 el nivel de ejecución de dicho plan es del 26%, tal como se evidencia por cada una de las estrategias a continuación:

OBJETIVO	ESTRATEGIAS	LINEAS DE ACCION	NIVEL EJECUCION
Objetivo 1 CONSTRUYENDO DEMOCRACIA	1.DEFENSA Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS	7	42%
	2.PROTECCION DEL PATRIMONIO PUBLICO Y LOS DERECHOS COLECTIVOS	4	0%
	3.SOLUCION ALTERNATIVA DE CONFLICTOS	1	0%
	4.MECANISMOS DE PARTICIPACION	3	25%
	5.POSTCONFLICTO	3	0%
Objetivo 2 EJERCICIO DE LA FUNCIÓN PREVENTIVA	6.VIGILANCIA DE LA CONDUCTA OFICIAL Y FUNCION PREVENTIVA	3	64%
Objetivo 3 FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL CON ALIANZA ESTRATÉGICA	7.GESTION INTERINSTITUCIONAL	4	17%
	8.FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	17	60%
<b>TOTAL</b>		<b>42</b>	<b>26%</b>

## Seguimiento a nuestro Plan de Acción 2020

En cuanto al cumplimiento a las actividades programadas en los planes de acción para el año 2020, se elaboraron, se socializaron y se realiza seguimiento mensual con cada líder de proceso.

PROCESO	JUNIO
ATENCION AL USUARIO	44%
CONCILIACION	52%
MEJORA CONTINUA	36%
COMUNICACIONES	59%
DELEGADA PATRIMONIO PÚBLICO	45%
DERECHOS HUMANOS	55%
CONTROL INTERNO	43%
DELEGADA DE FAMILIA	59%
GESTION CONTRACTUAL	88%
GESTION DE RECURSOS FISICOS	57%
GESTION DOCUMENTAL	51%
PARTICIPACION CIUDADANA	47%
TALENTO HUMANO	66%
VIGILANCIA ADMINISTRATIVA	65%
MINISTERIO PÚBLICO	50%
FINANCIERA	49%
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	28%
POLÍTICAS SOCIALES	48%
PROMEDIO TOTAL	52%

## Indicadores de Gestión

Cada indicador está orientado a medir aquellos aspectos clave o factores críticos en los cuales la Entidad, se encuentra interesada en realizar seguimiento y evaluación, cobrando gran importancia para la mejora del desempeño institucional, debido a la capacidad de generar información objetiva en torno al avance de la ejecución de los diferentes planes, programas y proyectos. A continuación, se observa un resumen de los indicadores que son evaluados en el periodo a rendir.

PROCESO	PERIODICIDAD	ACUMULADO ANUAL
<b>1. PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</b>		
1.1 AVANCE DE CUMPLIMIENTO PLANES DE ACCION	TRIMESTRAL	52%
1.2 CUMPLIMIENTOS PROYECTOS ESTRATEGICOS	TRIMESTRAL	26%
<b>2. COMUNICACIONES E IMAGEN</b>		
2.1 NIVEL DE EFICIENCIA ATENCIÓN SOLICITUDES INTERNAS	TRIMESTRAL	100%
<b>3. GESTIÓN RECURSOS FISICOS</b>		
3.1 ATENCION DE REQUERIMIENTOS	TRIMESTRAL	100%
3.2 CUMPLIMIENTO CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO	SEMESTRAL	67%
3.3 TIEMPO PROMEDIO ATENCION SOLICITUDES MANTENIMIENTO	TRIMESTRAL	100%
3.4 TIEMPO PROMEDIO ATENCIÓN DE BIENES SOLICITADOS	TRIMESTRAL	67%
<b>4. ATENCIÓN AL USUARIO</b>		
4.1 NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO	TRIMESTRAL	98%
4.2 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A QUEJAS	MENSUAL	100%

4.3 QUEJAS Y RECLAMOS	MENSUAL	10%
<b>5. PROTECCIÓN DERECHOS HUMANOS</b>		
5.1.1 TIEMPO PROMEDIO DE TRAMITE POR SOLICITUD	MENSUAL	46,36%
5.1.2 TASA DE SOLICITUDES TRAMITADAS.	MENSUAL	86,67%
<b>5.2 DERECHOS HUMANOS FAMILIA</b>		
5.2.1 TIEMPO PROMEDIO DE TRAMITE POR SOLICITUD	MENSUAL	67%
5.2.2 TASA DE SOLICITUDES TRAMITADAS	MENSUAL	89%
<b>5.3 DERECHOS HUMANOS PATRIMONIO PÚBLICO</b>		
5.3.1 TIEMPO PROMEDIO DE TRAMITE POR SOLICITUD	MENSUAL	20%
5.3.2 TASA DE SOLICITUDES TRAMITADAS.	MENSUAL	86%
<b>5.4 POLITICAS SOCIALES</b>		
5.4.1 TIEMPO PROMEDIO DE TRAMITE POR SOLICITUD	MENSUAL	73,33%
5.4.2 TASA DE SOLICITUDES TRAMITADAS.	MENSUAL	72%
<b>6. MINISTERIO PÚBLICO</b>		
6.1 DILIGENCIAS ATENDIDAS	MENSUAL	94%
6.2. VEEDURIAS ATENDIDAS	MENSUAL	84%
<b>7. VIGILANCIA ADMINISTRATIVA</b>		
7.1 TASA DE ACTUACIONES EN EL PERIODO	TRIMESTRALES	91%
7.2 TIEMPO PROMEDIO DE ACTUACION POR QUEJA	BIMENSUAL	67%
<b>8. CONCILIACIÓN</b>		

8.1 PROMEDIO DE SOLICITUDES ARCHIVADAS TRIMESTRALMENTE EN 63 DÍAS.	TRIMESTRAL	65%
8.2 PROMEDIO DE SOLICITUDES ARCHIVADAS	SEMESTRAL	61%
8.3 PROMEDIO DE SOLICITUDES DE CONCILIACIÓN CON ACUERDO	SEMESTRAL	39%
<b>9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>		
9.1 NIVEL DE SATISFACCIÓN DE CAPACITACIONES	TRIMESTRAL	100%
9.2 ATENCIÓN SOLICITUDES DE INSCRIPCIÓN VEEDURÍAS CIUDADANAS	SEMESTRAL	75%
<b>10. GESTIÓN FINANCIERA</b>		
10.1 CUMPLIMIENTO DEL PRESUPUESTO	MENSUAL	59%
10.2 NIVEL DE RECAUDO	MENSUAL	52%
<b>11. TALENTO HUMANO</b>		
11.1 CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE BIENESTAR	MENSUAL	40%
11.2 CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	TRIMESTRAL	11%
<b>12. GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		
12.1 TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES ENTREGADAS EN LA VIGENCIA	ANUAL	
12.3 TIEMPO PROMEDIO ATENCIÓN SOLICITUDES DOCUMENTOS	TRIMESTRAL	20%
<b>15. MEJORA CONTINUA</b>		
15.1 TRATAMIENTO DEL PRODUCTO NO CONFORME	MENSUAL	100%

# DESPACHO

## GESTIÓN DE CONTRATACIÓN



### Lo que hacemos

Este proceso es el encargado de adquisición bienes y servicios que necesite la entidad de conformidad con los requerimientos recibidos por parte de quienes estén facultados para ello y termina con la revisión, y publicación de la liquidación del contrato en los procesos contractuales que lo requieran de conformidad con la ley.

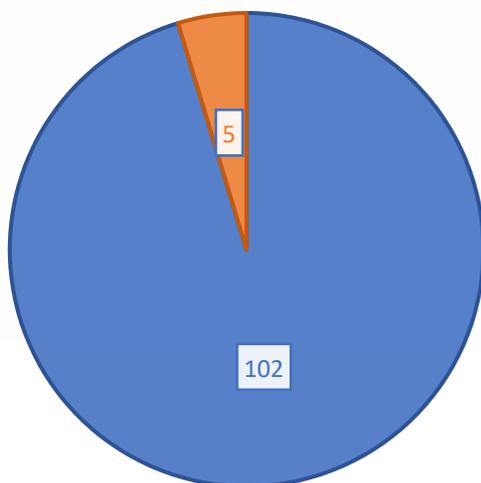


### Nuestra Gestión

La Personería de Bucaramanga en cumplimiento del Plan Estratégico, ha procurado garantizar el cumplimiento efectivo y eficaz de los principios, derechos y deberes constitucionales, legales y contractuales. En consecuencia, promovió dentro de la contratación pública, los principios de transparencia, selección objetiva, libre concurrencia, economía, entre otros, mediante el cual se logró la participación de manera libre y concurrída de los interesados en contratar; estableciendo mecanismos y exigencias razonables de conformidad con las normas contractuales vigentes.

En consecuencia de lo anterior, a Junio 30 de 2020, la Personería de Bucaramanga ha realizado 107 procesos en sus etapas pre contractuales y contractuales los cuales se enumeran de la siguiente manera:

## CONTRATACIÓN 2020



CONTRATACIÓN DIRECTA  
MÍNIMA CUANTÍA

De esta manera a continuación se presenta la información de la gestión de contratación durante los meses del primer semestre del 2020:

MES	CONTRATACIÓN DIRECTA		MINIMA CUANTIA
	Prestación de servicios profesionales	Prestación de servicios de apoyo	
<b>Enero</b>	31	19	0
<b>Febrero</b>	16	16	1
<b>Marzo</b>	10	9	2
<b>Abril</b>	0	0	1
<b>Mayo</b>	0	0	0
<b>Junio</b>	1	0	1
<b>TOTAL</b>	58	44	5

CONTRATACIÓN DIRECTA	102
MINIMA CUANTIA	5
TOTAL	107



## Logros Significativos o Impactos

Durante el primer semestre del 2020 se inició con la revisión y actualización de los procedimientos que hacen parte del proceso de contratación en la entidad. De esta manera dentro de los logros significativos pueden señalarse los siguientes:

- Se realizó la revisión del Manual de Contratación vigente con el objeto de fortalecer el proceso y ajustar las actividades contractuales que aplican a la Personería para dar cumplimiento a los fines estatales previstos en la Constitución y la Ley, incluyendo las etapas precontractual, contractual y post contractual de los procesos de selección de contratistas, para la adquisición de bienes y servicios necesarios para el cumplimiento de la misión institucional.
- Así mismo, se dio inicio al trámite de proyección de un documento que tiene como principal objetivo definir los lineamientos para que los servidores públicos y/o contratistas que ejercen la labor de supervisión a los diferentes contratos y convenios que celebra la Personería, contribuyan a la correcta ejecución de los recursos públicos, evitando desviaciones o irregularidades en el desarrollo de dichos contratos o convenios. En la actualidad se encuentra en proceso de aprobación por parte del equipo de Planeación Estratégica y mejora continua de la entidad, para su posterior socialización e implementación en la entidad.

## GESTIÓN FINANCIERA



### Lo que hacemos

Tiene como propósito principal, planear, coordinar y controlar los recursos financieros de la Entidad, garantizando el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional, realizando actividades propias de contabilidad, presupuesto y tesorería, para el manejo eficiente y eficaz de los recursos financieros de la Personería acorde con la normatividad vigente.



## Nuestra Gestión

Durante el periodo informado se realizaron actividades propias de la oficina financiera y que hacen parte del rol de esta como:

- Elaboración del cierre financiero del año inmediatamente anterior
- Constitución de las cuentas por pagar a 31 de diciembre de 2019
- Preparación de los estados financieros para la Secretaría de Hacienda
- Elaboración y presentación de los informes a la Contraloría Municipal
- Realización del pago en el mes de febrero de la intereses y cesantías de los funcionarios de la Personería
- Pago de las cuentas por pagar a 31 de diciembre de 2019
- Pago normal de contratistas y demás cuentas de la vigencia
- Expedición de los certificados de retención de impuestos nacionales
- Elaboración y pago de las nóminas de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2020 del personal de planta de la Personería, así como los respectivos parafiscales,
- Actualización del Normograma, la matriz de riesgos y actualización del plan de acción de la oficina financiera, además del rol diario de la oficina como revisar cuentas, atender auditorias y demás actividades que resulten del día a día propio de la oficina financiera.

### Otras gestiones

- **Análisis cuantitativo del presupuesto de la Personería Municipal de Bucaramanga**

La Personería es una entidad que sus ingresos dependen de un porcentaje de los ingresos corrientes de libre destinación del Municipio de Bucaramanga de conformidad con la Ley 6 de 2000.

En este sentido, se tiene que el Municipio de Bucaramanga es un ente territorial de categoría primera de acuerdo con lo que señala el Decreto 121 del 12 de agosto de 2019 que cuenta con ingresos corrientes de libre destinación (I.C.L.D.) para el año fiscal 2020 por **\$393.452.010.000**, certificados por la misma administración municipal.

- **Análisis límite de gastos de la Personería Municipal de Bucaramanga**

El porcentaje de los ingresos corrientes de libre destinación para financiar los gastos de las Personerías de los Municipios y Distritos no podrá exceder, acorde con las categorías, los porcentajes o límites establecidos en la normatividad vigente tales como el artículo 10 de la Ley 617 de 2000 y el artículo 8 Decreto 192 de 2001, modificado por el Art.1 del Decreto 735 de 2001.

En este orden de ideas, la Personería de Bucaramanga, para la vigencia fiscal de 2020, se le asignó un presupuesto, de **SEIS MIL SEISCIENTOS SESENTA Y OCHO MILLONES SEISCIENTOS OCHENTA Y CUATRO MIL CIENTO SETENTA PESOS MCTE (\$6.668.684.170)**, correspondiente al 1.7%, de los Ingresos Corrientes de Libre Destinación (ICLD) del Municipio de Bucaramanga.

- **Ejecución presupuestal de ingresos a 30 de junio de 2020**

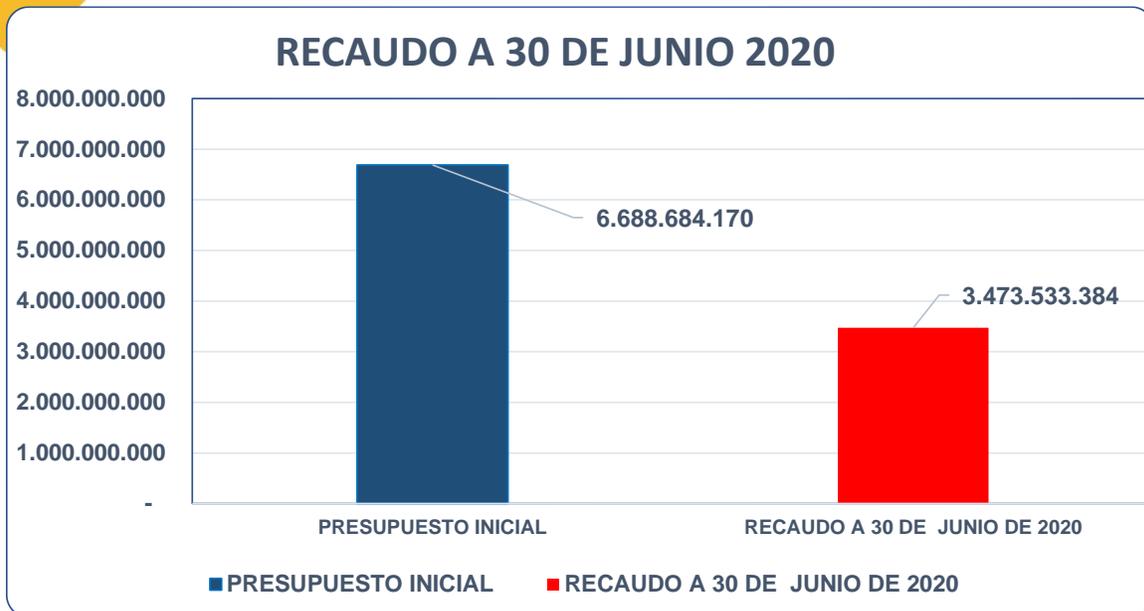
A 30 de junio de 2020, por concepto de transferencias de ICLD, la Personería de Bucaramanga ha recibido el **52%**, del presupuesto definitivo, es decir la suma de **TRES MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y TRES MILLONES QUINIENTOS TREINTA Y TRES MIL TRESCIENTOS OCHENTAY CUATRO PESOS (\$3.473.533.384) MCTE**. Es importante resaltar que estos ingresos corresponden a los meses de enero a mayo de la vigencia 2020 como recaudo efectivo, toda vez que los recaudos del mes de junio solo ingresarán hasta el mes de julio de 2020, una vez la Alcaldía consolide el recaudo efectivo de junio.

Es importante señalar que mediante Decreto 103 del 27 de marzo de 2020, la Alcaldía aplazó la transferencia de la suma de **NOVECIENTOS CINCUENTA Y DOS MILLONES NOVECIENTOS NOVENTA Y UN MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA Y DOS PESOS (\$952.991.852) MCTE** del Presupuesto de la Personería de Bucaramanga. Suma aplazada en el presupuesto de la Personería mediante Resolución 074 de abril 24 de 2020 emitida por el Despacho, en atención a que se reducen o aplazan las apropiaciones presupuestales para este ente del Ministerio Público.

En el siguiente cuadro se procede a explicar de manera general la ejecución presupuestal con corte a 30 de junio de 2020.

## EJECUCIÓN PRESUPUESTAL A 30 DE JUNIO DE 2020

CONCEPTO	PRESUPUESTO INICIAL	RECAUDO A 30 DE JUNIO DE 2020	% RECAUDO
APORTES MUNICIPIO	6.688.684.170	3.473.533.384	<b>52%</b>
<b>TOTAL PRESUPUESTO DE INGRESOS</b>	<b>\$ 6.688.684.170</b>	<b>\$ 3.473.533.384</b>	<b>52%</b>



- **Ejecución presupuestal de gastos a 30 de junio de 2020**

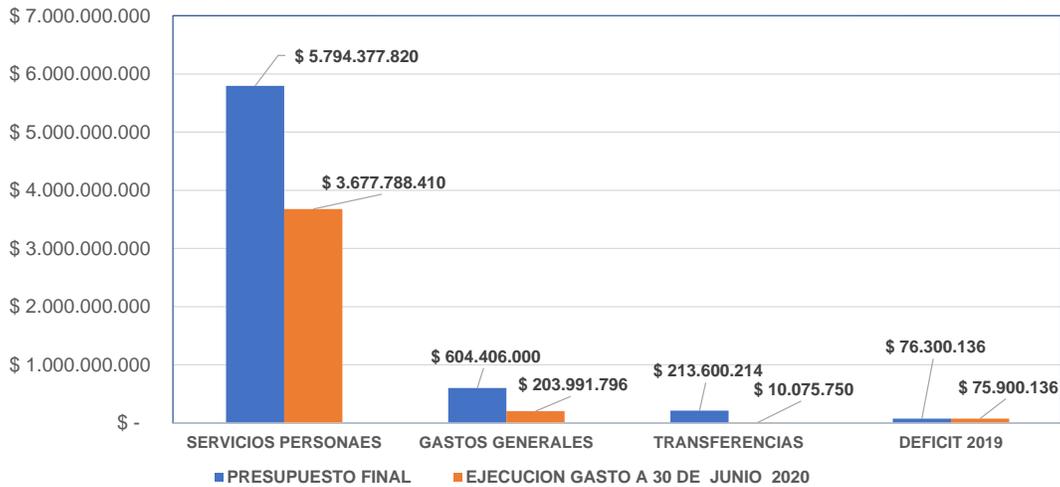
Con respecto a los Gastos a 30 de junio de 2020, la entidad ha comprometido la suma de **TRES MIL NOVECIENTOS SESENTA Y SIETE MILLONES Y SETECIENTOS CINCUENTA Y SEIS MIL NOVENTA Y DOS PESOS MCTE (\$3.967.756.092)**, es decir lo equivalente a un **59%** del total del presupuesto de Gastos definitivo; es importante resaltar que en el primer semestre se atendió el pago del déficit de 2019, en un 100%.

A continuación, se procede a explicar de manera detallada la ejecución presupuestal con corte a 30 de junio de 2020.

#### EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE GASTOS A 30 DE JUNIO DE 2020

CONCEPTO	PRESUPUESTO FINAL	EJECUCIÓN DE GASTO A 30 DE JUNIO 2020	% EJECUCIÓN
SERVICIOS PERSONALES	\$ 5.794.377.820	\$ 3.677.788.410	63%
GASTOS GENERALES	\$ 604.406.000	\$ 203.991.796	34%
TRANSFERENCIAS	\$ 213.600.214	\$ 10.075.750	5%
DÉFICIT 2019	\$ 76.300.136	\$ 75.900.136	99%
<b>TOTAL PRESUPUESTO DE GASTOS</b>	<b>\$ 6.688.684.170</b>	<b>\$ 3.967.756.092</b>	<b>59%</b>

## COMPÓRTAMIENTO DE LA EJECUCION DE GASTOS A 30 DE JUNIO DE 2020



## Logros Significativos o Impactos

Dentro de los logros más significativos en este periodo tenemos los siguientes:

- Presentación de informes a las diferentes entidades de control como la Contraloría Municipal y Secretaría de Hacienda
- Haber atendido satisfactoriamente el pago de los contratistas y al personal de nómina de la entidad.
- Se pagaron obligaciones en su totalidad por la suma de **\$ 2.195.019.312**.

## SECRETARÍA GENERAL

La Secretaría General de la Personería de Bucaramanga, cuyo propósito principal radica en planear, ejecutar y controlar la administración del talento humano, velando por la correcta ejecución de los recursos físicos y desarrollando el proceso de gestión documental, de acuerdo con los procedimientos establecidos y la normatividad vigente que garantice el cumplimiento de la misión institucional, actividades que son indispensables para el normal funcionamiento de la Entidad.

### GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO



#### Lo que hacemos

La Secretaría General, tiene a su cargo la obligación de planear, ejecutar y controlar la administración del Talento Humano de la Entidad, entendiendo éste como el activo más importante con el que cuenta la Entidad. Por tal motivo bajo la dirección de la Secretaría General se desarrollan las actividades tendientes a la ejecución de las Políticas de Gestión Estratégica del Talento Humano, mediante el seguimiento de los distintos planes consagrados en el Decreto 1499 de 2017, Decreto 612 de 2018 y demás normas complementarias.

El Proceso de Gestión del Talento Humano da inicio cuando se procede a identificar las necesidades del personal, y se finaliza con la efectividad de los actos administrativos y la implementación de los planes programados, garantizando el bienestar y desarrollo de estos. De acuerdo con su naturaleza jurídica, la Personería está sujeta a la aplicación de los lineamientos establecidos para la administración del empleo público contenidos en la normatividad vigente la cual señala la obligación de las entidades públicas de diseñar, planear e implementar los sistemas de estímulos, capacitación, seguridad y salud en el trabajo, con el fin de:

- Elevar los niveles de eficiencia, satisfacción, desarrollo y bienestar de los empleados de la Personería en el desempeño de su labor y de contribuir al cumplimiento efectivo de los resultados institucionales.
- Generar en los funcionarios públicos mayor capacidad de aprendizaje y de acción, en función de lograr la eficiencia y la eficacia de la administración.

- Anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud en el trabajo de los funcionarios y colaboradores.

Con el propósito de diseñar y ejecutar los sistemas y planes al interior de la entidad, se formularon en el periodo enero a junio el Plan Estratégico de Talento Humano, el Plan de Formación y Capacitación, el Plan del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, el Plan de Bienestar Social e Incentivos y el Plan de Previsión de Recurso Humano y Vacantes. Razón por la cual procedemos a explicar la ejecución sobre cada uno de los planes mencionados:

## ➤ Ejecución del Plan Institucional de capacitaciones

En el periodo enero a junio de 2020, se efectuaron 8 capacitaciones, de las cuales 3 se encuentran definidas en el Plan de Capacitación adoptado para la vigencia y que contempla una meta de 28 actividades. De esta manera, arroja una ejecución del 11% de cumplimiento. Lo anterior, en razón a la Emergencia sanitaria y ambiental decretada por el Gobierno Nacional, situación que ha dificultado la ejecución de dicho plan, no obstante, se han realizado 5 capacitaciones relacionadas de manera especial con temas de bioseguridad y prevención del Covid – 19 como se expone a continuación:

CAPACITACION ES REALIZADAS	MODALIDAD	RESPONSABLE	VIGENCIA
Nuevos virus respiratorios, incluido el COVID-19: métodos de detección, prevención, respuesta y Control	Virtual	Organización Mundial de la Salud	1 trimestre
Modelo Integrado de Planes de Gestión	Virtual	Departamento Administrativo de la Función Pública	1 trimestre
Relaciones interpersonales	Presencial	Contratista Psicóloga	1 trimestre
Seguridad y Salud en el trabajo	Presencial	Contratista SST	1 trimestre
Supervisión de contratos	Presencial	Profesional Especialista en Contratación Estatal.	1 trimestre
Ministerio Público y COVID-19, transformación digital, garantía de derechos y lucha contra la corrupción	Virtual	Procuraduría General de la Nación	2 trimestre
Bioseguridad	Virtual	Organización Mundial de la Salud	2 trimestre
Prevención de riesgos psicosociales y trabajo en casa	Virtual	Contratista Psicóloga	2 trimestre

## ➤ Ejecución del Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo

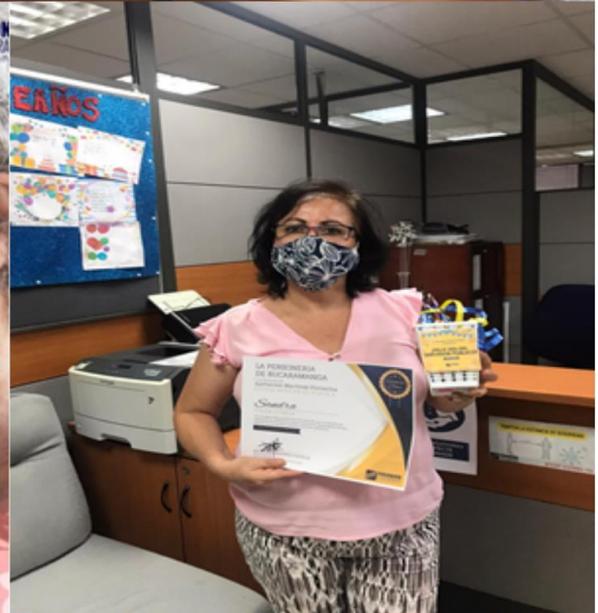
Para la vigencia 2020 se formuló el Programa Seguridad y Salud en el Trabajo el cual contempla la ejecución de 21 actividades. En el periodo de enero a junio se han realizado 10 de las 21 actividades planeadas, para una ejecución en el semestre del 47.61%, tal como se establece el siguiente cuadro:

ACTIVIDADES EJECUTADAS
Aplicación de la evaluación de los estándares mínimos (Resolución 0312 de 2019)
Realización, socialización y divulgación del Plan de trabajo SG-SST
Revisión anual de la política y de los objetivos del sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y su correspondiente divulgación.
Inducción del sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
Estructuración del programa de Vigilancia Epidemiológica
Elección integrantes al comité paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo
Capacitación a los integrantes del comité paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo
Revisión y actualización de Requisitos Legales (Matriz de Requisitos Legales)
Actualización y divulgación de la matriz de identificación de peligros, evaluación y control de riesgos.
Realizar y socializar el Plan de Capacitación anual de SG-SST

## ➤ Ejecución del Plan de Bienestar e Incentivos

En relación con la ejecución del plan de bienestar social e incentivos de la Personería, se tiene que fueron ejecutadas 6 actividades de 15 programadas, equivalentes a un porcentaje del 40% dentro del período correspondiente entre el mes de enero al 30 de junio de 2020.

ACTIVIDADES REALIZADAS	FECHA
Celebración día de la mujer	10 de marzo de 2020
Celebración día del hombre	20 de marzo de 2020
Celebración cumpleaños	En las fechas de los cumpleaños de los funcionarios y contratistas
Celebración día de la Secretaría	26 de abril de 2020
Celebración del día de la madre	10 de mayo
Celebración del día del servidor público	26 de junio





## POBLACIÓN IMPACTADA

Con estas actividades se buscó impactar el 100% de la planta personal de la entidad, por tal motivo no solo se tuvieron encuentros presenciales si no también virtuales con el objeto de llegar a un mayor número de beneficiarios tales como los contratistas.



## Logros Significativos

- **Elaboración e implementación del Protocolo Bioseguridad**

Teniendo en cuenta la declaratoria de emergencia sanitaria y ambiental emitida por el Gobierno Nacional con ocasión al Coronavirus – COVID 19, la Personería tomó las acciones correspondientes a proteger y garantizar la salud y la integridad física de los funcionarios y contratistas. De esta manera diseñó los siguientes protocolos:

- Diseño e implementación del Manual de Bioseguridad en la entidad, el cual fue adoptado mediante Resolución No. 0078 del 27 de abril de 2020 y en la actualidad fue actualizado conforme las recomendaciones dadas por el ARL Positiva y la normatividad aplicable.
- Implementación de un Protocolo de aseo y desinfección de la Entidad por medio del cual se realizan las actividades de aseo y desinfección en las instalaciones de la Personería con ocasión de las nuevas prerrogativas en materia de salud pública.

- **Caracterización de todos los empleados y contratistas de la Entidad, con el fin de identificar fortalezas y estudios adicionales.**

En el primer semestre de la vigencia la Secretaría General hizo la actualización de la caracterización de los funcionarios de planta de la entidad, alimentando la matriz que MIPG tiene establecido para tal fin. Igualmente, y con el objetivo de tener plenamente identificado todo el equipo humano que ayuda en el ejercicio misional de la Personería de Bucaramanga se extendió esta actividad a los contratistas de la Entidad.

Tu talento  
cuenta !!

Repositorio hojas de vida y  
perfiles de funcionarios y  
contratistas



## GESTIÓN DOCUMENTAL



### Lo que hacemos

El proceso de gestión documental comprende las actividades de revisar, organizar y recibir cada una de las transferencias documentales realizadas por las dependencias responsables del archivo de gestión, al archivo central. De esta manera durante el primer semestre se tienen las siguientes actividades:

- Durante la vigencia enero a junio de 2020, se siguen reforzando las buenas prácticas de la gestión documental a partir del uso de herramientas tecnológicas, logrando disminuir el consumo de papel, sensibilizando el personal y generando cultura de archivo, en el cumplimiento de la Directiva Presidencial 04 y la normatividad vigente en materia de archivo.
- Con la puesta en marcha e implementación del Modelo Integrado de Planeación de Gestión (MIPG) se dio paso a la implementación del Plan Institucional de Archivos (PINAR). Este plan permite desarrollar la función archivística de la entidad en un periodo determinado, teniendo en cuenta los lineamientos, formulados por el Archivo General de la Nación para la función archivística, sirviendo de soporte a la planeación estratégica en los aspectos archivísticos de orden normativo.
- Como resultado del PINAR se dio inicio a la elaboración del Programa de Gestión Documental PGD que comprende todas las actividades desde la generación de los registros, identificación, recuperación, almacenamiento y protección, así como la organización y la apertura, incorporación, consulta, devolución de archivo, eliminación de documentos que se encuentran en carpetas, medios magnéticos, ubicados en el archivo de gestión, archivo central e histórico de la entidad, garantizando los espacios para su almacenamiento encontrándonos en un 100% en su elaboración y las tablas de acceso que es aquella que establece los criterios básicos para la producción, Derecho de acceso a la información, protección, divulgación, alteración y recolección de la información documental, programa que está siendo ejecutado con proyección anual.
- En el proceso de gestión documental debido al Estado de emergencia decretado por el Gobierno Nacional, todas las comunicaciones o PQRSD llegan a través del correo institucional [info@personeriabucaramanga.gov.co](mailto:info@personeriabucaramanga.gov.co), se les asigna un radicado y se direccionan a los diferentes procesos para su respectivo trámite por competencia, luego se relacionan en un cuadro Excel para dejar la respectiva evidencia.
- Por otro lado, se está llevando a cabo una selección de documentos para eliminación según los criterios de evaluación establecidos en la tabla de retención documental y tabla de valoración teniendo en cuenta los valores primarios, secundarios,

administrativos, legales, contables e históricos de los documentos en el archivo central. Se está haciendo seguimiento al Plan Institucional de Archivo (PINAR) como lo establece el Plan de Acción.

- En el periodo de enero a junio de 2020 se ha dado trámite a la recepción de 3392 oficios provenientes de diferentes entidades y usuarios en general.

De acuerdo con lo anterior, se puede resumir la siguiente información:

Actividades/servicios	Cantidad
Correspondencia recibida	3.392
Cajas seleccionadas para eliminación	827
Inventarios actualizados por Procesos.	11



## Logros Significativos o Impactos

En vista del alto número de archivo histórico que existen en la entidad se dio la necesidad de iniciar durante el primer semestre de 2020 un proceso de selección y eliminación de documentos según las Tablas de Retención Documental - TRD (tablas de retención documental) y TVD (tablas de valoración documental) con el fin de depurar el archivo físico de la Entidad y contar con más espacio para los nuevos documentos que deben ser archivados. En la actualidad a través de este proceso se ha logrado la revisión de 827 cajas.

## GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS



### Lo que hacemos

El área de recursos físicos de la Personería de Bucaramanga constituye parte fundamental de los insumos de cualquier proceso. En el caso de la Entidad, es la base material que soporta el funcionamiento de las distintas actividades tanto misionales como no misionales, que se ejecutan en la misma. Puede afirmarse que cualquier proceso productivo de bienes o servicios tiene alguna base material y financiera, constituida ya sea por la existencia de máquinas y equipos de oficinas para el personal, de insumos de papelería o de medios magnéticos para registrar y almacenar la información, de recursos financieros para pagar a los empleados, entre otros.

En términos generales, puede concebirse a la gestión de recursos físicos y financieros como una parte de la administración, cuyo objeto es estudiar la adquisición, manejo, control y seguimiento de los recursos que se utilizan en la Entidad.

De esta manera en el periodo correspondiente entre enero y junio de 2020 se ejecutaron las siguientes actividades:

- En este periodo se dio cumplimiento a la compra de las pólizas y seguros de los vehículos de la Entidad.
- En los meses de abril y junio, se realizó el mantenimiento de los 58 equipos de cómputo e impresoras que posee la Entidad.

Actividades/servicios	Cantidad
ENTREGA MENSUAL ELEMENTOS DE OFICINA	27 SOLICITUDES
RENOVACIÓN PÓLIZAS Y SEGUROS DE VEHÍCULOS	4 SEGUROS TODO RIESGO Y SOAT
MANTENIMIENTO EQUIPOS DE COMPUTO	58 EQUIPOS DE COMPUTO

- En la implementación de políticas y lineamientos de la Estrategia Gobierno en Digital, se elaboró el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones PETIC y el Plan de Seguridad y Privacidad de la información, el cual, entra en un estado de revisión e integración.



*POR UNA  
PERSONERÍA  
SEGURA*

Por lo tanto, se plantea la creación del proyecto “Por una Personería Segura” en el cual, se establecerán líneas de acción claras ante posibles ataques que pongan en peligro la integridad y seguridad de la información que reposa en las bases de datos de la Entidad, colocando en marcha programas de protección de datos personales y de seguridad de la información.

Líneas estratégicas:



Gestión de riesgos

Gestión de activos de información

Gestión de incidentes

Gestión de la continuidad

Gestión del cumplimiento

Gestión del cambio y cultura

## COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL



### Lo que hacemos

El departamento de comunicaciones de la Personería de Bucaramanga dentro del marco de la estrategia para la comunicación busca incorporar diversas acciones, que deben ejecutarse con total profesionalismo y respeto por la comunidad, usando medios incluyentes a los que puedan acceder todos los ciudadanos.

Esta participación se fomenta desde el vínculo comunicativo entre la entidad y los ciudadanos, a través de formas innovadoras y sencillas.



### Nuestra Gestión

#### ➤ Diseño e implementación de campañas:

Para cumplir este objetivo se realizaron 126 piezas comunicativas de campañas encaminadas a la protección, la seguridad de su familia, lavado de manos, desinfección, uso de los recursos, utilización de las redes para realizar solicitudes, campaña quédate en casa e implementación de teletrabajo, entre otras orientadas especialmente a la protección de la vida y la salud de los funcionarios y contratistas de la entidad.

**NÚMEROS ATENCIÓN TELEFÓNICA COVID-19**  
SI TIENES DUDAS E INQUIETUDES, PUEDES LLAMAR:

**NACIONAL**  
018000 955590

**SANTANDER**  
6978785 - 6978788  
6970000 EXT. 1283 - 1287

**DESDE TU CELULAR**  
192

**POR MÍ, POR TI, POR NUESTRAS FAMILIAS**

**#QUÉDATEENCASA**

SI TÚ TE DETIENES, EL VIRUS SE DETIENE

**¡NO ESTAMOS EN VACACIONES!**  
APROVECHA EL TIEMPO EN FAMILIA, CUMPLE CON TU TRABAJO O ACTIVIDADES ESCOLARES

**#PROTOCOLODEENTRADAACASA**



**RECUERDA**  
CUANDO ENTRES A CASA QUITA TUS ZAPATOS Y HAZ SU LIMPIEZA

DESDE LA PERSONERÍA DE BUCARAMANGA TE QUEREMOS RECORDAR:

**HOY VIERNES INICIA EL TOQUE DE QUEDA OBLIGATORIO**

DESDE EL **VIERNES 20 DE MARZO** A LAS **8:00 P.M.** HASTA EL **MARTES 24 DE MARZO** A LAS **4:00 A.M.**

**RECUERDA CONSULTAR LAS EXCEPCIONES**



**#SOYCONSCIENTE**  
**#YOMEQUEDOENCASA**

➤ **Publicaciones gestionadas**

En lo corrido del primer semestre del año se han realizado diversas publicaciones por las redes sociales con el objeto de mantener el contacto con los usuarios e interesados en los servicios de la Personería. En este sentido en el siguiente cuadro podrán observarse las publicaciones realizadas en cada una de las redes sociales institucionales:

REDES	FACEBOOK	TWITTER	INSTAGRAM
ENERO	18	18	18
FEBRERO	27	27	27
MARZO	50	50	50
ABRIL	22	22	22
MAYO	51	51	51
JUNIO	18	18	18
<b>TOTAL</b>	<b>186</b>	<b>186</b>	<b>186</b>



## En Resumen

Actividades/servicios	Cantidad
Coordinación de los eventos por solicitud de Personero, Delegados y/o Secretaría General de la entidad	38
Redacción y Envío del Boletín Institucional.	20
Información de prensa para la publicación en la página web	122
Trabajar con herramientas Mass Media (Facebook, Instagram y Twitter) para promover el contacto del público con la Personería	FB: 10.474 TW:3.556 IG: 807 Línea de Denuncia: 650
Realización de seguimiento al Plan estratégico de tecnológicas de la información y comunicaciones PETI	1



## Logros Significativos o Impactos

Dentro de la oficina de comunicaciones se tienen los siguientes logros significativos para el primer semestre de la vigencia 2020:

- **Aumento de seguidores e interacción en las redes sociales y disponibilidad de las**

**líneas de atención**



La Personería Municipal de Bucaramanga dispone de las redes sociales Facebook, Twitter, e Instagram las cuales son manejadas y administradas por el área de comunicaciones de la entidad. De esta manera durante el semestre se observa que las mismas han servido como una alternativa eficaz para estar en contacto con la Personería y de parte de la entidad de conocer las opiniones, quejas y demás percepciones de los usuarios, toda vez que a través de las redes las personas pueden remitir solicitudes o inquietudes y en algunos casos recibir respuestas inmediatas de parte de este ente del Ministerio Público.

Vale la pena precisar que en el primer semestre de 2020 se ha aumentado considerablemente el número de seguidores alcanzando incluso el 80% de la meta propuesta para en 2020, como se explicará posteriormente.

Por otro lado, es importante señalar que a través de la línea de Atención y denuncia de la Personería de Bucaramanga se reciben alrededor de 20 llamadas diarias, para solicitar información sobre la ruta que deben seguir los usuarios a la hora de solicitar o requerir alguno de los servicios que presta la Personería, entre otras.

En el siguiente cuadro se puede observar el impacto de la gestión de las redes sociales de la entidad en relación con el aumento del número de seguidores durante el semestre:

RED SOCIAL	SEGUIDORES ENERO	SEGUIDORES ACTUALES	META
FACEBOOK <a href="https://www.facebook.com/personeriabucaramanga/">https://www.facebook.com/personeriabucaramanga/</a>	9.918	10.474	12.000
TWITTER <a href="https://twitter.com/Personeria_bga">https://twitter.com/Personeria_bga</a>	2.890	3.556	4.000
INSTAGRAM <a href="https://www.instagram.com/personeriabucaramanga/?hl=es-la">https://www.instagram.com/personeriabucaramanga/?hl=es-la</a>	308	807	1.000
Línea de Atención		Disponibilidad constante	100%

## CENTRO DE CONCILIACIÓN



### Lo que hacemos

El Centro de Conciliación en Derecho de la Personería de Bucaramanga tiene como objetivo brindar mediante el mecanismo de la conciliación la posibilidad de la resolución de los conflictos y que las partes por sí mismas, busquen soluciones a sus diferencias con la ayuda de un tercero neutral y calificado denomina conciliador, permitiendo con ello contribuir a una cultura de convivencia pacífica y a la descongestión de los despachos judiciales.

El Centro de Conciliación ofrece los servicios de conciliación a los ciudadanos residentes en los inmuebles de estratos 0,1,2,3 y 4 en cuantía hasta de 500 SMMLV, en temas de responsabilidad extracontractual en temas médicos, en accidentes de tránsito, préstamos

o deudas, fijación, aumento o disminución de cuota alimentaria, reconocimiento de la unión marital de hecho, reconocimiento y liquidación sociedad patrimonial de hecho entre compañeros permanentes, liquidación de sociedad conyugal, temas relacionados sobre contratos civiles y comerciales, entre otros.



## Nuestra Gestión

Teniendo en cuenta que la Organización Mundial de la Salud OMS, declaró el 11 de marzo del presente año como pandemia el coronavirus COVID 19, además que a través de los decretos presidenciales y la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 del Ministerio de Salud se dispuso la emergencia sanitaria en el territorio nacional a causa del Coronavirus, la Personería decidió suspender las 53 audiencias de conciliación que se encontraban programadas para el mes de marzo y la primera quincena de abril del presente año con el objeto de proceder a determinar otras alternativas para continuar con la prestación del servicio y garantizar el cuidado de la salud y la integridad física de los usuarios y los funcionarios de la entidad.

De esta manera, se publicó un aviso en la página WEB de la Personería de Bucaramanga y se notificó a los correos electrónicos de los convocantes y los convocados la suspensión de las audiencias a continuación, como aparece a continuación:

**PERSONERÍA DE BUCARAMANGA**  
Oficina de Atención al Ciudadano

### SEÑOR USUARIO

**El centro de Conciliación en Derecho de la Personería de Bucaramanga**  
Informa que

Por razones de emergencia sanitaria, se suspende la realización de audiencias de conciliación a partir de la fecha hasta nueva orden.

Oportunamente El Centro de Conciliación les comunicará la fecha de reprogramación.

**Jasbleidy Tapias Soto**  
Personera (E) de Bucaramanga

**#SEGUIMOSTRABAJANDOPORTI**

Así mismo, conforme lo señalado en el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 se adoptaron medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación del servicio por parte de las autoridades públicas y los particulares que ejercen funciones públicas y dispuso que con el

fin de mantener la continuidad en la prestación de los servicios de conciliación extrajudicial, se podrán adelantar de manera virtual trámites de conciliación extrajudicial siempre y cuando las partes estén de acuerdo y el centro de conciliación cuente con los medios tecnológicos necesarios para llevar a cabo la audiencia virtual.

Por consiguiente, en atención a dar continuidad a los servicios del Centro de Conciliación la Personería expidió la Resolución No 071 de 14 de abril de 2020 mediante el cual se estableció el procedimiento para realizar las audiencias de conciliación de forma no presencial, la cual fue comunicada a las partes mediante medios electrónicos y se enviaron las respectivas citaciones para realizar las audiencias en el mes de mayo del presente año.

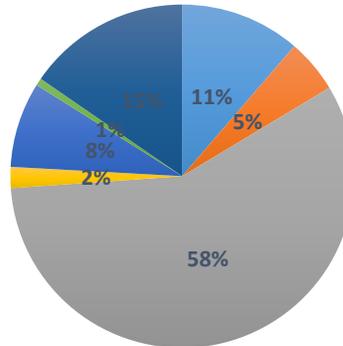
En este orden de ideas, a pesar de la novedad del trámite se concertó con los usuarios la realización de 11 audiencias virtuales, logrando 5 acuerdos y 6 con constancia de no acuerdo.



## En Resumen

Actividades/servicios	Cantidad
Solicitudes de conciliación	94
Audiencias de Conciliación	51 audiencias Presenciales ( 40) (Virtuales 11)
Citaciones y comunicaciones	579
Actas	20
Constancias	31
Asesorías usuarios	155
Otros resultados	7
Registro SICAAC	100%

## GESTIÓN CENTRO CONCILIACIÓN EN DERECHO



- SOLICITUDES CONCILIACION
- AUDIENCIAS CONCILIACIÓN
- CITACIONES Y COMUNICACIONES
- ACTAS
- CONSTANCIAS
- OTROS RESULTADOS
- ASESORIA USUARIOS



### Logros Significativos o Impactos

Con la anterior gestión correspondiente del 2 de enero al 30 de junio se ha impactado 153 personas, que han acudido al Centro de Conciliación con el fin de solucionar de forma pacífica sus conflictos y en caso de no haber logrado un acuerdo han agotado el requisito de procedibilidad para acudir a la jurisdicción ordinaria.

## ATENCIÓN AL CIUDADANO



### Lo que hacemos

El Proceso de atención al Ciudadano busca brindar un servicio respetuoso y amable al ciudadano(a), sin distinción ni discriminación, con actitud de servicio; atendiendo sus necesidades y brindando una respuesta oportuna, clara y completa.

La Personería de Bucaramanga, en el diseño de las estrategias del servicio al ciudadano; ha tenido en cuenta los protocolos del servicio al ciudadano; las normas técnicas; el Código del

buen Gobierno y los principios y valores establecidos en esta materia. El proceso tiene como propósito el fortalecimiento de los canales de atención ya que se interactúa con la ciudadanía, usuarios y grupos de interés.



## Nuestra Gestión

Con el fin de garantizar eficiencia en el trámite de las PQR, en términos de oportunidad, calidad y transparencia, los tiempos de respuesta a la ciudadanía de las peticiones presentadas, se han dado dentro de los términos establecidos en la Ley.

De esta forma, con la búsqueda de la excelencia en la prestación de los servicios se ha asignado al equipo de servicio al ciudadano y Correspondencia los canales de atención como: (CHAT, MEDIO TELEFONICO, CORREO INSTITUCIONAL, PAGINA WEB), para interactuar con los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, para que puedan presentar sus peticiones, obtener información sobre tramites, servicios, información general y eventos de especial tratamiento y atención por parte de la Personería.

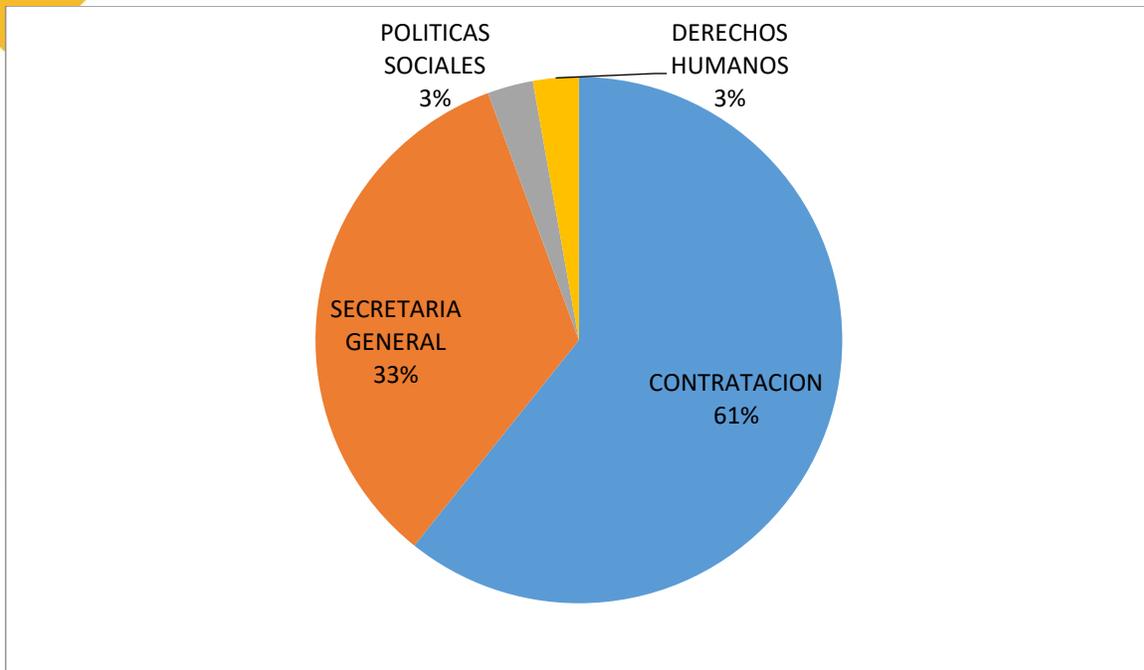
Como nuestro objetivo es facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos a través de los distintos canales, se han adoptado estrategias de interactividad con el ciudadano a través del sitio web y redes sociales de la entidad (Facebook, Twitter).

Así mismo, dentro del proceso de atención al cliente se tiene la ejecución de las siguientes actividades:

### ➤ Control de ingreso de ciudadanos a la Personería de Bucaramanga

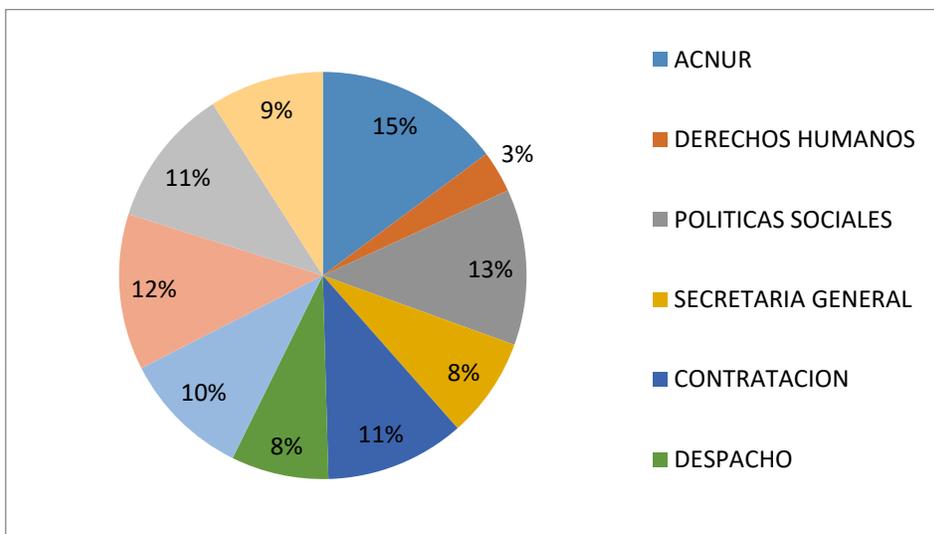
#### ENERO

El proceso de atención al ciudadano, ha implementado mecanismos de recolección de información relacionado con el registro de todo el personal que ingresa a la Personería, información que sirva de insumo para la caracterización de la población atendida y para el observatorio de derechos humanos; En el mes de ENERO el ingreso de usuarios a la personería fue de 120 usuarios.



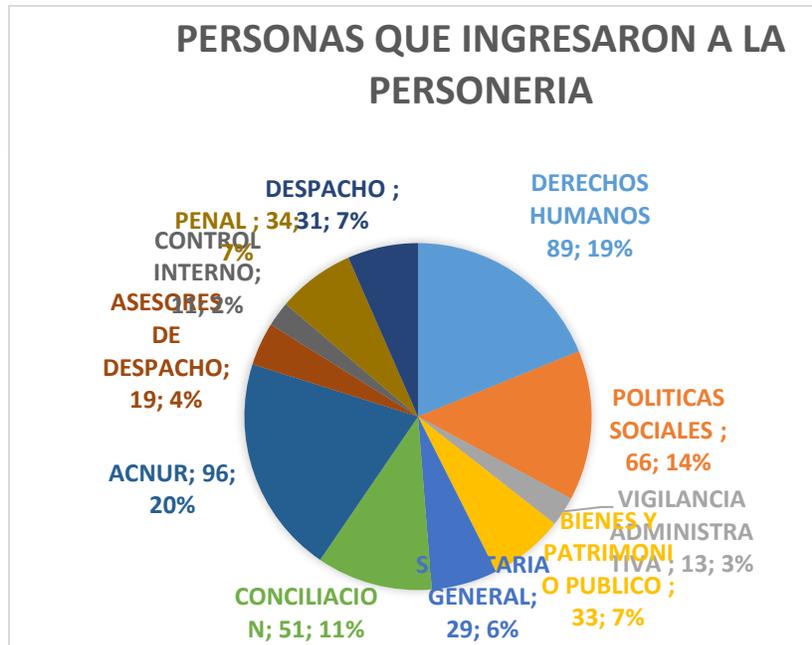
## FEBRERO

El proceso de atención al ciudadano, ha implementado mecanismos de recolección de información relacionado con el registro de todo el personal que ingresa a la Personería, información que sirva de insumo para la caracterización de la población atendida y para el observatorio de derechos humanos; En el mes de FEBRERO el ingreso de usuarios a la personería fue de 405 usuarios.



## MARZO

El proceso de atención al ciudadano, ha implementado mecanismos de recolección de información relacionado con el registro de todo el personal que ingresa a la Personería, información que sirva de insumo para la caracterización de la población atendida y para el observatorio de derechos humanos; En el mes marzo, fecha en la que se inició el aislamiento preventivo obligatorio se registraron 472 ingresos tanto de funcionarios y ciudadanía en general y se registró el ingreso a las siguientes dependencias:



## ABRIL

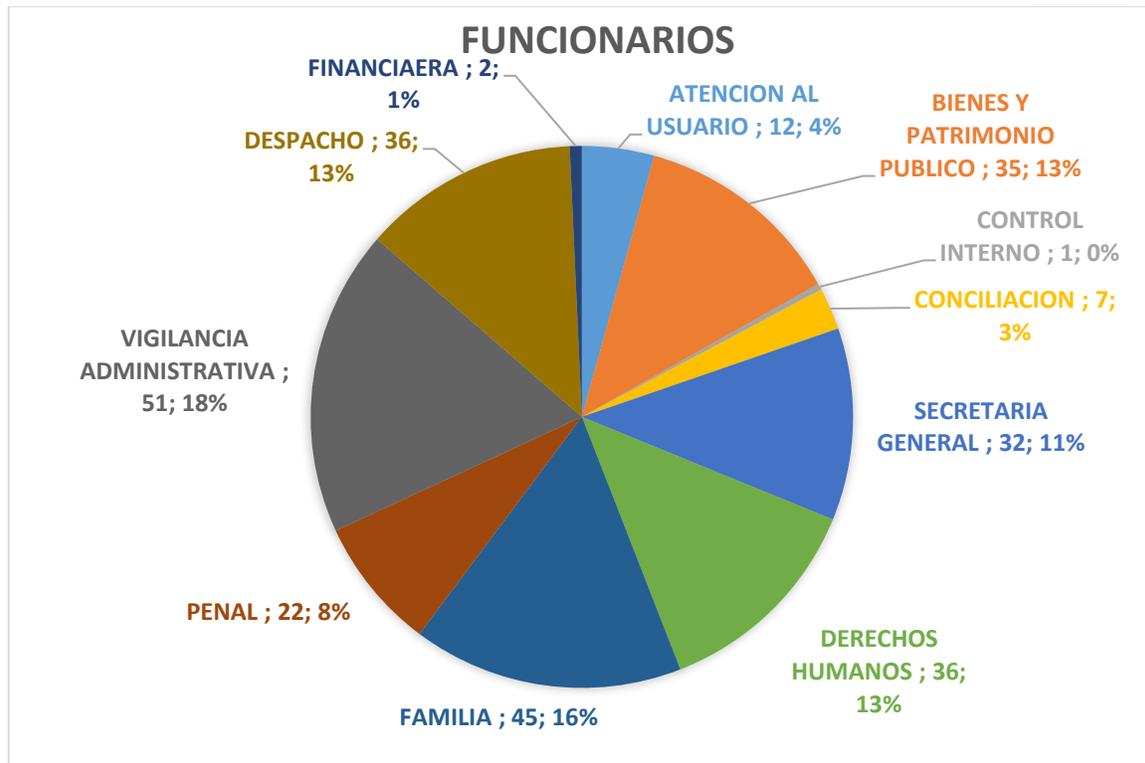
En el mes de abril no se requirió el diligenciamiento del registro de ingreso de personas a la Personería, toda vez que fue suspendida la atención a los usuarios de manera presencial en la entidad como consecuencia de la declaración de estado de emergencia sanitaria y ambiental por el Coronavirus, razón por la cual se implementó el trabajo en casa por parte de los funcionarios y/o contratistas de la entidad, y aunque la entidad continuó prestando sus servicios no fue necesario registrar ingreso a las instalaciones de usuarios.

## MAYO

En el mes de mayo aún se continúa con la restricción de la prestación de servicios presenciales e ingreso a usuarios a las instalaciones de la Personería, pero se autoriza el ingreso de funcionarios y/o contratistas. Razón por la cual el proceso de atención al ciudadano inicia su gestión con el diligenciamiento de un formato de antecedentes y

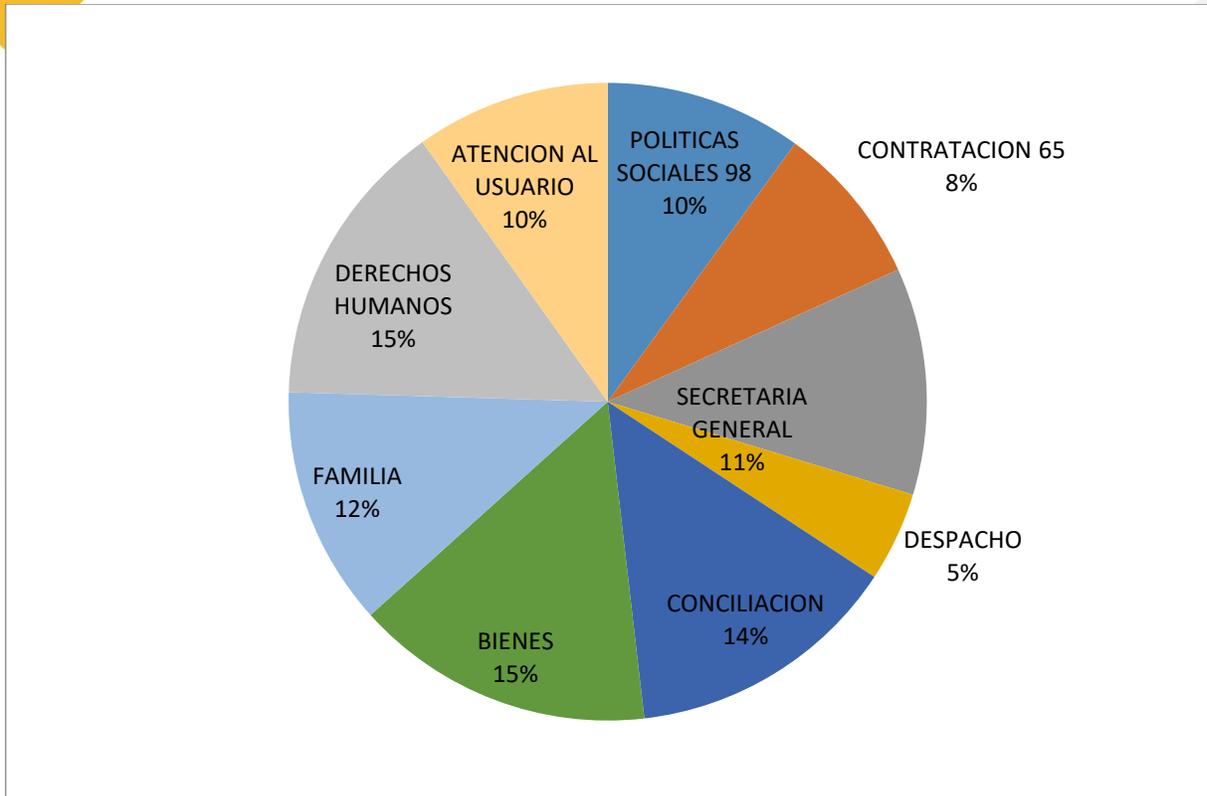
síntomas para el ingreso de funcionarios/contratistas, así como de tomar otras medidas tales como la obligación de lavar manos, uso de tapabocas, entre otras.

Con base en lo anterior, se tiene que el mes de mayo de 2020 se presentaron 246 ingresos entre funcionarios/contratistas a las siguientes dependencias:



## JUNIO

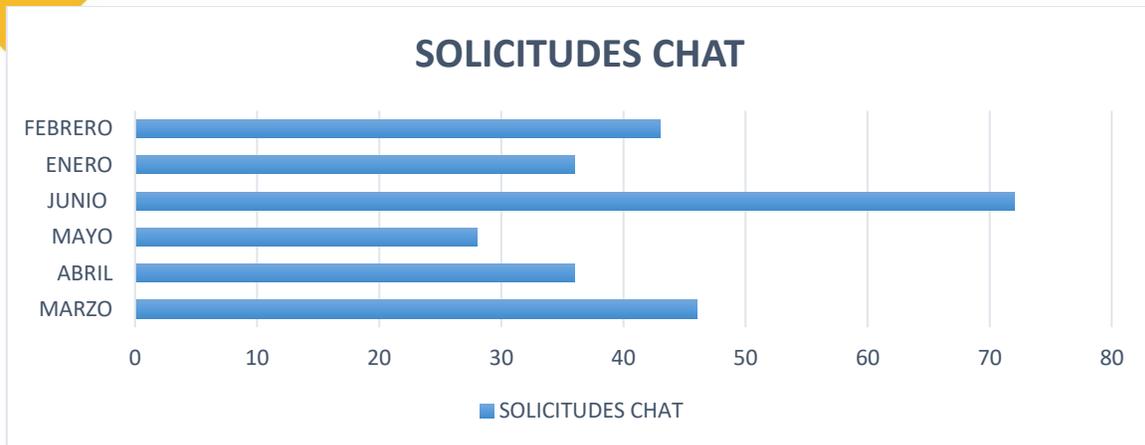
En el mes de junio continúa el ingreso a la Personería, pero solo de funcionarios y/o contratistas, para lo cual el personal vinculado al proceso de atención al ciudadano previo al ingreso de las personas a la entidad, procede al diligenciamiento de un formato diseñado por el área encargada de seguridad y salud en el trabajo que contempla información relacionada con la cédula, temperatura y síntomas del funcionario o contratista. Dicho formato, tiene el objeto de garantizar y mitigar los riesgos generados por el COVID 19 y determinar los riesgos a los que están expuestos los funcionarios públicos y contratistas de la entidad. Finalmente, se informan que en el mes de junio se presentaron 883 ingresos a las siguientes dependencias:



### ➤ **Prestación de servicios de la Personería a través del chat en línea**

Con el fin de prestar un servicio eficiente y oportuno, se asignó al equipo del proceso de atención al ciudadano, los canales de atención como: (CHAT, MEDIO TELEFONICO) con interactuar con los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, que deseen presentar peticiones, obtener información sobre tramites, servicios, información general y eventos de especial tratamiento y atención por parte de la Personería.

Para ello se cuenta con un CHAT que se atiende de 8 am a 12 pm – 2 pm a 4:30 pm; en los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio, se han atendido diferentes solicitudes por este medio, así:



## En Resumen

Dentro del periodo de enero a junio de 2020 se han recepcionado 1.868 solicitudes las cuales están clasificadas así: PETICIONES: 1.579, SEGUIMIENTO A PETICIONES: 172 y TUTELAS: 117.

Es importante destacar que los tiempos de respuesta a la ciudadanía se han dado dentro de los términos establecidos en la Ley, además durante este periodo solo se ha recibido una queja respecto al servicio prestado, la cual fue tramitada dentro del término establecido en el proceso de atención al ciudadano. Lo anterior permite concluir que el servicio prestado a la ciudadanía ha sido eficiente y oportuno.

En el siguiente cuadro se expone la información dada con anterioridad.

Actividades/servicios	Cantidad
Tutelas atendidas/ tutelas recibidas	117
Seguimiento de Peticiones	172
Derechos de petición + PQR)	1.579
<b>TOTAL</b>	<b>1.868</b>

Por lo anterior contamos con un porcentaje de éxito del 100% en contraste de tutelas falladas a favor (3) v.s. tutelas en las cuales fungimos parte (3) que logra reflejar la eficiente defensa jurídica ante juzgados constitucionales.



## Logros Significativos o Impactos

Una vez fue declarada la emergencia sanitaria, la entidad adoptó las medidas urgentes y necesarias para proteger a los funcionarios públicos y contratistas de los riesgos para la salud generados por el COVID 19, implementó el trabajo en casa, sin desconocer la Política de Atención al Ciudadano la cual está orientada a prestar un servicio eficiente y oportuno, para ello desde el proceso de atención al ciudadano se tomaron las siguientes medidas en cuanto a la atención a la ciudadanía, usuarios y grupos de interés:

- Restricciones en el ingreso de ciudadanos a la Personería de Bucaramanga.
- Se realizó la atención de usuarios a través de distintos mecanismos tales como el chat de la Personería.
- Se realizó la atención a usuarios a través de las líneas de atención telefónica designadas.
- Diligenciamiento de formatos de encuestas diseñadas con ocasión a la emergencia sanitaria del COVID-19, a los funcionarios de la Personería que ingresan a la entidad.

## PARTICIPACIÓN CIUDADANA



### Lo que hacemos

La Participación Ciudadana está principalmente enfocada en facilitar y fortalecer los mecanismos de control social y participación ciudadana, mediante la inscripción de veedurías ciudadanas acorde con la ley 850 de 2003 y que son el mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

Dicha vigilancia, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 270 de la Constitución Nacional, se ejercerá en aquellos ámbitos, aspectos y niveles en los que, en forma total o parcial, se empleen los recursos públicos, con sujeción a lo dispuesto en la ley.



## Nuestra Gestión

Ante la emergencia asociada al Coronavirus (COVID – 19) y al aislamiento preventivo obligatorio y acogiendo los lineamientos dados por el Ministerio Público, la entidad procedió a emitir acto administrativo de suspensión de términos de los trámites de inscripción de veedurías.

Acorde a dicha suspensión, desde el proceso de Participación Ciudadana que lidera la Personería Delegada para las Políticas Sociales y la Convivencia Ciudadana se ha procedido a realizar algunas gestiones ante las solicitudes tales como remisión de formatos y requisitos requeridos para la inscripción, información del proceso de inscripción, brindar asesoría a los solicitantes, entre otras gestiones con el objeto de adelantar los trámites una vez se supere la actual coyuntura.

Así mismo, durante el primer semestre del 2020 en el proceso de Participación Ciudadana al interior de la Personería Delegada para las Políticas Sociales y la Convivencia Ciudadana, se desarrollaron las siguientes actividades:

- Se proyectaron 26 respuestas a los requerimientos presentados por la comunidad respecto veedurías ciudadanas ya existentes, en el nivel territorial. Así como información de quién vigila las actuaciones de las veedurías, requisitos para la inscripción de unas veedurías, solicitud de formatos de inscripción y demás. Se realizó coordinación institucional con la Contraloría Municipal para realizar una mesa de participación de las distintas veedurías ciudadanas municipales.

Se destaca dentro de la gestión, la inscripción de 6 veedurías ciudadanas una vez verificado el cumplimiento de requisitos, mediante igual número de actos administrativos. Se precisa que dichas veedurías tratan sobre diversos temas entre los que se encuentran:

- Control social respecto procesos contractuales en la ESE Hospital Universitario de Santander
- Control social de veeduría para la contratación estatal
- Control social a la gestión pública en referencia a los programas, proyectos y demás áreas como la salud, deportes, educación y desarrollo social.
- Control social a la gestión de las entidades prestadoras de salud EPS, IPS, ESE y demás en el departamento de Santander

Finalmente, en la gestión ejecutada desde el proceso, la Personería participó en la mesa de trabajo del primer regional para la implementación de la Política Marco de Convivencia, con la participación de la Secretaría del Interior y la Alcaldía de Bucaramanga.





## En Resumen

A continuación, se presenta una tabla y una gráfica a través de la cual se detalla la información antes mencionada.

Actividades/servicios	Cantidad
Inscripciones de Veedurías Ciudadanas	6
Mesa de trabajo	1
Reuniones Virtuales de la Delegada	10
Elaboración de informes	12
Seguimiento de Peticiones	26





## Logros Significativos o Impactos

Dentro de los logros significativos del proceso de convivencia se destaca la inscripción de seis veedurías ciudadanas, encaminadas a ejercer control social en temas como: salud, deporte, educación y desarrollo social, inversión de recursos públicos, gestión pública de las entidades prestadoras de salud y procesos de contratación estatal entre otros.

## DELEGADA PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS



### Lo que hacemos

La oficina de derechos humanos está encargada del desarrollo de actividades de protección, prevención y defensa de los Derechos Humanos y del Derecho internacional humanitario, en asuntos relacionados con el derecho a la vida y derechos conexos como la salud (incluida la política pública de prevención y atención a la farmacodependencia) y la libertad personal con especial atención a la población víctima del conflicto armado y población carcelaria del Municipio.

Participando en el diseño y elaboración de políticas de control social hacia la vigilancia del Estado y su gestión pública en la problemática carcelaria y las condiciones materiales de resocialización conforme a la normativa vigente.

Por otra parte, es la encargada de velar porque la Administración Municipal ejecute con oportunidad y diligencia políticas en materia de derechos humanos y derecho internacional humanitario, especialmente en asuntos relacionados con el propósito del cargo, realizando seguimiento permanente de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

En la atención al ciudadano se encarga de brindar orientación pertinente en los asuntos de su competencia, tramitar declaraciones y atender las quejas que interponen los ciudadanos que han sido objeto de hechos victimizantes, llevando la estadística actualizada de estos hechos.



## Nuestra Gestión

La Personería Delegada para la Defensa de los Derechos Humanos presenta informe de gestión del primer semestre de la vigencia 2020 en los siguientes términos:

- En atención a la población en situación de desplazamiento, ha contribuido en el periodo que comprende del mes de enero a junio de 2020, en la recepción de 8 declaraciones de desplazamiento forzado, recepcionadas en la Personería de Bucaramanga.
- Frente a la prestación de servicios por parte de las EPS del municipio, se coadyuvó en la elaboración de 29 tutelas en materia de salud.
- Se realizaron 85 visitas a diferentes EPS con el fin de tramitar de forma directa solicitudes radicadas ante la delegada y acompañamiento a operativos; se elaboraron 6 derechos de petición y se brindó un total de 167 asesorías. En cumplimiento de nuestras funciones se dio respuesta a los Juzgados en 24 oportunidades donde se vinculaba a la Personería dentro de sus actuaciones en Acciones de Tutela.
- Se ha avocado conocimiento de 246 peticiones y 91 seguimientos a distintas peticiones, las cuales han sido debidamente tramitadas ante las autoridades, entes competentes y contestadas a los peticionarios de manera oportuna.
- Así mismo, en procura del debido proceso al interior de las investigaciones disciplinarias que se adelantan contra los internos de los centros penitenciarios y carcelarios de Bucaramanga, se ha hecho presencia en 17 consejos de disciplina entre la cárcel modelo y la reclusión de mujeres de Bucaramanga.
- Además de forma bimensual se está adelantando en los centros Penitenciarios de la ciudad, en forma conjunta con la Procuraduría General de la Nación y la Defensoría del Pueblo Regional Santander, comités de Derechos Humanos con el fin de mitigar al máximo las posibles vulneraciones de derechos del personal privado de la libertad.

Ahora en relación a otros temas, esta Delegada realizó gestiones en los siguientes temas de importancia, entre otros:

Se ha realizado acompañamiento a las instituciones públicas del orden nacional, departamental y municipal con el fin de verificar el cumplimiento de las acciones para la protección de los derechos humanos, tales como: Migración Colombia, Defensoría del Pueblo, Gobernación de Santander Alcaldía de Bucaramanga, Secretaría de Salud, Secretaría del interior, Desarrollo Social, Policía Nacional, Ejército Nacional, buscando con ello la efectiva vigilancia, contención y protección frente a la emergencia sanitaria por COVID – 19, así mismo visitas a las diferentes EPS del municipio y dispensario de la ciudad



para saber qué medidas están tomando frente a la emergencia del covid-19 y los protocolos de bioseguridad por parte de todo el personal.

- **Gestiones respecto a la población migrante**

La Delegada realizó acompañamiento a operativos en los semáforos de la ciudad con el fin de que Migración Colombia realice control sobre las personas que se encuentran realizando actividades de limpia-vidrios y trabajo infantil. Este operativo contó con la presencia de Migración Colombia, Policía de Infancia y Adolescencia e ICBF.



Por otro lado, la Delegada, ha venido realizando acompañamiento a las entidades como Migración Colombia en el retorno humanitario de personas venezolanas, quienes de manera voluntaria decidieron retornar a su país, verificando con ello la preservación de los derechos humanos y las condiciones mínimas de bioseguridad y el acatamiento del Decreto 457 de 2020, referente al cumplimiento del aislamiento preventivo obligatorio ordenado por el Gobierno Nacional.





- **Acompañamiento a plantones, protestas y/o movilizaciones**

En la Universidad Industrial de Santander:



La Delegada hizo presencia en la Universidad Industrial de Santander UIS, con el fin de realizar acompañamiento a los escuadrones de la Policía Nacional y el ESMAD, con el fin de garantizar el cumplimiento de los protocolos adecuados por parte de las autoridades para el desarrollo de la jornada de protesta estudiantil.



En la Escuela Normal Superior:

La Delegada para la defensa de los derechos humanos de Bucaramanga atendió las denuncias de los Estudiantes de La Escuela Normal Superior de Bucaramanga quienes protestan por el presunto acoso sexual de parte de algunos profesores a los estudiantes del plantel educativo.



- **Gestiones adelantadas respecto a la protección del derecho a la salud y conexos en el municipio**

La Personería delegada para la defensa de los derechos humanos de Bucaramanga ha ejecutado en el primer semestre del 2020 la siguiente gestión respecto a la protección del derecho a la salud:

- La Personería de Bucaramanga convocó a una mesa trabajo con el fin de hacer seguimiento al cumplimiento del Decreto 034 de 2019, por medio del cual se implementa el Sistema de Emergencias Médicas. Con la participación de la Secretaría del Interior, la Secretaría de Salud, Dirección de Tránsito de Bucaramanga, Gestión de Riesgo y empresas prestadoras del servicio.
- La Delegada realizó acompañamiento a operativos de vigilancia y control a las ambulancias en la ciudad. Para ello se dispuso de operativos en los diferentes terminales donde se ubican y así verificar la documentación y los implementos que deben portar para prestar el servicio en caso de accidente. Se realizó acompañamiento por parte de DTB, Secretaría de Salud, Sistema Municipal de Gestión de Riesgos.



- Esta Delegada ha venido realizando acompañamiento a la comunidad en cuanto a divulgación, implementación y socialización de los Decretos de emergencia sanitaria expedidas por el Gobierno Nacional para enfrentar la pandemia por COVID -19, esto con el fin de dar cumplimiento de las normas de bioseguridad.



- **Acompañamiento a población con movilidad reducida**

Atendiendo la situación presentada con la población en condición de discapacidad que anhelaban ingresar al Estadio Alfonso López, el Personero de Bucaramanga Rafael Picón Sarmiento, atendió en el sitio las solicitudes de esta comunidad, escalándolas ante el comité organizador de la Federación Nacional de Fútbol y CONMEBOL del torneo Preolímpico, logrando que en las dos últimas fechas que restan en la Capital Santandereana, puedan ingresar de forma gratuita las personas con movilidad reducida en un área que se dispondrá por parte de la Organización de acuerdo a la infraestructura del Estadio, la cual nos arrojará el cupo permitido para realizar el ingreso a tan importante población.



- **Gestiones respecto condiciones de personas privadas de la libertad**

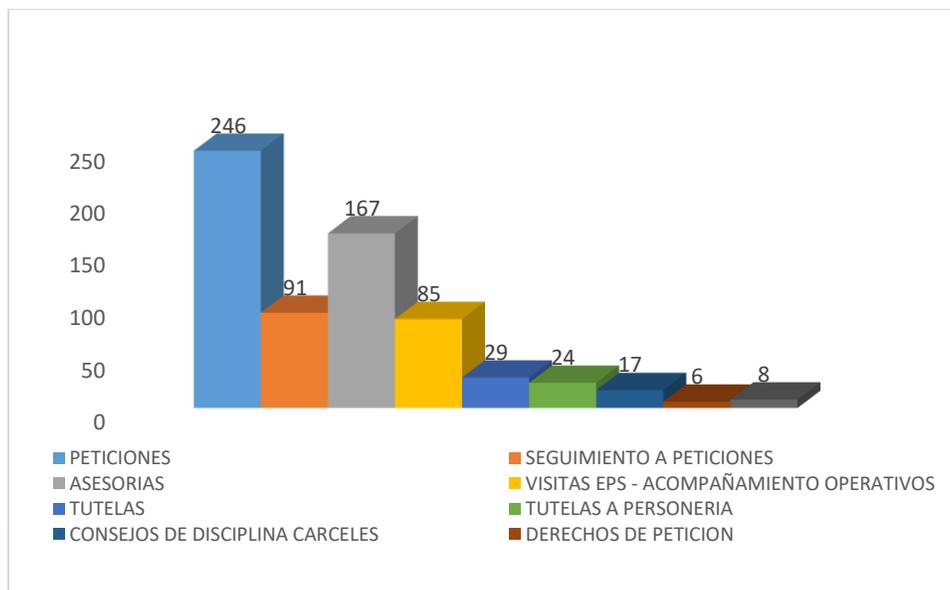
La Delegada para la defensa de los derechos humanos de Bucaramanga realizó visita de inspección, vigilancia y control a las Estaciones de Policía, para verificar las condiciones de salubridad y hacinamiento en que se encuentran los PPL.





## En Resumen

CONSOLIDADO DE ACTIVIDADES / SERVICIOS DE ENERO A JUNIO DE 2020	CANTIDAD
PETICIONES	246
SEGUIMIENTO A PETICIONES	91
ASESORIAS	167
VISITAS EPS - ACOMPAÑAMIENTO OPERATIVOS	85
TUTELAS	29
TUTELAS A PERSONERIA	24
CONSEJOS DE DISCIPLINA CARCELES	17
DERECHOS DE PETICION	6
DECLARACIONES	8
TOTAL	673



# DELEGADA PARA LA DEFENSA DEL MENOR LA MUJER Y LA FAMILIA



## Lo que hacemos

Las acciones de la Delegada para la defensa del menor, mujer y familia en el periodo acumulado de los meses enero a junio de la presente anualidad se enfocaron en procura de la defensa de los derechos fundamentales de estos grupos poblacionales como eje principal para la construcción de una sociedad; donde promovemos el respeto por el cumplimiento de derechos, deberes y normas entre los ciudadanos y las Entidades, con el único propósito de garantizar una convivencia sana y garante de los derechos fundamentales de niños y adultos, teniendo en cuenta que dichas acciones han debido ajustarse en el marco de la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional con ocasión del COVID 19.

Hemos llevado la Institucionalidad a diferentes sectores y gremios del Municipio de Bucaramanga siendo garantes del debido proceso y velando por el cumplimiento de las normas sanitarias que han desatado en la sociedad diferentes necesidades y que para la Delegada se ha hecho necesaria la implementación de nuevas estrategias.



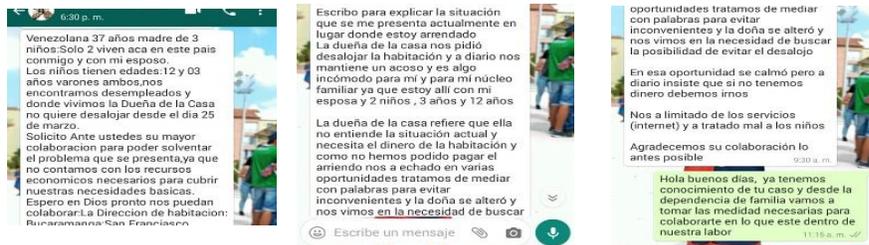
## Nuestra Gestión

La Personería Delegada para la Defensa del menor, la mujer y la familia presenta informe de gestión del primer semestre de la vigencia 2020 en los siguientes términos:

- Ejecución de acciones orientadas principalmente al diseño e implementación de la campaña “vivir sin violencia” para prevenir la violencia intrafamiliar en época de confinamiento, así como la activación de rutas de atención a víctimas de violencia.



- Atención y acompañamiento psicológico y jurídico a través de herramientas tecnológicas tales como Whatsapp que le permiten a los usuarios tener contacto directo con la Personería a pesar del distanciamiento social y recibir los servicios que requiere;



- Acompañamiento y verificación como garantes al debido proceso en la prestación de servicio en el sistema de comisarías de familia del Municipio de Bucaramanga;



- Planeación y ejecución de visitas espaciales a las diferentes sedes de Instituciones educativas en las seis (6) entregas de los paquetes alimentarios del Programa de Alimentación Escolar PAE para un total de 169 visitas, durante el aprendizaje en casa



- Acompañamiento a la comunidad en asentamientos humanos



- Realización de operativos de verificación y control a población en condición de vulnerabilidad del área metropolitana.



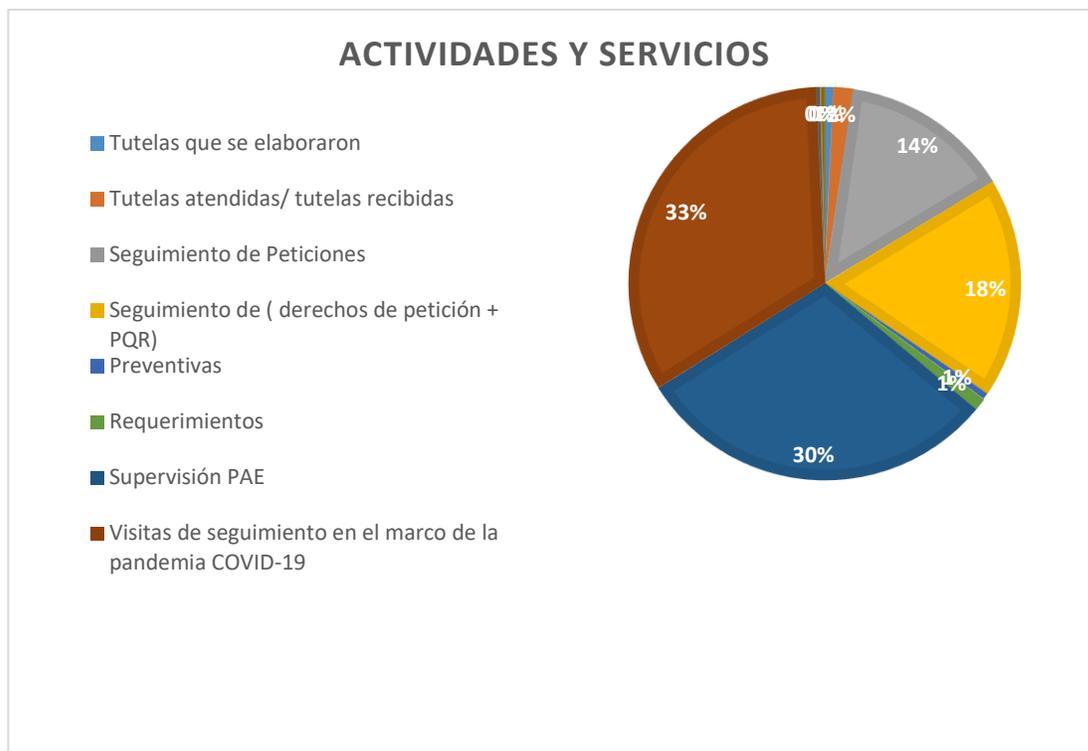
- Realización de la posesión de los 140 personeros estudiantiles de las instituciones públicas y privadas del municipio fortaleciendo así el gobierno escolar.



## En Resumen

Actividades/servicios	Cantidad
Tutelas elaboradas	4
Tutelas atendidas/ tutelas recibidas	9
Seguimiento a peticiones	79
Seguimiento a (derechos de petición + PQR)	102
Medidas Preventivas elaboradas	3
Requerimientos a entidades elaborados	6
Supervisión PAE	169
Visitas de seguimiento de supervisión a establecimientos comerciales, entidades bancarias, empresas de transporte y	187

migración en el marco de la pandemia COVID-19	
Campaña educativa de promoción y prevención de los lineamientos para la salida al espacio público de niños, niñas y adolescentes, en el marco del aislamiento preventivo obligatorio por la pandemia COVID-19	2
Campañas de prevención de violencia intrafamiliar, promoción de la ruta de atención a víctimas de cualquier tipo de violencia y esclarecimiento de la forma correcta de realizar una denuncia.	2



## Logros Significativos o Impactos

La Delegada para la Defensa del Menor Mujer y Familia ha brindado acompañamiento y apoyo a los diferentes grupos poblacionales, mediante las visitas especiales ya mencionadas anteriormente, no obstante, puede determinarse como logros o impactos significativos:

- Implementación de dos campañas dinámicas e interactivas de prevención contra la violencia intrafamiliar **“Convivir sin violencia”** en época de confinamiento, las cuales lograron un alcance de impacto de 1450 y 661 personas respectivamente.
- Proyección de una Circular que reitera el cumplimiento de las directrices emitidas por el Ministerio de Educación Nacional No 5, No 9 y No.10 dirigida a todas las Instituciones educativas públicas y privadas para mejorar el reto del aprendizaje en casa.
- Generamos una campaña educativa para padres y niños de promoción y prevención de los lineamientos para la salida al espacio público de niños, niñas y adolescentes, en el marco del aislamiento preventivo obligatorio por la pandemia COVID-19.

**HORARIO DE SALIDA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES AL ESPACIO PUBLICO**

Los niños de 6 a 17 años podrán salir a realizar actividades físicas y ejercicio al aire libre, tres (3) veces por semana, 30 minutos al día, los días **LUNES, MIERCOLES y VIERNES** acompañados de un adulto.

Los niños de 6 y 13 años podrán hacerlo de 8:00 a.m. a 11:00 a.m. y los adolescentes entre 14 y 17 años podrán salir de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

**RECUERDA...**

La salida de los niños, niñas y adolescentes deben cumplir con los requisitos de cuidado y bienestar, dados por el Gobierno Nacional.

- Lavado de manos mínimo 20 segundos con agua y jabón.
- Estornudar o toser con el antebrazo o en un pañuelo desechable.
- Mantener una distancia mínima de 1 metro entre usted y cualquier persona que tosa o estornude.
- Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca.
- No compartir bombilla, vaso o cubiertos con otras personas.
- Evitar saludar con la mano o dar besos.

#CuidémonosEntreTodos

**Al volver a casa recuerda:**

1. Quitarle los zapatos antes de entrar.
2. Desinfectar zapatos y otros objetos que traigas de la calle.
3. Ingresas a tu casa descalzo y directo al lugar donde puedas cambiarte y dejar la ropa para lavar.
4. No toques nada antes de bañarte y cambiarte.
5. Báñate y cepíllate los dientes.

- Emisión de documento de medida preventiva a la Secretaría de Educación Municipal por el incumplimiento de la resolución No 006 de 2020 en desarrollo de la primera jornada de entrega de alimentación escolar el día 8 de abril de 2020. En seguimiento a dicha acción se radicó ante la Delegada de Vigilancia Administrativa de la Personería de Bucaramanga informe de servidor público atendiendo las diferentes circunstancias generadas en las seis jornadas de entrega.
- Emisión de documento de medida preventiva a la Secretaría de Educación Municipal por el incumplimiento de la resolución No 006 de 2020 en el desarrollo de la primera jornada de entrega de alimentación escolar el día 8 de abril de 2020. En seguimiento a dicha acción se radicó ante la Delegada de Vigilancia Administrativa de la Personería de Bucaramanga, un informe de servidor público ante las diferentes circunstancias que sobre el mismo programa generaron las seis jornadas de entrega.
- Atención y visitas a los Hogares Claret ubicados en el centro la Joya, evidenciando vulneración a derechos de los menores por procedimientos de salubridad pública, generando medida preventiva ante la Secretaría de Salud.

En cuanto al Programa de Alimentación Escolar- PAE,

De acuerdo con lo hallado en cada una de las 302 visitas de supervisión y basados en nuestra función como defensores de los derechos de los niños se realizaron:

- Se realizan visitas de supervisión en cada una de las entregas de las raciones alimenticias correspondientes a la continuidad del programa de Alimentación Escolar PAE, en cada una de las instituciones educativas urbanas y rurales del municipio.
- Se realiza acompañamiento y seguimiento constante a cada una de las denuncias interpuestas por los padres de familia de los estudiantes adscritos al Programa de Alimentación Escolar PAE.
- La emisión de una acción preventiva a la Secretaría de Educación Municipal por el incumplimiento de la resolución No 006 de 2020 en el desarrollo de la primera jornada de entrega de alimentación escolar el día 8 de abril de 2020.
- En seguimiento a dicha acción se radicó ante la Delegada de Vigilancia Administrativa de la Personería de Bucaramanga un informe de servidor público ante las diferentes circunstancias que sobre el mismo programa generaron las seis jornadas de entrega.
- Se emitió una acción Preventiva ante la Secretaría de interior por el incumplimiento en normas decretadas de emergencia sanitaria y de funcionamiento respecto al sistema de Comisarias de Familias en el Municipio de Bucaramanga que en época de pandemia se ha visto en incremento por casos de violencia intrafamiliar y no cuenta con capacidad tecnológica y en recursos humanos para su funcionamiento.

# DELEGADA PARA LA VIGILANCIA DEL PATRIMONIO PÚBLICO Y LA PROTECCIÓN DEL AMBIENTE



## Lo que hacemos

Ejercer el Ministerio Público y desarrollar las acciones necesarias para la defensa del patrimonio público y los derechos colectivos a la legalidad y al ambiente sano, especialmente en asuntos relacionados con el seguimiento a las finanzas públicas y administración de bienes municipales, la conservación del patrimonio cultural, el ordenamiento territorial, las políticas de movilidad y transporte masivo, promoviendo las acciones de defensa (garantía y restablecimiento) ante las instituciones y la comunidad de conformidad con las normas vigentes sobre la materia, los reglamentos y las directrices determinadas por el Personero Municipal.



## Nuestra gestión

La Personería Municipal de Bucaramanga ha ejecutado a través de esta delegada, gestiones de seguimiento y control de los procesos en relación con las problemáticas de la comunidad, y sobre los planes y proyectos de infraestructura, amueblamiento urbano, servicios públicos, movilidad, medio ambiente y otros, lo anterior, procurando garantizar el goce, protección y preservación de los derechos fundamentales y colectivos de la comunidad, evitando su riesgo o amenaza, seguimiento anterior que se sustenta con el respectivo informe y el soporte documental necesario para evidenciar el contexto de la problemática, conclusiones de las mismas y las recomendaciones a las entidades corresponsables.

De esta manera, ha procurado por trabajar entre otras problemáticas en la ciudad, las que se describen a continuación:

- Respecto a la movilidad, se han generado dos gestiones ante el Área Metropolitana y la Dirección de Tránsito frente a la habilitación y cambios de rutas de Metrolínea

y de sentido de las vías en sectores como Provenza y Diamante II. Lo anterior con ocasión a solicitudes impetradas por diversos usuarios ante este ente del Ministerio Público.

- Seguimiento a solicitudes de usuarios presentadas ante la Secretaría de Hacienda Municipal que se relacionan con el cobro y pago de obligaciones de impuesto predial en la ciudad.
- En relación con las gestiones de recuperación del espacio público, esta delegada por solicitud de algunos usuarios ejecutó acciones frente a los bienes públicos en sectores del Barrio La Joya y en la carrera 23 con calle 30. Así mismo, en relación el Plan Maestro se han presentado requerimientos ante el Departamento Administrativo del Espacio Público, así como se ha asistido a reuniones y mesas de trabajo con interesados en la implementación del Plan Maestro, tales como vendedores ambulantes.
- La delegada con ocasión a diversas peticiones de usuarios ha generado acciones respecto a la recuperación de predios del municipio y cuartos de aseo mejorando el manejo de residuos sólidos para el conjunto residencial Balcones de Gratamira. Se impactó a aproximadamente 6000 personas que residen en el conjunto residencial y sus alrededores.
- Seguimiento a queja por contaminación auditiva, generada por un establecimiento de comercio ubicado en la Carrera 22. Se logró que la Secretaría de Salud y Medio Ambiente municipal realizara las respectivas visitas técnicas, solicitando que dicho establecimiento comercial cumpliera con las normas sanitarias y ambientales, con una población de impacto de 300 a 350 personas.
- Una vez la autoridad ambiental CDMB conceptuó que las obras de “Senderos de los Caminantes” que se adelantan en los cerros orientales (Distrito Regional de Manejo Integrado de Bucaramanga) requerían licencia ambiental, se procedió a solicitar mesa de trabajo a la Secretaría de Infraestructura, funcionarios de la CDMB, la Contraloría y este ente del Ministerio Público. Así mismo, la Personería realizó en el mes de mayo una primera visita al lugar en acompañamiento de la autoridad ambiental con el objeto de verificar las condiciones de reactivación de la obra pública mencionada, y una segunda visita, el día 03 de junio del presente año, con el fin de verificar las intervenciones del proyecto “Parque Botánico de los Cerros Orientales – Sendero de los Caminantes, intervenciones que, presuntamente, no cuentan con la licencia ambiental requerida de conformidad con lo señalado por la CDMB.
- Se han tenido en cuenta todas las solicitudes radicadas en la Personería requiriendo información al INDERBU, que tiene competencia en algunos de los escenarios deportivos de la ciudad. Requerimientos que, en su mayoría con relación a mantenimientos, que han sido atendidos por la entidad responsable.

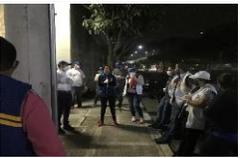
- Seguimiento a quejas de usuarios relacionadas con la ejecución de obras sin contar con el respectivo licenciamiento urbanístico y que fueron trasladadas en su oportunidad a la Secretaría de Planeación del municipio.
- Seguimiento al trámite de presentación y aprobación del Plan de Desarrollo Municipal, frente al cual se presentaron observaciones de parte de este ente del Ministerio Público.

Ahora bien, debido a la situación que atraviesa el país, con relación a la pandemia del COVID-19, y que mediante el Decreto No 417 de fecha 17 de marzo del presente año, se declaró en todo el territorio nacional estado en emergencia Económica, Social y ecológica, la Personería Municipal de Bucaramanga requirió implementar acciones inmediatas para acatar los decretos legislativos emitidos por las autoridades nacionales, departamentales y municipales adoptando un plan de contingencia para continuar ejerciendo sus funciones y realizando una correcta orientación a la comunidad del municipio de Bucaramanga.

En este sentido, a través de la Delegada para la vigilancia y el patrimonio público y protección del ambiente, se realizó el acompañamiento con el fin de constatar el cumplimiento de los lineamientos nacionales y municipales para la prevención de la propagación del COVID-19, verificando el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad.

Con corte a 30 de junio se han realizado 73 visitas especiales en lo que se lleva del semestre a establecimientos de comercio, como Hoteles, Call Center, Dispensarios de Medicamentos, Plazas de Mercado, Estaciones de Metrolínea, Construcciones de Obras Civiles, Instituciones Educativas, entre otros como se observa a continuación:

INFORME OPERATIVOS				
MARZO				
DESCRIPCIÓN	LUGARES	NÚMERO DE OPERATIVOS	IMPACTO	REGISTRO FOTOGRÁFICO
PROBLEMÁTICA ORDEN SOCIAL	BARRIO COLORADOS	1	REQUERIMIENTO A LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL SE TOMEN MEDIDAS CORRECTIVAS DE FONDO	
CALL CENTER	ATENTO-ACCEDO	2	CIERRE DE ATENTO POR NO CUMPLIR CON PROTOCOLOS Y PLAN DE ACCIÓN COVID-19	
DISPENSARIOS	CRUZ VERDE, AUDIFARMA, ETICOS OFFIMEDICAS	4	CIERRE DE ÉTICOS Y AUDIFARMA POR NO CUMPLIR CON PROTOCOLOS Y PLAN DE ACCIÓN COVID-19	
ESTACIÓN DE POLICIA	CENTRO Y NORTE	2	VISITAS POR QUEJAS DE LA CIUDADANIA. SITUACIÓN DE LOS PRESOS.	
CENTROS DE REHABILITACIÓN	ALFARERO	1	QUEJAS DE MALTRATOS DE LOS REHABILITADOS DEL LUGAR.	
ESPACIO PUBLICO	CALLE 36 CON 17 Y CARRERA 34	1	SE EVIDENCIÓ LARGAS FILAS EN LOS BANCOS Y VENDEDORES PRESENTES EN LAS CALLES	
DISTRIBUIDORAS	EMPRESA DE PAQUETES LA VICTORIA	1	NO TENIAN PLAN DE ACCIÓN COVID-19	
PLAZAS DE MERCADO	CONCORDIA, GUARIN, CENTRO, SAN FRANCISCO	4	PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD EN PLAZAS, SAN FRANCISCO SE SALIO DE CONTROL.	
<b>TOTAL</b>		<b>16 OPERATIVOS</b>		

ABRIL				
DESCRIPCIÓN	LUGARES	NÚMERO DE OPERATIVOS	IMPACTO	REGISTRO FOTOGRÁFICO
HOTELES	HOTEL LOPEZ	1	ACOMPAÑAMIENTO DENUNCIAS HUÉSPEDES POR CORTE DE SERVICIOS PÚBLICOS	
CALL CENTER	ACCEDO	1	VERIFICACIÓN QUE CUMPLIAN CON EL PLAN DE ACCIÓN COVID-19	
DISPENSARIOS	CRUZ VERDE, AUDIFARMA, ÉTICOS OFFIMEDICAS	8	PERSISTENCIA INCUMPLIMIENTOS DE MEDIDAS DE AISLAMIENTO Y AGLOMERACIÓN DE GENTE EN LAS FILAS.	
ESPACIO PÚBLICO	CALLE 36 CON 17 Y CARRERA 34	2	VENDEDORES AMBULANTES POR LAS CALLES INCUMPLIMIENTO DEL AISLAMIENTO OBLIGATORIO. BANCOS FILAS LARGAS.	
CENTROABASTOS	VÍA PALENQUE CAFÉ MADRID No 44 - 96	2	VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN COVID-19	
PLAZAS DE MERCADO	SAN FRANCISCO Y PLAZA CENTRAL.	3	INCUMPLIMIENTO EN EL ESPACIO PÚBLICO Y PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD.	
METROLINEA	ESTACIÓN SAN MATEO, ESTACIÓN UIS, ESTACION PROVENZA	3	INCUMPLIMIENTO DE PROTOCOLOS COVID-19	
ASENTAMIENTOS	BARRIO BALCONES DEL SUR	1	CONCILIACIÓN ENTRE ARRENDADOR Y ARRENDATARIO PARA LA CONVIVENCIA.	
DESALOJOS	CLAVERIANOS	1	OPERATIVO DE COMPROMISOS Y ACOMPAÑAMIENTO AL DESALOJO	

PERSONERÍA DE BUCARAMANGA

**TOTAL**

**22 OPERATIVOS**



@personeriabucaramanga



@personeria\_bga



Línea de denuncias: 317 6369774

MAYO				
DESCRIPCIÓN	LUGARES	NÚMERO DE OPERATIVOS	IMPACTO	REGISTRO FOTOGRÁFICO
EMPRESAS DE TELEFONÍA	CLARO Y MOVISTAR	2	SEGUIMIENTO POR OFICIO PROCURADURIA, DONDE SE EVIDENCIÓ INCUMPLIMIENTO DE PROTOCOLOS COVID-19 Y CIERRES DE LOS 2 ESTABLECIMIENTOS POR 10 DÍAS.	
OBRAS CIVILES	MILENIUM CONDOMINIO 2. OBRAS SENDEROS LOS CAMINANTES CERROS ORIENTALES 3. OBRAS DE ESTADIO ATLETISMO LA FLORA 4. OBRA DE CONSTRUCCIÓN UBICADA EN EL BARRIO LA JOYA EN LA CRA 11 No 36 – 106 5. OBRA DE CONSTRUCCIÓN UBICADA EN LA CALLE 34 No 7 – 13	5	VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD - COVID 19	
ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES	1. FERRETERIAS (CENTRO) 2. MISCELANEAS (CENTRO) 3. EFECTY 4. SERVIENTREGA	4	PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD COVID 19, MANIPULACION DE HUELLEROS ENTRE OTROS.	
INSTITUCIONES EDUCATIVAS PAE	1. INSTITUTO TECNOLOGICO SALESIANO ELOY VALENZUELA, (2 OPERATIVOS) 2. INSTITUTO EDUCATIVO ANDRÉS PÁEZ DE SOTOMAYOR, (2 OPERATIVOS) 3. COLEGIO FRANCISCO DE PAULA SANTANDER, (2 OPERATIVOS) 4. COLEGIO CAMACHO CARREÑO, (2 OPERATIVOS) 5. COLEGIO CAMPO HERMOSO, (1 OPERATIVO) 6. COLEGIO CAMPO HERMOSO SEDE B, (1 OPERATIVO) 7. COLEGIO SAN FRANCISCO DE ASIS, (1 OPERATIVO)	11	VERIFICACIÓN DE LA ENTREGA DE LOS ALIMENTOS EN BUENAS CONDICIONES HIGIENICO SANITARIAS	 



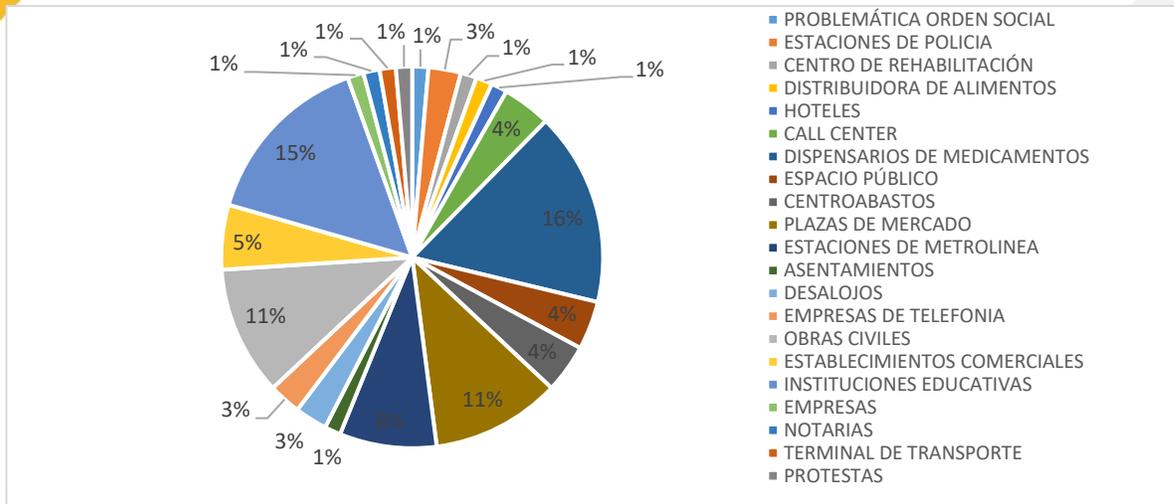
EMPRESAS	EMPRESA PALMAS DEL CESAR	1	CUMPLIMIENTO DEL PROTOCOLO TELETRABAJO PARA SUS TRABAJADORES Y PLAN COVID-19	
PLAZAS DE MERCADO	PLAZA VÍA TERMINAL ASOCIACIÓN ASOMERCADE	1	PROTOCOLOS COVID-19	
NOTARIAS	NOTARIA 3	1	ACOMPañAMIENTO CONCILIACIÓN ENTRE HEREDEROS Y TRABAJADORES DE LA NOTARIA.	
METROLINEA	ESTACIONES DE TRANSFERENCIA	3	INCUMPLIMIENTOS PROTOCOLOS DE TRASPORTE MASIVO.	
TERMINAL TERRESTRE	TRANSPORTES DE BUCARAMANGA	1	REAPERTURA DE VIAJEROS Y EMPRESAS DE TRANSPORTES CON PERMISOS EXCEPCIONALES.	
PROTESTAS	PLAZA LUIS CARLOS GALÁN GREMIO CALZADO	1	INTERMEDIARIOS PARA ORGANIZAR MESAS DE TRABAJO CONJUNTO CON LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL	
<b>TOTAL</b>		<b>30 OPERATIVOS</b>		

JUNIO				
DESCRIPCIÓN	LUGARES	NÚMERO DE OPERATIVOS	IMPACTO	REGISTRO FOTOGRÁFICO
OBRA SENDERO DE LOS CAMINANTES	CERROS ORIENTALES	1	CIERRE DE LA OBRA POR FALTA DE LICENCIA AMBIENTAL	
OBRA INSTITUTO PROMOCIÓN SOCIAL NORTE	SEDE B INSTITUTO EDUCATIVO PROMOCIÓN SOCIAL NORTE	1	ATENCIÓN QUEJA POR REALIZAR OBRA CIVIL SIN PROTOCOLOS DE COVID 19	
OBRA DE ESSA BARRIO COMUNEROS	CALLE 6 ENTRE 22 y 23 BARRIO COMUNEROS	1	ATENCIÓN QUEJA POR AFECTACIÓN POR RUIDO	
DESALOJO PREDIO	CARRERA 9 No 29N ANTIGUAS VÍAS DEL FERROCARRIL	1	DESALOJO DE INVASORES EN EL PREDIO DE PROPIEDAD DEL MUNICIPIO	
PLAZA DE MERCADO	CENTROABASTOS	1	CUMPLIMIENTO PROTOCOLOS COVID-19	
<b>TOTAL</b>		<b>5 OPERATIVOS</b>		
<b>TOTAL TRIMESTRE</b>		<b>73 OPERATIVOS</b>		



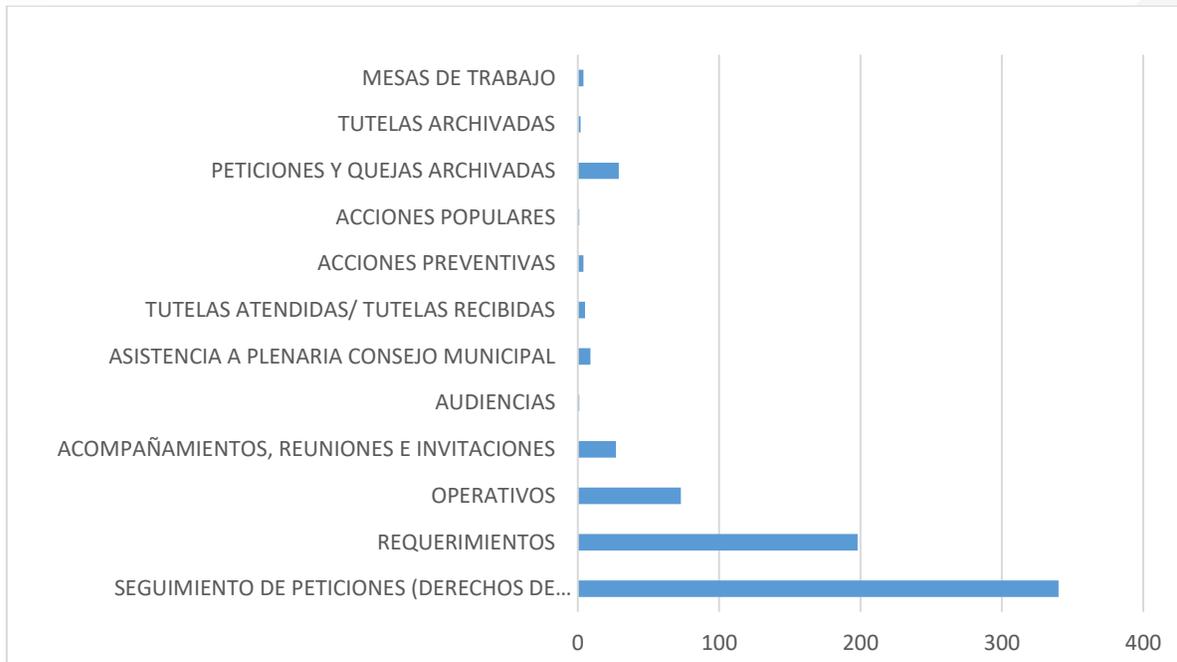
## En Resumen

LUGAR OPERATIVOS	TOTAL OPERATIVOS
PROBLEMÁTICA ORDEN SOCIAL - COLORADOS	1
ESTACIONES DE POLICIA	2
CENTRO DE REHABILITACIÓN	1
DISTRIBUIDORA DE ALIMENTOS	1
HOTELES	1
CALL CENTER	3
DISPENSARIOS DE MEDICAMENTOS	12
ESPACIO PÚBLICO	3
CENTROABASTOS	3
PLAZAS DE MERCADO	8
ESTACIONES DE METROLINEA	6
ASENTAMIENTOS	1
DESALOJOS	2
EMPRESAS DE TELEFONIA	2
OBRAS CIVILES	8
ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES	4
INSTITUCIONES EDUCATIVAS	11
EMPRESAS	1
NOTARIAS	1
TERMINAL DE TRANSPORTE	1
PROTESTAS	1
<b>TOTALES</b>	<b>73</b>



Así mismo, frente a la gestión propia de la delegada para la Vigilancia del Patrimonio Público y Protección del Ambiente es importante señalar que se realizó el acompañamiento y seguimiento a las peticiones allegadas a este despacho con el fin de evitar la vulneración de los derechos fundamentales de la comunidad del municipio de Bucaramanga. A continuación, se relacionan los requerimientos atendidos por esta delegada:

ACTIVIDADES/SERVICIOS	TOTAL
SEGUIMIENTO DE PETICIONES (DERECHOS DE PETICIÓN + PQR)	<b>340</b>
REQUERIMIENTOS A ENTIDADES	<b>198</b>
OPERATIVOS REALIZADOS	<b>73</b>
ACOMPañAMIENTOS, REUNIONES E INVITACIONES A LAS ENTIDADES	<b>27</b>
AUDIENCIAS JUDICIALES ATENDIDAS	<b>1</b>
ASISTENCIA A PLENARIA CONSEJO MUNICIPAL	<b>9</b>
TUTELAS ATENDIDAS/ TUTELAS RECIBIDAS	<b>5</b>
ACCIONES PREVENTIVAS	<b>4</b>
ACCIONES POPULARES	<b>1</b>
PETICIONES Y QUEJAS ARCHIVADAS	<b>29</b>
TUTELAS ARCHIVADAS	<b>2</b>
MESAS DE TRABAJO	<b>4</b>



## Logros Significativos o Impactos

- Liderazgo y ejecución de más de 70 operativos de diferentes temáticas para garantizar las medidas de bioseguridad y de aislamiento preventivo obligatorio con ocasión a la declaratoria de emergencia.
- Cierre preventivo del call center Atento, por la no implementación de protocolos de bioseguridad, encontrándose durante la visita aglomeraciones de personas a la entrada y dentro del edificio de dicho call center.
- Suspensión de actividades comerciales por 10 días en los establecimientos de Movistar y Claro, por el incumplimiento en los protocolos de bioseguridad para la prevención de propagación del COVID-19.
- Emisión de medida preventiva y constantes operativos de vigilancia y control para los distribuidores de medicamentos por constante incumplimiento en las recomendaciones dadas por aglomeraciones.
- Emisión de medida preventiva y constantes operativos de vigilancia y control del protocolo de bioseguridad a los usuarios del transporte público masivo de Bucaramanga Metrolínea, teniendo en cuenta que se han venido haciendo observaciones respecto al tema y no se han acatado en su totalidad.

- Acompañamiento, al delegado de la Superintendencia Dr. Oscar Ortiz y la Notaria Encargada Dr. Viviana Marcela Carvajal en la reapertura de la Notaria Tercera.

## DELEGADA PARA LAS POLITICAS SOCIALES Y LA CONVIVENCIA CIUDADANA



### Lo que hacemos

Nuestra función principal es la protección y garantía de los derechos de la población enfocado en los siguientes temas: Adulto mayor, sindicatos, discapacidad, victimas, trabajadoras sexuales, habitantes de calle, política, psicología, veedurías, comunidad LGTI, apoyo y acompañamiento y gestión documental. Realizando un seguimiento constante a la aplicación de las políticas sociales.



### Nuestra gestión

Teniendo en cuenta que la Personería de Bucaramanga busca garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución Política y promover el compromiso de los ciudadanos con lo público a través de la construcción de los valores democráticos y la participación de la comunidad en las decisiones que le afectan mediante los mecanismos de participación ciudadana y ante el Coronavirus (COVID – 19) que ha sido catalogado por la Organización Mundial de la Salud como una emergencia en salud pública de importancia internacional (ESPII), ha precipitado al ajuste de las actividades cotidianas a partir de mediados del mes de marzo, por lo cual esta delegada ha participado activamente en el Plan de Contingencia trazado por la Personería de Bucaramanga.

En atención a lo anterior se presentan, las actividades adelantadas durante el primer semestre del 2020:

- **Respecto a la población adulto mayor**

Respecto a esta población de alta vulnerabilidad social, la Personería adelantó varias actuaciones orientadas especialmente en proteger los derechos de los adultos mayores de la ciudad. De esta manera se proceda a presentar informe de las gestiones adelantadas:

ACTUACION	DESCRIPCION	CANTIDAD
VISITAS ESPECIALES	Se realizan estas visitas en casos de maltrato y/o abandono a adultos mayores, verificación cumplimiento de convenios, retención de bonos	7
ACTIVIDAD DE CENTRO DE BIENESTAR DEL ADULTO MAYOR	Se adelantaron actividades recreativas, examen visual, corte de cabello e igualmente de realizo un compartir con el total de la población allí presente.	1
SOCIALIZACION POLITICA PUBLICA DE VEJEZ Y ENVEJECIMIENTO	Dirigida por el personal de la Secretaría de Desarrollo Social y la Secretaría Natalia Duran.	1
TELETRABAJO	Realiza el seguimiento via telefonica a las necesidades esenciales de los grupos de adulto mayor	INDETERMINADO
REUNION ZOOM	COMITÉ DE ESTAMPILLA PRO ADULTO MAYOR	1



- **Gestión frente a sindicatos**

ACTUACION	DESCRIPCION	CANTIDAD
VISITA ESPECIAL	Visita en la cual se tratan temas de sindicatos de Colpensiones y bomberos.	2
MESA DE TRABAJO	Mesa de trabajo sobre el tema sindical de los trabajadores de la entidad de bomberos de la ciudad	1

- Frente a la población en condición de discapacidad

ACTUACION	DESCRIPCION	CANTIDAD
BRIGADA	Brigada de discapacidad " EDUCATE POR UN MAÑANA MEJOR" dirigida a más de 40 niños, niñas y adolescentes en condición de discapacidad, que consiste en la donación de kits escolares	1
VISITA ESPECIAL	Realización de visita psicosocial a Laura Serrano caso de presunto abandono	1
REUNION ZOOM	Asistencia plenaria Concejo de Bucaramanga, temática Discapacidad	1



- Respecto a las trabajadoras sexuales

ACTUACION	DESCRIPCION	CANTIDAD
VISITA ESPECIAL	A la Secretaría de Salud, con el fin de realizar seguimiento a las políticas públicas y acciones adelantadas a las trabajadoras sexuales en Bucaramanga.  Acompañamiento a la Fundación Fátima – entrega de donaciones a población	2

- Seguimiento a la política de habitante de calle



ACTUACION	DESCRIPCION	CANTIDAD
<b>MESA DE TRABAJO</b>	Con personal de la administración, para conocer los alcances y metas del programa y las distintas acciones adelantadas en búsqueda del bienestar de esta población. La Delegada convocó con el objeto de verificar las acciones respecto a la Política de habitante de calle, con el fin de ubicar a esta población, en especial los amparados por la acción de tutela que no han podido ser ubicados. Seguimiento a la política pública de habitante de calle.	3
<b>BRIGADA</b>	Acompañamiento en la recolección de alimentos para ser entregada a la población vulnerable y habitante de calle	1
<b>OPERATIVO</b>	Caracterización de la población habitante de calle. La Personería de Bucaramanga participa en la entrega donación de alimentos recolectados para estos habitantes de calle y búsqueda de refugio para familias con menores de edad en hoteles de la ciudad	2
<b>BAÑATON</b>	Se realizan en diferentes puntos de la ciudad en acompañamiento para el personal de la Secretaría de Desarrollo Social, la EMAB, la Policía Nacional y la Personería de Bucaramanga	4
<b>VISITAS ESPECIALESB</b>	A Fundaciones para establecer parámetros de ayuda para la población de Habitantes de calle y ex consumidores de estupefacientes y manejo biosanitario. A Fundación Jerusalén con el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones entre las partes ante convenio de habitante de calle Visita especial a la Secretaría de Desarrollo Social, con el fin de hacer control y seguimiento al fallo de tutela en el que ordenan al municipio realizar unas gestiones frente esta población. Visita para constatar una denuncia de un habitante de calle remitido desde la ciudad de Málaga.	7
<b>VIDEO CONFERENCIA</b>	Política Pública Social para Habitante de Calle PPSHC, dictada por el MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL – OFICINA DE PROMOSIN SOCIA	1
<b>OPERATIVOS</b>	A fundaciones (FUNTALUZ, SALVAR, SHALOM) para verificar cumplimiento de Convenios	3

- **En relación seguimiento a la población LGBTIG**

ACTUACION	DESCRIPCION	CANTIDAD
<b>COMITÉ DE TRABAJO</b>	Tema políticas sociales y Plan Nacional de Desarrollo enfoque LGTBI.	1
<b>MESA DE TRABAJO</b>	Con el Comité LGBTI, la asociación Plataforma LGBTI Santander y la Secretaría de Desarrollo Social con el fin de discutir las estrategias del Plan de Desarrollo con enfoque en población LGBTI aprobadas por el consejo de Bucaramanga.	1

- **Respecto a la población víctima**

ACTUACION	DESCRIPCION	CANTIDAD
<b>MESA DE TRABAJO</b>	Mesa de Trabajo la COMISION DEL MINISTERIO PÚBLICO PARA LA JUSTICIA TRANSICIONAL – Regional Santander, Plan de Trabajo y medidas de satisfacción con la MPVB y el CAIV (Acta de 15 de Mayo 2020)	2
<b>DIVULGACION</b>	BONO SOLIDARIO POR PARTE DE LA GOBERNACIÓN DE SANTANDER. Socialización de las circulares allegadas por la UARIV sobre el Funcionamiento de los comités de justicia transicional en el periodo de emergencia COVID – 19.	2
<b>REUNION ZOOM</b>	COMITÉ REGIONAL DEL MINISTERIO PÚBLICO PARA LA JUSTICIA TRANSICIONAL – CRMPJT. subcomité virtual de verdad justicia y memoria histórica. Taller de Secretarías técnicas para personeros y funcionarios impartido por la Subdirección Nacional de Participación de la Unidad de Víctimas Comité de justicia transicional para la aprobación del PAT	4

- **Otras gestiones adelantadas por la Delegada**

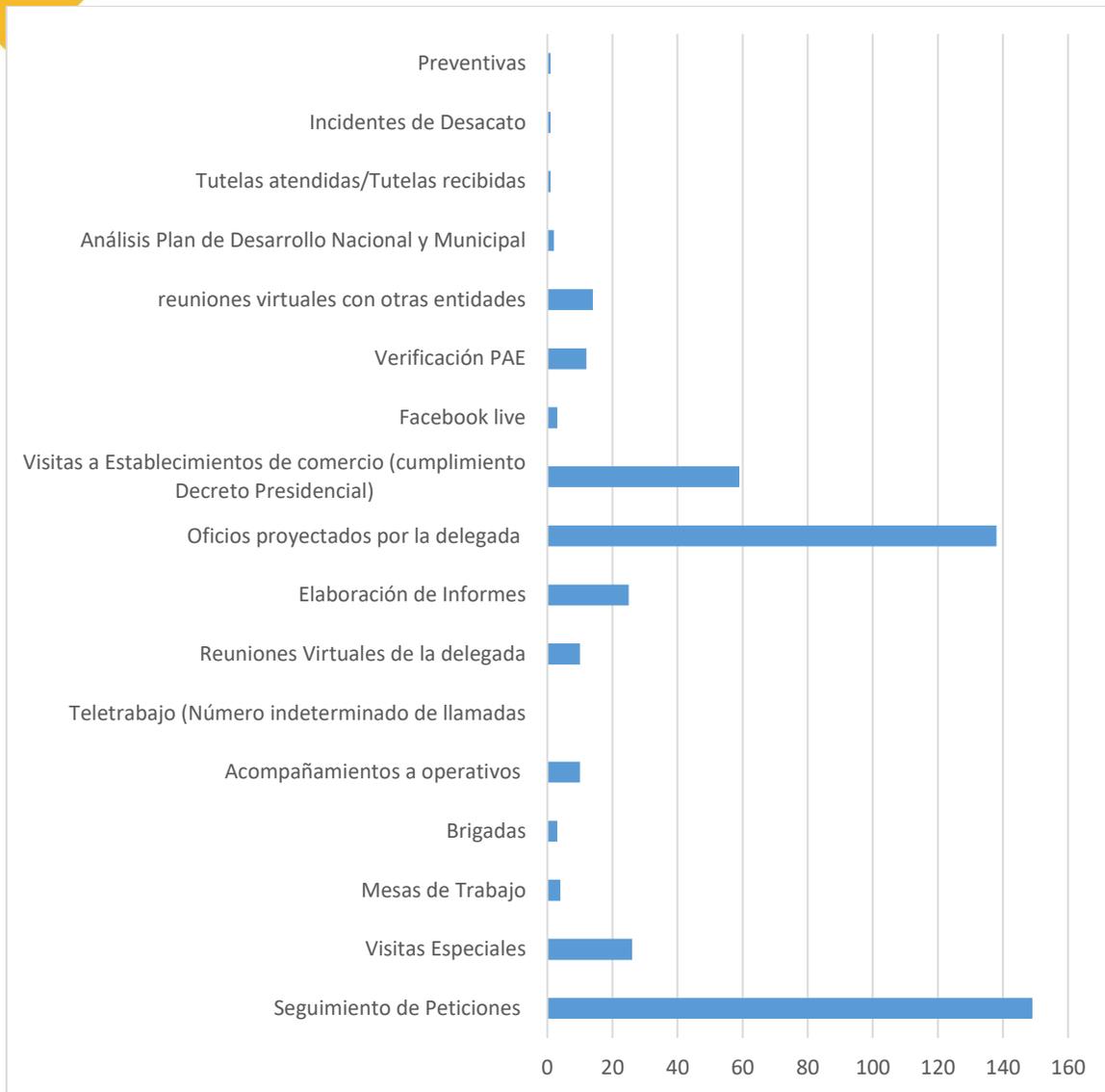
ACTUACION	DESCRIPCION	CANTIDAD
<b>SEGUIMIENTO A PETICIONES</b>	Se proyectan las respuestas a los requerimientos presentados por la comunidad dentro de los ejes de pertenecientes a la Delegada como son: Adulto Mayor, Habitante de Calle, Trabajadoras Sexuales, Víctimas, Sindicatos, Discapacitados, Población LGBTI.	1
<b>OPERATIVOS</b>	Acompañamiento a la Red de solidaridad por Bucaramanga, empresa RAIOS, ayuda en la recolección y distribución de las donaciones que empresas y voluntarios hacen a través de la empresa RAIOS a la población más vulnerable. Acompañamiento a Migración Colombia, ayuda humanitaria a venezolanos Operativos de visita especial a los establecimientos educativos para hacer control a la entrega de Refrigerios del P.A.E.	14
<b>TELETRABAJO</b>	Se recibe solicitudes de inscripción de población vulnerable para las ayudas humanitarias (inscritos 1253 familias).	INDETERMINADO
<b>VISITAS ESPECIALES</b>	visitas especiales a establecimientos de comercio (cumplimiento decretos presidenciales	32
<b>ELABORACIÓN DE INFORMES</b>	Proyección y elaboración	17

<b>REUNIONES VIRTUALES</b>	Se realiza la distribución de tareas por parte del Delegado a cada uno de los integrantes del equipo. Asistencia Virtual a la sesión del Concejo de Bucaramanga: Plan de Desarrollo PRIMER CONSEJO DE POLÍTICA SOCIAL 2020	12
<b>NORMOGRAMA</b>	Elaboración de Normograma Delegada de Políticas Sociales	1
<b>MESA DE TRABAJO</b>	Con la Delegada para las políticas sociales, para establecer turnos de trabajo y socialización de actividades	2



## En Resumen

Actividades/servicios	Cantidad
Seguimiento de Peticiones	149
Visitas Especiales	26
Mesas de Trabajo	4
Brigadas	3
Operativos	10
Teletrabajo (Número indeterminado de llamadas)	
Reuniones Virtuales de la delegada	10
Elaboración de Informes	25
Oficios proyectados por la delegada	138
Visitas a Establecimientos de comercio (cumplimiento Decreto Presidencial)	59
Facebook live	3
Verificación PAE	12
reuniones virtuales con otras entidades	14
Análisis Plan de Desarrollo Nacional y Municipal	2
Tutelas atendidas/Tutelas recibidas	1
Incidentes de Desacato	1
Preventivas	1



## Logros Significativos o Impactos

- Dentro de las competencias de la delegación para las políticas públicas y la convivencia ciudadana, se realizaron visitas especiales a los centros de bienestar donde se evidenció una serie de situaciones que pusieron en riesgo la oferta de prestación de servicios de primera necesidad, atención, psicosocial, salud y en general los servicios integrales que garantizan las condiciones de vida digna para los adultos mayores con base en la expedición del decreto 0121 del 8 de abril del 2020 emitido por el municipio de Bucaramanga; como garantías de derecho y después de realizar el estudio pertinente donde se solicita al municipio de Bucaramanga informe del plan de acción ante el estado de emergencia, se estipula

realizar acción preventiva con el fin de salvaguardar claramente los recursos públicos y derechos de esta población en estado de vulnerabilidad, toda vez que la estampilla para bienestar del adulto mayor no hace parte del fondo o bolsa común que alimenta otro tipo de gravámenes locales o ingresos tributarios comunes sin destinación específica.

- Por otra parte, se logra gestionar ayudas con el grupo de trabajo de la delegada y la empresa privada tendientes a beneficiar a la población menos favorecida.
- La actividad realizada en el Centro de Bienestar del Anciano, impacto a cerca de 150 Adultos Mayores, a quienes se les brindo un rato de esparcimiento y un refrigerio que les alegro el día.
- Por otra parte, se entregaron 60 mercados gestionados con empresa privada, priorizando a los adultos mayores y población vulnerable en el mes de abril debido a la emergencia sanitaria
- Se realizaron gestiones para la Campaña del Campo a tu casa en compañía del ejército nacional, la gobernación de Santander y los municipios del área metropolitana de Bucaramanga con el fin de garantizar que los agricultores pudieran comercializar sus cosechas en medio de la emergencia sanitaria.
- Se gestionaron 1000 almuerzos con la empresa privada, los cuales se repartieron en compañía de la Fundación Fátima, en los hoteles donde residen las trabajadoras sexuales con sus hijos.
- Se realiza acompañamiento a Brigadas sanitarias, de salud, limpieza y de apoyo comunitario a los habitantes de calle en Bucaramanga realizadas con el acompañamiento de la alcaldía.
- Se realizan visitas mensuales y periódicas a las fundaciones con convenio de atención intramural y extramural con la alcaldía para verificar la atención y la calidad de los alimentos entregados a los habitantes de calle. Funtaluz, Shalom, Consentidos, Jerusalén y Salvar.

## DELEGADA PARA EL MINISTERIO PÚBLICO EN ASUNTOS PENALES, CIVILES, POLICIVOS Y DE TRÁNSITO



### Lo que hacemos

En este proceso se asiste interviene, vigila y asesora en asuntos judiciales, penales, civiles, policivos y de transito; para para conocer tramites y decisiones con el fin de ejercer las acciones legales en garantía de debido proceso y derechos de los intervinientes procesales, también ejerce la intervención de procesos civiles con el fin que no se haya violado los debidos procesos, por otra parte realiza visitas de verificación a lugares de alto impacto social como centros de reclusión, hospitales entre otros.



### Nuestra gestión

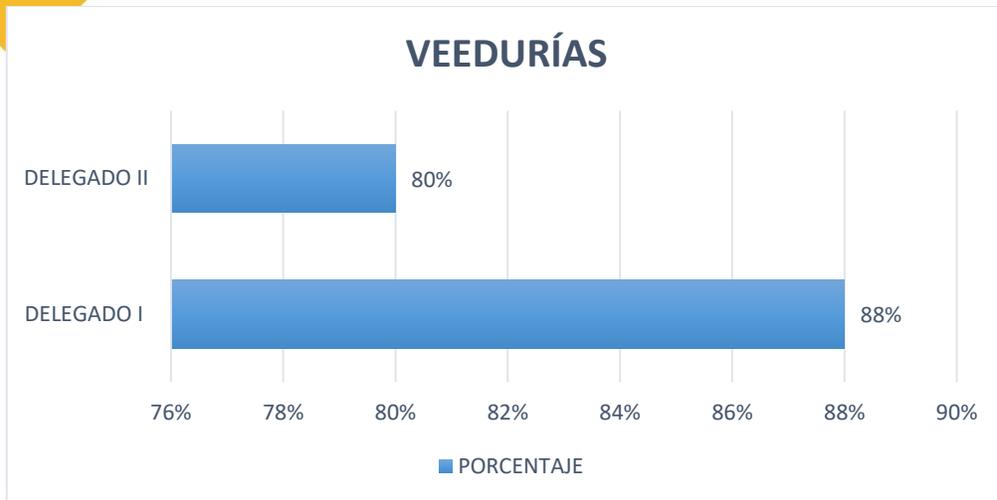
Respecto a la gestión de los delegados para el Ministerio Público y de conformidad con sus funciones se procede a explicar por cada tema lo siguiente:

- **En relación con la ejecución veedurías a procesos**

La Personería de Bucaramanga por medio de las veedurías realiza el acompañamiento a un total de 362 procesos, garantizando dentro del marco de sus funciones el respeto al debido proceso y los derechos de los ciudadanos cuando estos solicitan el acompañamiento y seguimiento de un determinado proceso por considerar que sus derechos han sido o pueden ser vulnerados.

De esta manera en el primer semestre de la vigencia se obtuvieron los resultados que siguen:

Enero – junio 2020	Veedurías realizadas / Veedurías solicitadas	Porcentaje
Delegada I	30/34	88%
Delegado II	27/34	80%
<b>TOTAL</b>	<b>57/68</b>	<b>84%</b>



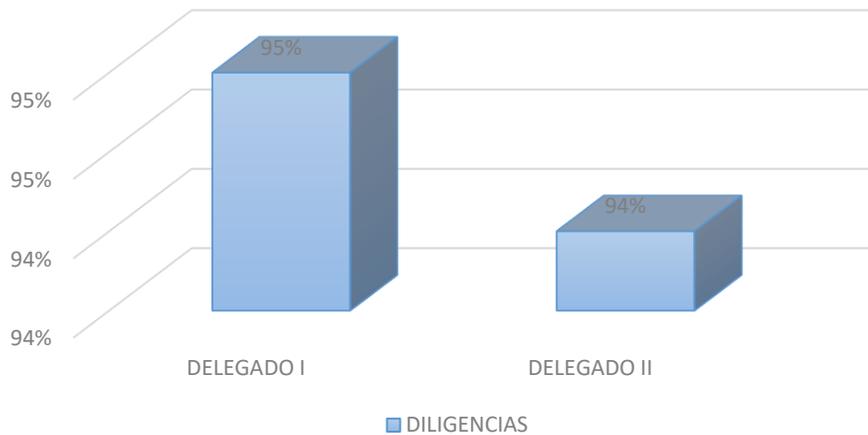
- **Diligencias solicitadas por Policía Técnica Judicial**

Los Delegados asisten a reconocimientos fotográficos y en fila de personas, solicitados por la Policía Técnica Judicial (SIJIN - CTI – UNIPOL – DIJIN – GAULA – CÁRCEL MODELO – CÁRCEL DE MUJERES), igualmente asisten a destrucciones de estupefacientes, licor adulterado, literatura apócrifa o violación de derechos de autor, entre otras actuaciones.

En este sentido, en el primer semestre de la vigencia se obtuvieron estos resultados:

Enero – Junio 2020	Diligencias de reconocimiento fotográfico y en fila realizadas/ Diligencias de reconocimiento fotográfico y en fila recibidas	Porcentaje de efectividad
Delegado I	57/60	95%
Delegado II	74/79	94%
<b>TOTAL</b>	<b>131/139</b>	<b>94%</b>

## Diligencias de reconocimiento fotográfico y en fila realizadas

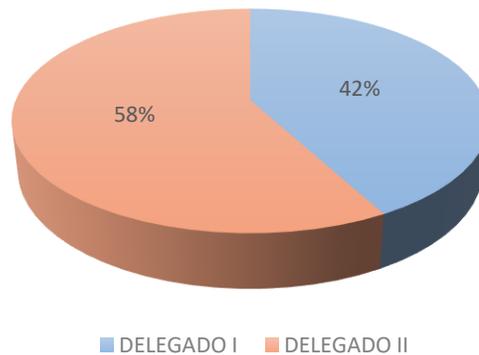


- **Asesorías jurídicas**

Los Delegados para el Ministerio Público en asuntos Penales, Civiles, Policivos y de Tránsito y los contratistas brindan asesoría a la población que acude a la entidad con dudas sobre su situación jurídica. Para el primer semestre de la vigencia se obtuvieron los resultados que siguen:

ASESORÍAS ENERO - JUNIO 2020	
Delegado I	16
Delegado II	22
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>

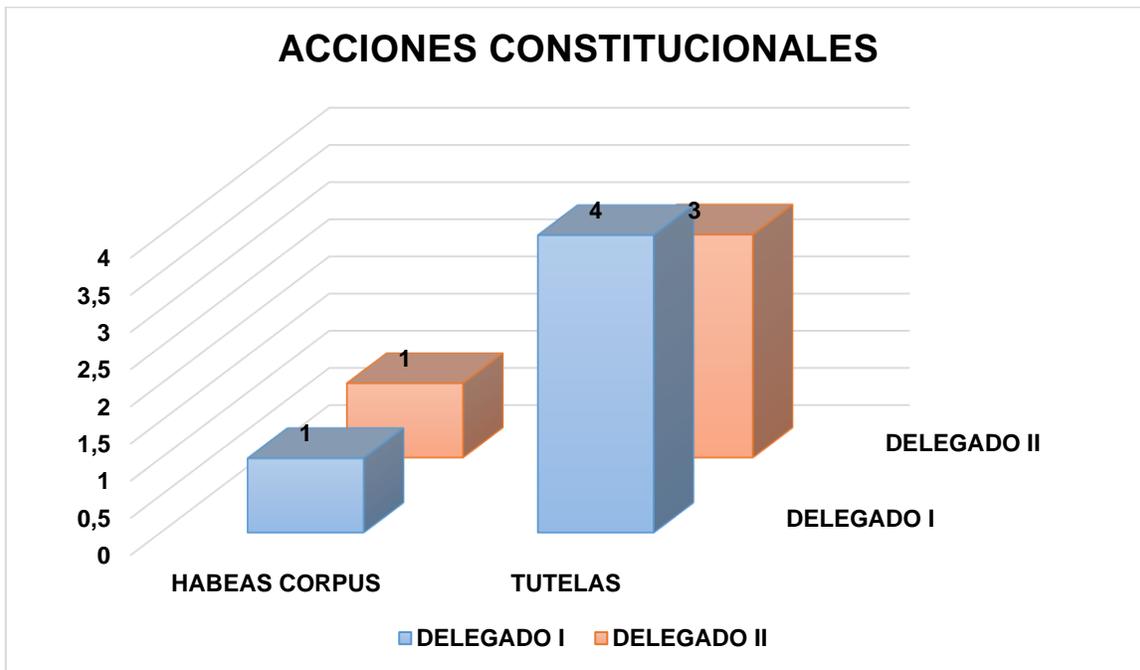
## ASESORÍAS



- **Acciones constitucionales: Tutelas – habeas corpus:**

En la intervención dentro de las acciones constitucionales que vinculan a la Personería de Bucaramanga, con corte al 30 de junio de 2020 se presenta lo siguiente:

Enero – Junio	Tutelas tramitadas / Tutelas recibidas	Habeas Corpus tramitados / Habeas Corpus recibidos
Delegado I	4/4	1/1
Delegado II	3/3	1/1
<b>TOTAL</b>	<b>7/7</b>	<b>2/2</b>



- **Asistencia a entregas, lanzamientos, desalojos, restitución de bienes inmuebles**

En relación con la asistencia a diligencias de lanzamientos, desalojos de inmuebles, entrega de inmuebles se cuenta con la siguiente información para el primer semestre de 2020:

Enero – Marzo 2020	Diligencias realizadas/ Diligencias solicitadas
Delegado I	5/8
Delegado II	0/10
<b>TOTAL</b>	<b>5/18</b>

- **Otras gestiones Delegada I**

Así mismo, la Delegada I realizó las siguientes visitas especiales con el objeto de verificar las condiciones de reclusión y el cumplimiento de condiciones mínimas y bioseguridad:

- Visitas especiales a las estaciones de Policía Sur, Centro y Norte.
- Visita especial a la Cárcel de Mujeres.
- Visita a la Cárcel Modelo de Bucaramanga (hombres)
- Visita especial a la Unidad de reacción Inmediata URI de la Fiscalía General de la Nación.

Por otro lado, esta delegada adelantó lo siguiente:

- Visita Especial a la Dirección de Tránsito y Transporte de Bucaramanga DTB
- Acompañamiento a la estación de policía norte de Bucaramanga, con el fin de realizar vigilancia y control a los PPL por una intoxicación masiva.
- Acompañamiento a la Estación de Policía del Norte en diligencia de incautación de sustancia psicoactiva, decomisada por agentes de policía adscritos a la estación de la zona norte de Bucaramanga.
- Asesoría al comandante de policía de la estación norte de Bucaramanga por medio virtual, plataforma zoom, por protocolos de seguridad debido al COVID-19.



- **Otras gestiones Delegada II**

Se resalta que la Delegada II también realizó las gestiones que siguen:

- Seguimiento a contingencia carcelaria del 01 al 18 de abril de 2020 por medio de 17 informes diarios mediante los cuales se registran la situación de la contingencia por Covid19.
- Proyección de requerimientos al Director del INPEC, USPEC, Alcaldía municipal, Secretario de Salud Municipal y Departamental, mediante la cual se dan recomendaciones sobre la situación actual de las estaciones de policía con relación a las personas privadas de la libertad, teniendo en cuenta los hallazgos obtenidos con las visitas realizadas a las estaciones de policía sur, norte y centro.
- Emisión de requerimientos a la Alcaldía de Bucaramanga mediante los cuales se solicitó información sobre el funcionamiento de las Inspecciones y atención al Público.
- Seguimiento realizado a la Contingencia Carcelaria en la ciudad de Bucaramanga.
- Gestiones ante CPMS Bucaramanga, RM Bucaramanga y Comandante de Policía Metropolitana de Bucaramanga, solicitando información sobre el protocolo de bioseguridad implementado al interior de cada centro de reclusión.

## **Observatorio derechos humanos de la Personería de Bucaramanga**

El Observatorio de Derechos Humanos fue creado dentro de las atribuciones establecidas para los personeros municipales descritos en el numeral 15 del artículo 178 de la Ley 136 de 1994, como forma de divulgar, coordinar, y apoyar el diseño, implementación, y evaluación de las políticas públicas relacionadas con la protección de los derechos humanos en su municipio. Es así que dentro del plan estratégico CONSTRUYENDO DEMOCRACIA, se implementa y se institucionaliza mediante el Acuerdo Municipal No. 018 de Agosto de 2018.

El Observatorio de Derechos Humanos tiene como objetivo cuantificar y cualificar a partir de datos estadísticos, diagnósticos y documentos analíticos que expliquen desde una perspectiva de derechos humanos, los fenómenos sociales que afectan a la población en el nivel territorial, realizando recomendaciones en el marco de las políticas públicas.

### **ENERO - JUNIO 2020**

En el primer semestre de esta vigencia, el observatorio de derechos humanos de la Personería emitió los siguientes dos informes:

- Informe consolidado de las denuncias instauradas por delitos sexuales en la ciudad de Bucaramanga durante el año 2019
- Informe consolidado de los feminicidios y homicidios dolosos en la ciudad de Bucaramanga durante el año 2019 y lo transcurrido del año 2020 a corte del día 04 de marzo de 2020.

## DELEGADA PARA LA VIGILANCIA ADMINISTRATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIO



### Lo que hacemos

La delegada de vigilancia administrativa de la personería de Bucaramanga es la encargada de iniciar, adelantar y fallar investigaciones por faltas disciplinarias contra los servidores públicos adscritos a la administración central y entidades descentralizadas de conformidad con establecido con el código único disciplinario ley 734 de 2002 y ley 1474 del 2011 Ley Anticorrupción. Las actividades esenciales desarrolladas por esta delegada se pueden resumir en: El reparto se realiza y se adelanta entre el personero delegado y los profesionales adscritos al despacho; una vez recibidos y repartidos los expedientes se procede por parte de este despacho al estudio, análisis y evaluación de las decisiones que conforme a criterio legal y jurídico sean procedentes; se reciben declaraciones de testigos, versiones libres de los presuntos infractores, se solicitan informes y documentos escritos o en medio magnético de entidades, se practican pruebas y visitas especiales, se imponen sanciones disciplinarias o se absuelve a los disciplinados según el caso pertinente. Todas estas actividades se realizan con el apoyo del personal contratista y de gestión documental.

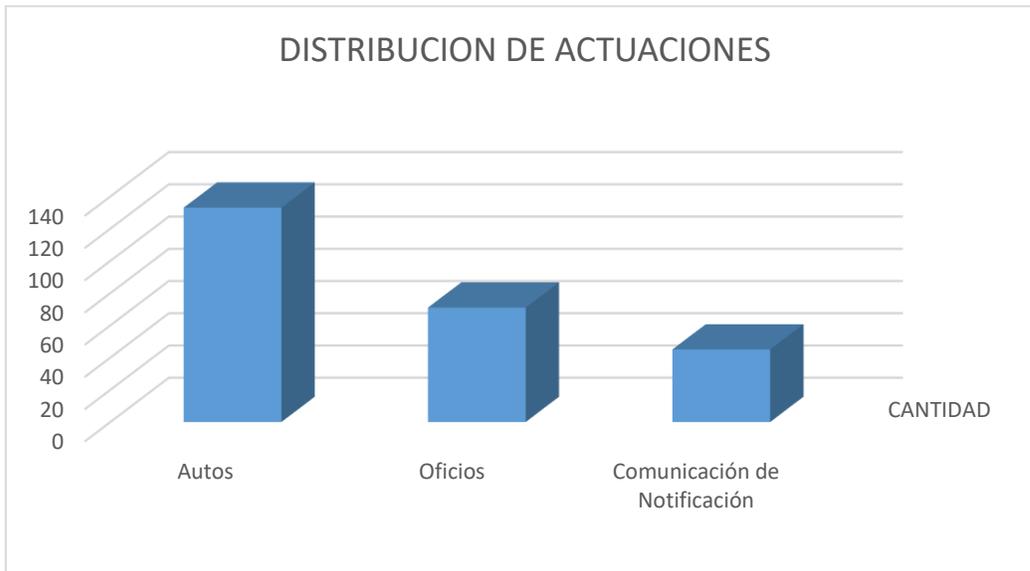


### Nuestra gestión

Se realizaron diferentes actuaciones relacionadas con los 257 procesos vigentes, garantizando el debido proceso de la Delegada. Importante advertir que desde el mes de marzo la delegada ha venido trabajando en las actuaciones propias de los procesos disciplinarios, sin embargo, estamos en suspensión de términos en dichos procesos por la situación de la emergencia social por el Covid-19.

Es de aclarar que, en cumplimiento a la suspensión de términos originada a partir del 16 de marzo de 2020 a pesar de haberse avanzado en la proyección de 51 autos en los diferentes procesos disciplinarios, las notificaciones de estos no han sido incluidas en el cálculo, teniendo en cuenta hasta que no se levante la suspensión de términos que en principio va hasta el 15 de julio de 2020, no es posible fijarle fecha a los mismos y de este modo contabilizarlos dentro de un determinado mes.

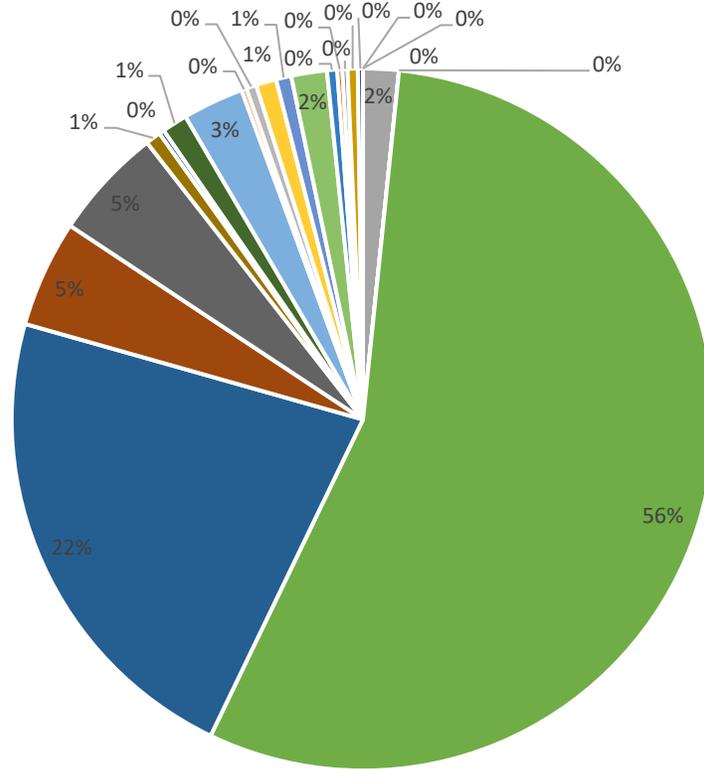
ACTIVIDADES EJECUTADAS	CANTIDAD
<b>Autos</b>	133
<b>Oficios</b>	71
<b>Comunicación de Notificación</b>	45



## En Resumen

Actividades/servicios	Cantidad
Seguimiento de (derechos de petición + PQR)	7
Procesos activos	257
Procesos movidos	95
Indagación	31
Investigaciones	23
Cierres de Investigaciones	3

Pliegos	1
Autos de prueba	5
Archivos definitivos	12
Traslados alegatos	1
Remisiones por competencia	2
Prórroga de investigación	4
Nulidades	3
Reconocimientos	7
Inhibitorios	2
Solicitud de copias	1
Acepta renuncia	1
Poder preferente	2
Fallo	1
Evaluación	8



- Tutelas atendidas/ tutelas recibidas
- Seguimiento de ( derechos de petición + PQR)
- Requerimientos
- Procesos Movidos
- Investigaciones
- Pliegos
- Archivos definitivos
- Remisiones por competencia
- Nulidades
- Inhibitorios
- Acepta renuncia
- Fallo
- Seguimiento de Peticiones
- Preventivas
- Procesos activos
- Indagación
- Cierres de Investigaciones
- Autos de Prueba
- Traslados Alegatos
- Prorroga de investigación
- Reconocimientos
- Solicitud de copias
- Poder preferente

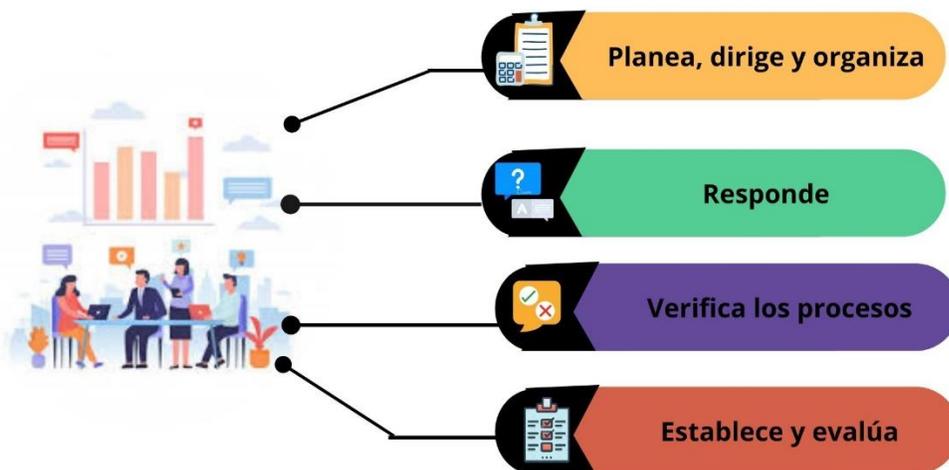
## OFICINA DE CONTROL INTERNO



### Lo que hacemos

La oficina de control interno es la encargada de planear, dirigir, ejecutar, evaluar y realizar el seguimiento de los componentes del sistema de control interno y adoptar los mecanismos de autocontrol, autorregulación institucional, valoración del riesgo y mejoramiento continuo, para el cumplimiento del lineamiento Estratégico de la Entidad, mediante una actividad independiente y objetiva de evaluación, de conformidad con las normatividad vigente y los procedimientos internos.

Sus funciones se centran en:



### Nuestra gestión

- **Respecto al Modelo Estandar de control interno – MECI – FURAG – CALIDAD**

Se emitió a la Personería de parte del Departamento de la Función Pública, el certificado de cumplimiento FURAG II (Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión II) de conformidad con el seguimiento presentado el 13 de marzo.

Por otra parte, se ha venido adelantando actividades para la actualización de dimensiones como talento humano donde se tiene programado para el segundo semestre la realización del autodiagnóstico por medio de la utilización de la matriz GETH, además en esta

dimensión se está realizando la actualización del código de ética, realizando una armonización para la creación de código de Integridad de la Entidad.

En la dimensión 4 de Evaluación de resultados se están siendo la revisión y actualización de los indicadores de gestión con los que actualmente cuenta la Entidad.

Fecha de generación: 2020-02-29 09:59:47

 **El servicio público es de todos** **Función Pública**

**CERTIFICADO DE RECEPCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

La Dirección de Gestión y Desempeño Institucional del Departamento Administrativo de la Función Pública, certifica que la institución PERSONERÍA DE BUCARAMANGA, a través del usuario JCIT4979MECI, diligenció el Formulario de Reporte de Avances de la Gestión – FURAG, correspondiente a la vigencia 2019 referente a las preguntas aplicadas en febrero - marzo de 2020.

En constancia firma,

**MARIA DEL PILAR GARCÍA GONZÁLEZ**  
Dirección de Gestión y Desempeño Institucional

Carrera 9 No. 12-62, Bogotá, D.C., Colombia \* Teléfono: 7395657  
\* Fax: 7395657 \* Línea gratuita: 018000917770  
Código postal: 111711, [www.funcionpublica.gov.co](http://www.funcionpublica.gov.co) \*  
[eva@funcionpublica.gov.co](mailto:eva@funcionpublica.gov.co)

**mipg** | modelo integrado de planeación y gestión

El cual quiere decir que la entidad gestiona el modelo de control interno de forma continua y sistemática. Se implementan y se verifica la efectividad de las acciones derivadas del seguimiento y análisis de la información interna y externa. Se mide la eficacia y la eficiencia de los planes de mejoramiento a todo nivel.

La política de riesgos es actualizada de acuerdo con los cambios del entorno e institucionales. Se ha apropiado los mapas de riesgos en cada uno de los procesos, facilitando el monitoreo, seguimiento y verificación de estos, con lo cual es posible afirmar de manera razonable que se cuenta con una gestión del riesgo eficiente y efectiva en todos los niveles.

- **Auditorías**

La Personería de Bucaramanga en su plan de auditorías para la vigencia 2020 quedó descrita de la siguiente manera:

## PLAN DE AUDITORIAS VIGENCIA 2020

Personería de Bucaramanga



### AUDITORIA INTERNA

Programada para los meses de Junio y Noviembre



### PROCESOS

Quince procesos auditados en su Sistema Integrado de Gestión.



### VERIFICACIÓN

En la Normatividad vigente y aplicable..



### SOSTENIMIENTO EFICAZ.

Según plan de Auditoría de la vigencia 2020, para el mes de junio está programada 1<sup>era</sup> Auditoria interna cuyo objetivo es examinar y evaluar la adecuada aplicación de los sistemas integrados de gestión para agregar valor y mejorar las operaciones de la Entidad, velando por la preservación y eficiencia de la Personería Municipal, así como contribuir al cumplimiento de sus objetivos y metas. en el primer semestre del 2020 se auditarán los quince procesos de la personería de Bucaramanga en su sistema integrado de gestión, verificando la conformidad del sistema con los parámetros establecidos en la Normatividad vigente y aplicable, así como el sostenimiento eficaz del mismo.

Debido a los cambios realizados y al nombramiento del nuevo jefe encargado para la oficina de control interno, se realizó una nueva programación de la auditorias las cuales fueron programadas para agosto y diciembre.

- **Realización de Comités de desempeño institucional**

Para el primer semestre de la vigencia 2020, el área de control interno de la Personería Municipal de Bucaramanga ha liderado la realización de 16 comités de desempeño institucional con el objetivo de tratar diferentes temáticas relacionadas con temas de como contratación, planes institucionales, entre otros.

- **Acompañamiento en el trámite de la auditoria regular realizada por la Contraloría**

Desde el área de control interno de la entidad se prestó atención y acompañamiento en el desarrollo de la auditoría gubernamental con Enfoque Integral Modalidad Regular instalada por la Contraloría Municipal de Bucaramanga Vigencia 2019 PGA 2020, desde el 5 de febrero a 21 de mayo.

- **Diseño del plan de mejoramiento**

Control Interno lideró el diseño del plan de mejoramiento establecido con ocasión a las observaciones realizadas por la Contraloría respecto a la gestión de la vigencia 2019. Es así como el 22 de mayo la Contraloría Municipal emite oficio de conformidad del plan de mejoramiento de la auditoría gubernamental con enfoque integral modalidad Regular N°006 de 2020 a la Personería Municipal de Bucaramanga Vigencia 2019 PGA 2020.

De esta manera, se establecieron las actividades y acciones de mejora con el Plan de Mejoramiento de la Auditoría Regular Gubernamental PGA 2020 –vigencia 2019. Plan que debe ser ejecutado por la Personería Municipal de Bucaramanga a más tardar el mes de noviembre de 2020.

- **Seguimiento cumplimiento obligaciones de la entidad frente al SIGEP**

Se realiza seguimiento aleatorio a la plataforma del SIGEP, con una muestra del 40% del total de los funcionarios y contratistas adscritos a la personería de Bucaramanga donde se evalúa los ítems de estudios y experiencia laboral a fin de corroborar dicha información.

- **Seguimiento cumplimiento obligaciones de la entidad frente al SECOP**

Se realiza de manera aleatoria la revisión de la contratación que se sube al SECOP y se evalúa que el reporte de la información se realice de manera oportuna y de acuerdo con el procedimiento establecido por la entidad y la normatividad vigente.

Así mismo, mediante seguimiento semanal y continuo al Sistema Electrónico de Contratación Pública – SECOP, la oficina de Control Interno verifica el cumplimiento de la publicación en los términos establecidos a través de un informe mensual.

- **Seguimiento cumplimiento obligaciones de la entidad en la plataforma SIA OBSERVA**

Mediante seguimiento semanal y continuo al Sistema Integral de Auditoría – SIA OBSERVA, la oficina de Control Interno verifica el cumplimiento de la publicación en los términos establecidos a través de un informe mensual.

- **Rendición de cuentas electrónica reportada a la Contraloría Municipal de Bucaramanga**

En el mes de enero la Personería Municipal de Bucaramanga, presentó su rendición de cuentas electrónica correspondiente a la vigencia del año 2019. En la cual se presentaron 45 formatos

- **Presentación de informe control interno contable CHIP.**

La Oficina de Control Interno presenta este informe de acuerdo con la metodología establecida por la Contaduría General de la Nación, donde de manera detallada se registra la evaluación de las actividades encaminadas a rendir sobre el estado del Control Interno contable de la entidad.

- **Informe pormenorizado sobre el estado control interno (ley 1474 de 2011)**

En cumplimiento con lo establecido en el artículo 9 de la ley 1474 de 2011, la oficina de Control Interno presentó en el mes de Marzo el informe pormenorizado comprendido en el periodo de noviembre de 2019 a febrero de 2020, sobre el estado del sistema de control interno, donde se analizan los tres subsistemas sus fortalezas y debilidades, así como las recomendaciones al mismo. Este informe se encuentra en la página web de la entidad.

- **Presentación informe I trimestre al Concejo Municipal**

En cumplimiento del mandato legal contenido en el numeral 9 del artículo 178 de la Ley 136 de 1994, en concordancia con lo dispuesto en el Acuerdo No. 062 de 1999, modificado por el Acuerdo No. 003 de febrero 15 de 1999 y lo requerido por la H. Corporación, la oficina de Control Interno presenta informe de la Gestión de la Personería de Bucaramanga, durante el periodo comprendido entre los meses de enero a marzo de 2020.

- **Respecto al plan anticorrupción y atención al ciudadano y mapa de corrupción 2020**

El día 29 de enero, mediante Resolución N°027, la Personería de Bucaramanga, adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020, dando cumplimiento a lo establecido en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, cuyo objetivo es fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Se publicó en la página web de la entidad, primer seguimiento del periodo enero a abril de la vigencia 2020.

- **Respecto al seguimiento de austeridad en el gasto público**

De acuerdo con el Decreto No. 984 de 2012, artículo 1 y el artículo 22 del Decreto 1737 de 1998, quedará así: La oficina de Control Interno verifica en forma mensual el cumplimiento de estas disposiciones, como de las demás de restricción de gasto que continúan vigentes; esta dependencia prepara y envía al representante legal de la Personería de Bucaramanga, un informe trimestral, que determina el grado de cumplimiento de estas disposiciones y las acciones que se deben tomar al respecto. Publicado en la página web de la entidad.

- **Informe derechos de autor vigencia 2020**

El 20 de marzo la oficina de Control Interno, a través de un aplicativo especial habilitado en el sitio web [www.derechodeautor.gov.co](http://www.derechodeautor.gov.co), realizó con corte al 31 de diciembre de 2019 el diligenciamiento para la verificación del cumplimiento a las normas de uso de software legal.

- **Informe evaluación de atención al ciudadano**

Reporte de la Tabulación de las Encuestas de Evaluación de atención al ciudadano, las Quejas, Sugerencias, Felicitaciones y las capacitaciones realizadas en el Primer trimestre de la vigencia 2020, publicado en la página web de la entidad. En este trimestre se presentó **1** queja de las 59 encuestas recibidas.

- **Registro de la entidad en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT**

Actualmente se está llevando a cabo el registro de la entidad en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), que es el instrumento de acceso a la información de los trámites y otros procedimientos administrativos - OPA del Estado, y única fuente válida de información exigible y oponible a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, además que es de carácter obligatorio para todas las instituciones públicas registrar sus trámites y OPA en el SUIT.

- **Índice de transparencia y acceso a la información**

Seguimiento en la página web de la entidad, al índice de transparencia y acceso a la información de acuerdo con los resultados obtenidos del diligenciamiento de la matriz del Sistema ITA – Índice de transparencia y acceso a la información de la Procuraduría General de la Nación en cumplimiento de la ley 1712 de 2014 cuyo objeto es regular el derecho de acceso a la información pública. Índice que tuvo su primer seguimiento febrero de 2020 donde verifico el cumplimiento de la Ley.

Por lo expuesto anteriormente como Personera Municipal (E), me permito rendir el presente informe de gestión consolidado correspondiente al periodo de los meses de enero a junio de 2020, a la ciudadanía en general de Bucaramanga y a los Honorables Concejales de la ciudad.

Cordialmente,

**KATHERINE MARTINEZ FONTECHA**  
PERSONERA MUNICIPAL (E).

Proyectó: Jefe Oficina de Control Interno Clemente Ortiz Fino y Angélica Olave - CPS