



INFORME DE GESTIÓN ENERO A MARZO DE 2024



Tabla de contenido

PLANEACIÓN INSTITUCIONAL.....	3
PERSONERÍA DELEGADA PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS	8
PERSONERÍA DELEGADA PARA LA DEFENSA DEL MENOR, LA MUJER Y LA FAMILIA	14
PERSONERÍA DELEGADA PARA LAS POLÍTICAS SOCIALES Y LA CONVIVENCIA CIUDADANA	19
PERSONERÍA DELEGADA PARA LA VIGILANCIA DEL PATRIMONIO PÚBLICO Y PROTECCIÓN DEL AMBIENTE	26
PERSONERÍA DELEGADA PARA EL MINISTERIO PÚBLICO EN ASUNTOS PENALES, CIVILES, POLICIVOS Y DE TRÁNSITO	40
PERSONERÍA DELEGADA PARA LA VIGILANCIA ADMINISTRATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS.....	49
CENTRO DE CONCILIACIÓN	52
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	55
GESTIÓN DOCUMENTAL	58
COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL.....	63
ATENCIÓN AL CIUDADANO	66
GESTIÓN FINANCIERA	69
CONTROL INTERNO.....	73

Personería de Bucaramanga

Cra. 11 #34-16, Bucaramanga, Santander



@personeriabucaramanga



@personeria_bga



Línea de denuncias: 7000050



info@personeriadebucaramanga.gov.co

PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

El Personero Municipal de Bucaramanga, bajo las funciones del Ministerio Público, defiende los intereses de la sociedad Bumanguesa, salvaguarda y promueve los Derechos Humanos, así como vigila el ejercicio eficiente y diligente de las funciones administrativas municipales, en cumplimiento de direccionamiento estratégico y, procurando la oportuna y debida prestación del servicio a la ciudad.

A continuación, se describen los acompañamientos realizados por el Señor Personero Municipal en el primer trimestre de 2024:

Del 1 de enero al 29 de febrero: Dr. Daniel Guillermo Arenas Gamboa

Del 1 al 31 de marzo: Dr. Hernando Villamizar González

Actividad ejecutada	Cantidad	Imagen	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
POSESIÓN EDILES(AS) ELECTOS PARA EL PERIODO CONSTITUCIONAL 2024-2027	1		El 22 de enero de 2024, en las instalaciones de Neomundo, el Personero Municipal de Bucaramanga Daniel Guillermo Arenas hizo presencia, en el acto de posesión de los 122 ediles(as) de Bucaramanga; resaltando en su intervención el valor de la participación de las comunidades, la democracia, el respeto y la garantía de las instituciones por los derechos humanos.	El acto protocolario se centró en dignificar la labor de los ediles(as) como representantes de los bumangueses, con una ceremonia acorde a su gran trabajo y manifestaciones de apoyo para solucionar los problemas y necesidades de las comunidades que representan.
PRESENTACIÓN DEL INFORME DE GESTIÓN 2023 ANTE EL HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL	1		El 24 de febrero en las instalaciones del Concejo Municipal, el personero de Bucaramanga Daniel Guillermo Arenas presentó el informe de gestión vigencia 2023.	Resaltó la gestión en las 19 jornadas de descentralización de servicios, trasladando la entidad a las comunas de la ciudad; impactando positivamente en la sociedad con la oferta de servicios.

Personería de Bucaramanga

Cra. 11 #34-16, Bucaramanga, Santander

  @personeriabucaramanga  @personeria_bga

 Línea de denuncias: 7000050  info@personeriadebucaramanga.gov.co

<p>EMPALME</p>	<p>1</p>		<p>EL 29 de febrero en el despacho de la personería municipal se realizó la reunión de empalme entre el personero saliente Daniel Guillermo Arenas y el personero para el periodo 2024-2027 Hernando Villamizar.</p>	<p>Este proceso de empalme permitió al personero entrante, conocer el estado de los temas a su cargo, para el cumplimiento de sus funciones.</p>
<p>VISITA A LA UNIDAD DE BIENESTAR ANIMAL-UBA</p>	<p>1</p>		<p>El 11 de marzo, El Personero Municipal Hernando Villamizar realizó visita de seguimiento y control a las instalaciones de la Unidad de Bienestar de Animal-UBA en compañía de la secretaria de Salud del Municipio.</p>	<p>El objetivo de ésta visita era inspeccionar las instalaciones de la UBA; por las denuncias presentadas por la veeduría ciudadana, que refieren presuntas situaciones de maltrato animal, condiciones precarias y la tenencia de animales congelados en las instalaciones.</p>
<p>MESA DE COORDINACIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA</p>	<p>1</p>		<p>EL 12 de marzo en el Auditorio Andrés Páez de Sotomayor el Personero de Bucaramanga Hernando Villamizar en su calidad de invitado permanente asistió a esta mesa para la articulación de acciones de protección y promoción de los derechos de la población migrante y la población de acogida.</p>	<p>Se trataron temas de atención humanitaria y generación de oportunidades a población migrante con alta vulnerabilidad.</p>

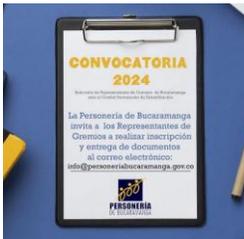
Personería de Bucaramanga

Cra. 11 #34-16, Bucaramanga, Santander

  @personeriabucaramanga  @personeria_bga

 Línea de denuncias: 7000050  info@personeriadebucaramanga.gov.co

<p>COMITÉ MUNICIPAL DE CONVIVENCIA ESCOLAR-REUNIÓN EXTRAORDINARIA/ORDINARIA</p>	<p>2</p>		<p>El 13 de marzo (extraordinaria) y el 21 de marzo (ordinaria) el personero de Bucaramanga Hernando Villamizar, estuvo presente en este comité para la promoción y fortalecimiento de la formación para la ciudadanía, el ejercicio de los derechos humanos, sexuales y reproductivos, y la prevención y mitigación de la violencia escolar y el embarazo en la adolescencia de los estudiantes de los niveles educativos de preescolar, básica y media</p>	<p>Como entidad somos garantes de la defensa de los derechos de nuestros niños, niñas y adolescentes</p>
<p>POSESIÓN DEL GOBIERNO ESCOLAR DEL COLEGIO DEL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS- Hnas. Beth lemitas</p>	<p>1</p>		<p>El 18 de marzo el personero de Bucaramanga Hernando Villamizar, acompañó a la comunidad educativa “Las Beth lemitas” en la ceremonia de posesión del Gobierno Escolar 2024.</p>	<p>Es muy importante Promover la democracia y la transparencia en la toma de decisiones. Así como velar por el cumplimiento de las políticas educativas y normativas en el ámbito escolar.</p>
<p>MESA TÉCNICA FALLO DE DESACATO CIERRE DEL CARRASCO</p>	<p>1</p>		<p>El 19 de marzo el Personero Municipal Hernando Villamizar, asistió a la Mesa Técnica para analizar el fallo de desacato que ordena el cierre definitivo del Carrasco; en el Auditorio Andrés Páez de Sotomayor a la que asistieron: el Juez 15 Administrativo de Bucaramanga, los alcaldes del área metropolitana, el gerente de</p>	<p>El Juez 15 Administrativo citó una próxima reunión para el 22 de abril con los cuatro alcaldes del área metropolitana, el gerente de la EMAB y el director de la CDMB. Ese día los interesados deben llevar un Plan de Acción concreto que brinde una solución al tema de residuos.</p>

			la EMAB, el representante del gobernador de Santander, autoridades ambientales y entes de control.	
CONSEJO DE SEGURIDAD	1		El 20 de marzo Asistimos al consejo de seguridad, liderado por el Alcalde de Bucaramanga; atendiendo temas puntuales como Análisis criminológicos del delito de homicidio, planes de seguridad y convivencia para semana santa, contexto operacional por parte de tránsito y búsqueda de estrategias de corresponsabilidad institucional por parte de las mismas.	La Policía de Bucaramanga presenta cifras: Más de 13.000 sancionados por incumplir las normas. Se han aplicado más de 2.400 sanciones por Decreto de protección de parques.
CONVOCATORIA COMITÉ PERMANENTE ESTRATIFICACIÓN	1		La personería de Bucaramanga, en el primer trimestre de 2024, invitó a través de redes sociales y página WEB a participar en la convocatoria elección de representante del Comité de Gremios de Bucaramanga ante el Comité Permanente de Estratificación.	El jueves 21 de marzo de 2024, se cerraron las postulaciones a través del correo electrónico info@personeriabucaramanga.gov.co
ACOMPañAMIENTO PROCESO PREVIO A ELECCIONES ATÍPICAS J.A.C.	1		El secretario de Desarrollo Social de Bucaramanga admitió las peticiones realizadas y ordenó las elecciones atípicas de dignatarios de 13 J.A.C. mediante Resolución 005 de 07 de febrero de 2024.	La personería de Bucaramanga realizó acompañamiento al proceso previo al acto administrativo por medio del cual se autorizan elecciones atípicas en 11 comunas y 2 corregimientos del municipio de

				Bucaramanga; concluyendo que la elección de directivos y dignatarios de las organizaciones comunales se realizará el domingo 7 de abril de 2024; y contará con la presencia de la Personería de Bucaramanga como garantes de la jornada electoral.
--	--	--	--	--



Logros Significativos o Impactos

La formulación del Plan Estratégico Institucional de la Personería Municipal de Bucaramanga inició con la entrada en vigencia de un nuevo periodo 2024-2027, y busca establecer los objetivos, estrategias y líneas de acción que la entidad debe implementar durante el cuatrienio de manera articulada.

En la etapa inicial de formulación se abordó una metodología participativa con la finalidad que las partes interesadas pudiesen intervenir en su construcción, teniendo como finalidad la protección de los derechos humanos. Fue así como se estructuró un plan de trabajo por etapas donde identificamos las acciones a desarrollar desde el momento de la posesión del señor personero Hernando Villamizar González, donde recopilamos los temas y planteamientos tales como:

- Fortalecimiento la atención a la Ciudadanía, Llevando la oferta institucional a la comunidad; especialmente a las veredas del municipio
- Articulación con las Universidades
- Pedagogía en las instituciones educativas para evitar el consumo de alcohol y sustancias alucinógenas
- Presencia permanente en los delitos de violencia intrafamiliar, inasistencia alimentaria, feminicidio
- Estrategias para que la personería contribuya en la verdadera resocialización de la población carcelaria.
- Fortalecimiento del Centro de Conciliación en derecho y la valoración de apoyos.

Personería de Bucaramanga

Cra. 11 #34-16, Bucaramanga, Santander

  @personeriabucaramanga  @personeria_bga

 Línea de denuncias: 7000050  info@personeriadebucaramanga.gov.co

PERSONERÍA DELEGADA PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS



Lo que hacemos

Ejercer el Ministerio Público y desarrollar las acciones necesarias para la defensa de los derechos humanos, en asuntos relacionados con el derecho a la vida conexos con la dignidad humana, la salud y la libertad personal con especial atención a la población víctima del conflicto armado, población migrante y población carcelaria del Municipio, promoviendo una cultura de respeto y acciones de defensa (garantía y restablecimiento) de los derechos humanos 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.



Gestión

Actividad ejecutada	Cantidad	Imagen	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
SEGUIMIENTO A PROBLEMÁTICA DE HACINAMIENTO EN ESTACIONES DE POLICÍA Y URI DE BUCARAMANGA	1		La delegada para la defensa de los derechos humanos, convoco a la Alcaldía Municipal, INPEC y Policía Nacional a una mesa de trabajo con el fin de realizar seguimiento al cumplimiento de la obligación legal de los entes territoriales (ALCALDIA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA) con la población privada de la libertad sindicada y la obligación del INPEC de recibir los condenados que se	Dentro de los compromisos se acordó, que la administración Municipal enviaría la carta de intención al INPEC para la firma del convenio, compromiso que fue cumplido de acuerdo con el seguimiento que realizamos.

Personería de Bucaramanga

Cra. 11 #34-16, Bucaramanga, Santander

 @personeriabucaramanga  @personeria_bga

 Línea de denuncias: 7000050  info@personeriadebucaramanga.gov.co

			encuentran en las Estaciones de policía y URI de Bucaramanga.	
ACOMPAÑAMIENTO A PROBLEMÁTICA DE HACINAMIENTO Y VULNERACIÓN DE DERECHOS EN ESTACIONES DE POLICÍA.	1		La Personera delegada realizó visita especial a la estación de policía sur con el fin de escuchar a los PPL que se amotinaron con ocasión a la suspensión del acceso a la comunicación telefónica con la familia.	Por parte de la delegada se adquirió el compromiso con los PPL de solicitar al comandante de la Policía Metropolitana, revisar la medida tomada respecto a la comunicación y velar por el cumplimiento de este derecho.
MESA DE TRABAJO PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS PPL EN LAS ESTACIONES DE POLICÍA	1		La Personera delegada realizó mesa de trabajo con el comandante de la Policía Metropolitana- coronel Bello, con el fin de socializar los derechos de la población privada de la libertad, concretamente el derecho a la comunicación.	Se logró concertar que la restricción de la comunicación de los PPL con la familia se realizara a través del teléfono fijo de cada estación de policía y quedo el compromiso del secretario del interior, revisar la viabilidad de poder contratar la instalación de teléfonos en las Estaciones de Policía para facilitar y tener mayor control de la comunicación de los PPL.

<p>ACOMPAÑAMIENTO Y PRESENCIA EN PUESTO DE MANDO UNIFICADO</p>	<p>15</p>		<p>La Personería de Bucaramanga hace parte en la activación del Puesto de Mando Unificado (PMU) cada vez que se requiere por plantones, marchas o situaciones que se presenten en la ciudad y que amerite la instalación de este.</p>	<p>Se logró garantizar los derechos de las personas que hacen parte de las protestas y de los ciudadanos que no participan en ella.</p>
<p>REVISIÓN Y VERIFICACIÓN DE LOS PROTOCOLOS QUE DEBE CUMPLIR LOS DISPOSITIVOS DE LA POLICÍA NACIONAL EN LAS MARCHAS.</p>	<p>8</p>		<p>La Personera delegada realiza revisión a los Dispositivos de la Policía Nacional, con el fin de garantizar plena identificación de los agentes que acompañan marchas o movilizaciones y elementos permitidos, atendiendo al Decreto 003 de 2021.</p>	<p>Se verificó el cumplimiento del Decreto 003 de 2021.</p>
<p>ACOMPAÑAMIENTO A LA COMISIÓN DE FÚTBOL PREVIO A CADA ENCUENTRO DEPORTIVO DEL CLUB ATLÉTICO BUCARAMANGA.</p>	<p>2</p>		<p>Se realizó acompañamiento en las comisiones de fútbol realizadas previo a los encuentros deportivos del Club Atlético Bucaramanga.</p>	<p>Se garantizan los derechos de los ciudadanos que acuden al estadio a presenciar el encuentro deportivo y a los barristas.</p>

<p>ACOMPAÑAMIENTOS A OPERATIVOS REALIZADOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA, ESPACIO PÚBLICO, POLICÍA NACIONAL Y OTROS.</p>	<p>19</p>		<p>Se realizó acompañamiento a operativos realizados por Migración Colombia de manera conjunta con Alcaldía de Bucaramanga, Policía Nacional y Dirección de Tránsito de Bucaramanga, en espacio público y establecimientos comerciales verificando estatus migratorio y antecedentes.</p>	<p>Con nuestro acompañamiento se ha garantizado el debido proceso en cada uno de los procedimientos y los derechos de los bumangueses y población migrante.</p>
<p>TOMA DE DECLARACIONES A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO.</p>	<p>34</p>		<p>De conformidad con las funciones que le competen a la delegada para la Defensa de los Derechos Humanos, se realizó en el primer trimestre la toma de 34 declaraciones a población vulnerable y víctima del conflicto armado.</p>	<p>Estas acciones permiten que, en su condición de víctimas, sean beneficiarios de la ayuda emergente a través de la administración municipal; además de que posterior al estudio de viabilidad de la unidad de víctimas pueden hacer parte de la base de datos para obtener beneficios dada su vulnerabilidad.</p>

VISITA CONVOCADA POR LA DELEGADA DE DERECHOS HUMANOS A LA CÁRCEL MODELO DE BUCARAMANGA CON SECRETARIOS DE DESPACHO Y ENTES DESCENTRALIZADOS DE LA ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	1		<p>Se realizó visita a la cárcel modelo de Bucaramanga con cada una de las secretarías del Municipio y Entes descentralizados, con el fin de dar a conocer las necesidades del Establecimiento carcelario y lograr que cada Despacho presente una oferta institucional para la población privada de la libertad.</p>	<p>Se logró la participación de las secretarías y Entes descentralizados y se generaron los compromisos de entregar a la Personería la oferta institucional a la cual se le realizará seguimiento.</p>
--	---	---	--	--



En Resumen

Actividades/servicios	PERIODO				TOTAL VIGENCIA 2024
	1er TRIMESTRE	2do TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4to TRIMESTRE	
Tutelas Elaboradas	9				
Tutelas atendidas/ tutelas recibidas	12				
Acompañamientos operativos	19				
Seguimiento de (derechos de petición + PQR)	107				
Usuarios atendidos	184				
Mesas de Trabajo	2				



Gestión PQRS

PQRS GESTIONADOS EN EL TRIMESTRE REPORTADO		
Tema	Cantidad	Descripción general de la gestión
SALUD	32	Solicitud de citas médicas, autorización de medicamentos, programación de cirugías, entre

Personería de Bucaramanga
Cra. 11 #34-16, Bucaramanga, Santander

 @personeriabucaramanga
  @personeria_bga

 Línea de denuncias: 7000050
  info@personeriadebucaramanga.gov.co

		otras.
POBLACIÓN PRIVADA DE LA LIBERTAD	11	Solicitudes de cupo en establecimiento carcelario y acompañamiento en temas de salud.
VICTIMAS	13	Tramite de declaraciones y ayuda emergente para la población víctima del conflicto armado.
UNP	26	Se suministra información sobre presuntas personas amenazadas que hayan puesto en conocimiento de la Personeria.
SISBEN	11	Se realiza seguimiento a las solicitudes para actualizar la categorización del puntaje del SISBEN.
OTROS	14	
TOTAL	107	



Gestión tutelas

TUTELAS GESTIONADAS EN EL TRIMESTRE REPORTADO		
Tema	Cantidad	Descripción general de la tutela
Salud	9	Se elaboraron tutelas solicitando cuidador, suministro de medicamentos y programación de cirugías.



Logros Significativos o Impactos

Se logró realizar visita al Establecimiento carcelario Modelo de Bucaramanga, con secretarios de Despacho y entes descentralizados de la Alcaldía de Bucaramanga, en donde se pudieron evidenciar in situ requerimientos y necesidades que tiene la población privada de la libertad y el Establecimiento, con el fin de que cada secretaria como Educación, Desarrollo Social, Interior, INDERBU entre otras, apoyen estos requerimientos.



Personería de Bucaramanga
Cra. 11 #34-16, Bucaramanga, Santander


 @personeriabucaramanga
  @personeria_bga

 Línea de denuncias: 7000050
  info@personeriadebucaramanga.gov.co

PERSONERIA 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 de enero a marzo del 2024, se enfocaron en la defensa de los derechos fundamentales de este grupo poblacional (primera infancia, infancia, adolescencia, juventud, mujer y la familia) como eje principal para la construcción y el desarrollo de la sociedad.

Promovemos el respeto por el cumplimiento de derechos, deberes y normas entre los ciudadanos y las entidades, con el principal objetivo de garantizar una convivencia sana y garante de los derechos fundamentales de los niños, las niñas, adolescentes las mujeres y la familia.



Gestión

Actividad ejecutada	Cantidad	Imagen	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
VISITAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS	1		La personería de Bucaramanga hizo presencia la I.E. INEM el 27 de febrero dando charlas del buen trato y ambiente escolar.	Participación y concientización del buen trato en el entorno escolar, creando conciencia en los estudiantes de que la violencia no genera ningún resultado positivo para nuestra vida.

Personería de Bucaramanga
Cra. 11 #34-16, Bucaramanga, Santander

  @personeriabucaramanga  @personeria_bga

 Línea de denuncias: 7000050  info@personeriadebucaramanga.gov.co

<p>MESAS DE TRABAJO CONTROL Y VIGILANCIA.</p>	<p>3</p>		<p>Participación de mesas de trabajo con secretaria de educación e interior en la ponencia de toque de queda el pasado 22 de marzo.</p>	<p>Hicimos veeduría a los derechos fundamentales niños y niñas y adolescentes, como garantes del debido proceso, vigilando que no se vulneren los derechos fundamentales de los ciudadanos.</p>
<p>AUDIENCIAS</p>	<p>15</p>		<p>Acompañamiento a Audiencias en las Comisarías de familia con tema de Violencia Intrafamiliar y de adulto mayor, incluyendo los Procesos Administrativos de Restablecimiento de Derechos (PARD).</p>	<p>Hicimos veeduría a los derechos fundamentales niños y niñas y adolescentes, como garantes del debido proceso, vigilando que no se vulneren los derechos fundamentales de los ciudadanos.</p>
<p>VISITAS A HOGARES CLARET</p>	<p>1</p>		<p>Visita trimestral de prevención a Hogares Claret, verificando las condiciones en las que viven los 67 jóvenes infractores.</p>	<p>En la visita realizada evidenciamos que los jóvenes viven en condiciones óptimas.</p>

<p>ACOMPAÑAMIENTOS</p>	<p>8</p>		<p>La delegada de familia realiza acompañamiento en la diligencia de desalojo como medida de protección, caso adulto mayor con el fin de salvaguardar sus derechos y garantizar su integridad por una vejez digna.</p>	<p>Hicimos veeduría a los derechos fundamentales del adulto mayor y la mujer, como garantes del debido proceso, vigilando que no se vulneren sus derechos fundamentales.</p>
<p>SERVICIO DE APOYO</p>	<p>30</p>		<p>Apoyo profesional preventivo y de orientación a personas, grupos e instituciones que necesitan apoyo para tomar decisiones o resolver problemas que alteran su ritmo de vida habitual.</p>	<p>Orientamos a los ciudadanos sobre sus derechos fundamentales como adulto mayor, mujer, niñas, niños y adolescentes.</p>
<p>ACOMPAÑAMIENTO A INAUGURACIÓN</p>	<p>1</p>		<p>El 14 de febrero de 2024 asistimos a la entrega de los tres modernos pisos de la I.E. Camacho Carreño. La nueva sede fue construida por el Fondo de Financiamiento de la Infraestructura Educativa (FFIE).</p>	<p>Esta obra hace parte de las 43 sedes mejoradas que el Fondo de Financiamiento de la Infraestructura Educativa ha desarrollado en Santander.</p>



Personería de Bucaramanga
Cra. 11 #34-16, Bucaramanga, Santander



 @personeriabucaramanga
 
 @personeria_bga


 Línea de denuncias: 7000050
 
 info@personeriadebucaramanga.gov.co

En Resumen

Actividades/servicios	PERIODO				TOTAL VIGENCIA 2024
	1er TRIMESTRE	2do TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4to TRIMESTRE	
Recepción de petición y queja	58				
Tutelas atendidas/ tutelas recibidas	3				
Seguimiento de Peticiones	58				
Capacitaciones	1				
Visitas de seguimiento hogares Claret	1				
Diligencia de acompañamiento violencia intrafamiliar y adulto mayor	8				
Visitas de supervisión PAE	0				



Gestión PQRS

PQRS GESTIONADOS EN EL TRIMESTRE REPORTADO		
Tema	Cantidad	Descripción general de la gestión
PARD (Proceso administrativo de restablecimiento de derechos)	15	Realizar supervisión, acciones, competencias y procedimientos necesarios para que las autoridades administrativas realicen las actuaciones tendientes al restablecimiento del ejercicio pleno y efectivo de los derechos de los menores de edad, de acuerdo con las características y necesidades particulares de cada caso.
CUPOS ESCOLARES.	2	Orientación y seguimiento a los usuarios para realicen las acciones pertinentes para acceder a la institución solicitada.
VEEDURIA VULNEBURACION DE DERECHOS FUNDAMENTALES, MUJER, ADULTO MAYOR, NIÑ@ Y ADOLESCENTES.	28	Hacer veeduría a los derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes, como garantes del debido proceso, vigilando que no se vulneren los derechos fundamentales de los ciudadanos.

Personería de Bucaramanga
Cra. 11 #34-16, Bucaramanga, Santander

 @personeriabucaramanga
  @personeriabucaramanga
  @personeria_bga

 Línea de denuncias: 7000050
  info@personeriadebucaramanga.gov.co

CAPACITACIONES ESCOLARES.	6	Dar capacitación sobre los temas solicitados por las instituciones educativas.
TOTAL	51	



Gestión tutelas

TUTELAS GESTIONADAS EN EL TRIMESTRE REPORTADO		
Tema	Cantidad	Descripción general de la tutela
Cupo escolar	1	Solicitud de cupo escolar.
Cupo escolar	1	Solicitud de cupo escolar.
Derechos y deberes de estudiantes en la institución educativa. (debido proceso)	1	Hacer veeduría del debido proceso de una pérdida de año escolar por reevaluación de examen final.

Personería de Bucaramanga
Cra. 11 #34-16, Bucaramanga, Santander


 @personeriabucaramanga
  @personeria_bga

 Línea de denuncias: 7000050
  info@personeriadebucaramanga.gov.co

PERSONERIA DELEGADA PARA LAS POLÍTICAS SOCIALES Y LA CONVIVENCIA CIUDADANA



Lo que hacemos

Ejercer en Ministerio Público y desarrollar las acciones necesarias para la promoción y garantía de los derechos fundamentales mediante el seguimiento a la correcta y oportuna ejecución de políticas sociales dirigidas a población en situación de riesgo y vulnerabilidad por su condición sexual, étnica, religiosa y social, con especial énfasis en adulto mayor, habitante de calle, población LGBTIQ+, trabajadoras sexuales, población en situación de discapacidad y vendedores ambulantes; así como la promoción de la convivencia y la paz de conformidad con las normas vigentes sobre la materia, los reglamentos y las directrices determinadas por el Personero Municipal.



Gestión

Actividad ejecutada	Cantidad	Imagen	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
<p>MESA DE PARTICIPACIÓN EFECTIVA DE VÍCTIMAS DE BUCARAMANGA MPEVBGA 2023-2027</p> <p>MESAS DE TRABAJO</p>	5		<p>05/02/2024: Se realizó acompañamiento técnico requerido a la MPEVBGA, para la elaboración del plan operativo para la vigencia 2024.</p> <p>05/03/2024: Se asistió a la reunión convocada por el Centro de Atención Integral a Víctimas (CAIV), con la asistencia de un representante de la Procuraduría General de la Nación, un representante de la Unidad de Víctimas y</p>	<p>Identificar las necesidades de la población Víctima, con el fin de facilitar el acceso a las medidas prevención, protección, asistencia, atención y reparación integral, para el goce efectivo de derechos de las Víctimas a nivel municipal.</p> <p>Establecer los compromisos (acciones, metas, programas y presupuesto) por</p>

Personería de Bucaramanga
Cra. 11 #34-16, Bucaramanga, Santander

 @personeriabucaramanga
  @personeria_bga

 Línea de denuncias: 7000050
  info@personeriadebucaramanga.gov.co

			<p>Enlace Municipal de Víctimas, con el propósito de socializar las observaciones al plan operativo MPEVBGA.</p> <p>14/03/2024: Asistimos a reunión con la secretaria de Planeación Municipal en nuestra calidad de secretaria técnica, cuyo objetivo fue socializar el <i>Decreto 030 del 2024 "Por medio del cual se designan y se ratifican los miembros del consejo territorial de planeación."</i> y se dan a conocer aspectos generales del Plan de Desarrollo Municipal y Plan de Acción Territorial (PAT) y resolver dudas a los integrantes de la mesa municipal de víctimas. Así mismo los miembros de la MPEVBGA presentaron propuestas para que sean incluidas en el Plan de Desarrollo Municipal. Con la asistencia del Enlace Municipal de Víctimas y la Secretaría del Interior.</p> <p>18/03/2024:</p>	<p>parte del municipio para atender dichas necesidades.</p> <p>HALLAZGO:</p> <p>Falta de articulación por parte de los integrantes de MPEVBGA, para definir el documento final del Plan Operativo de la Mesa.</p>
--	--	--	--	--

Personería de Bucaramanga

Cra. 11 #34-16, Bucaramanga, Santander

  @personeriabucaramanga

 @personeria_bga

 Línea de denuncias: 7000050

 info@personeriadebucaramanga.gov.co

			<p>Acompañamiento al comité ejecutivo para brindar asistencia técnica en la elaboración de oficios para el día 9 de abril de conmemoración del día de las víctimas</p> <p>21/03/2024: Socialización al comité ejecutivo y la coordinadora de la MPEVBGA sobre las observaciones realizadas al plan operativo.</p> <p>LOGROS OBTENIDOS</p> <p>Brindar asesoría a la formulación del Plan operativo, plan de desarrollo territorial y PAT</p> <p>ACCIONES PENDIENTES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Que las propuestas presentadas por la MPEVBGA para el plan de desarrollo municipal sean incluidas 2. Aprobación del plan operativo de la MPEVBGA 3. Elaboración del PAT de la MPEVBGA 	
--	--	--	---	--

<p>PLENARIOS MPEVBGA 2023- 2027</p>	<p>1</p>		<p>PLENARIOS ORDINARIOS</p> <p>27/02/2024: Asistimos en nuestra calidad de secretaria técnica al PRIMER PLENARIO ORDINARIO DE MESA DEL AÑO 2024, CON EL objetivo recibir capacitación por parte de la Unidad de Víctimas para la elaboración del Plan de Desarrollo Municipal y Plan de acción Territorial (PAT). Contando con la asistencia del Enlace Municipal de Víctimas.</p>	<p>Adquirir conocimiento respecto a los componentes del Plan Desarrollo Municipal, con el fin de elaborar propuestas que beneficien a la población víctima, para mejoramiento de su calidad de vida.</p> <p>HALLAZGO:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se evidencia división entre los miembros de la mesa, impidiendo avanzar en los temas propuestos para el orden del día.
<p>HABITANZA EN CALLE</p>	<p>1</p>		<p>23/02/2024:</p> <p>Sec. Desarrollo Social.</p> <p>Asunto: Solicitar información sobre la situación de las personas en habitanza en calle. Y la situación actual de los convenios de prestación de servicios de adulto mayor en condición de vulnerabilidad. - Asistentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sec. Desarrollo Social - Personera delegada para las 	

			Políticas Sociales y Convivencia Ciudadana (E)	
ADULTO MAYOR	2		7/03/2024: Asunto: Situación contractual de los convenios con las fundaciones. Asistentes: - Sec. Desarrollo Social - Personería de Bucaramanga - Fundaciones - Concejal Cristian Reyes	Compromiso Sec. Desarrollo Social: Se acordó revisar los convenios para definir los días de prestación de servicios por parte de las fundaciones.
			14/03/2024: Invitación por parte de la Registraduría Asunto: Se realizó acompañamiento en el proceso de cedulação de mujer sin identificación. - Asistentes: - funcionarios de la Registraduría. - Personería de Bucaramanga.	
CONVIVENCIA CIUDADANA	1		- Asunto: Mesa de trabajo. - Tema: Ruido y seguridad en cuadra play. - Asistentes:	Compromisos: el Sec. Del interior realizará nuevamente una reunión con los ediles y los integrantes de la junta de acción

			Policía Nacional Secretaria del Interior Personería Municipal	comunal y demás representantes del lugar, para tratar dicho tema.
--	--	--	---	--



En Resumen

Actividades/servicios	PERIODO				TOTAL VIGENCIA 2024
	1er TRIMESTRE	2do TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4to TRIMESTRE	
MESAS DE TRABAJO CON VICTIMAS	5				
PLENARIO ORDINARIO MPEVBGA	1				
HABITANZA EN CALLE	1				
ADULTO MAYOR	2				
CONVIVENCIA CIUDADANIA	1				



Gestión PQRS

PQRS GESTIONADOS EN EL TRIMESTRE REPORTADO		
Tema	Cantidad	Descripción general de la gestión
VICTIMAS	44	Se realizó acompañamiento en los diferentes espacios de participación de las víctimas
SEGUIMIENTO VIGILANCIA DE PETICIONES	137	Se atendieron las solicitudes presentadas por la comunidad con el fin de hacer seguimiento oportuno a la respuesta de peticiones, quejas o reclamos ante diferentes autoridades administrativas
LABORAL	31	Se hizo seguimiento a las quejas presentadas por acoso laboral, mora en pagos de salarios y prestaciones, convivencia laboral ante diferentes empresas y autoridades competentes
ADULTO MAYOR	58	Se realizaron los seguimientos a los requerimientos presentados por los adultos mayores o comunidad, donde se abordaron los temas de centros de atención, abandono, salud y red de apoyo
VEEDURIAS	22	Se reconoció personería jurídica a dos (2) veedurías para el control social. Se atendieron veinte (20) solicitudes de apoyo y

Personería de Bucaramanga
Cra. 11 #34-16, Bucaramanga, Santander

 @personeriabucaramanga
  @personeria_bga

 Línea de denuncias: 7000050
  info@personeriadebucaramanga.gov.co

		seguimiento de sus actividades ante las diferentes autoridades.
LGTBIQ+	1	Se atendió el proceso y se direccionó a los programas de inclusión ofertados por la administración municipal
CONVIVENCIA	11	Se realizó acompañamiento a los requerimientos de la ciudadanía por las diferentes problemáticas en los sectores de la ciudad
DISCAPACIDAD	7	Se realizó seguimiento a la solicitud de valoración de apoyos a los diferentes programas para la población en condición de discapacidad
HABITANTE DE CALLE	1	Se atendió el proceso y se direccionó al programa de habitante de calle de la alcaldía de Bucaramanga para que activaran la ruta de atención



Logros Significativos o Impactos

VICTIMAS

Se brindó asesoría a la formulación del Plan operativo, plan de desarrollo territorial y PAT, a través de diferentes mesas de trabajo en la que se convocó la participación de la Administración Municipal y la Unidad de Víctimas, enfocados en la adopción de medidas de satisfacción y no repetición para las víctimas del municipio.

VEEDURIAS CIUDADANAS

La Personería Municipal de Bucaramanga, a través de la delegada para las Políticas Sociales y la Convivencia Ciudadana, en el primer trimestre de 2024 ha atendió 2 solicitudes de inscripción a veedurías ciudadanas, de las cuales fueron aceptadas e inscritas en el Libro de Registro Público de Veedurías, permitiendo a la ciudadanía ejercer control social sobre las gestiones de la administración pública.

ADULTO MAYOR

Se realizó mesa de trabajo con la Secretaría de Desarrollo Social de Bucaramanga para tratar temas relacionados con el inicio de los convenios con las ESAL que prestan sus servicios a la población adulto mayor tanto en los Centros de Bienestar de Adulto Mayor como en Los Centros Vida.

PQRS

En el primer trimestre de 2024, la delegada recibió 312 solicitudes a través del SIGED, siendo el tema más representativo el seguimiento y vigilancia de peticiones a entidades administrativas con 137, necesidad que tienen los ciudadanos que la Personería Municipal de Bucaramanga vigile las peticiones elevadas a la Administración Central y sus descentralizados.

Personería de Bucaramanga

Cra. 11 #34-16, Bucaramanga, Santander

 @personeriabucaramanga  @personeria_bga

 Línea de denuncias: 7000050  info@personeriadebucaramanga.gov.co

PERSONERIA DELEGADA PARA LA VIGILANCIA DEL PATRIMONIO PÚBLICO Y 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 impartidas por el Personero Municipal.



Gestión

Actividad ejecutada	Cantidad	Imagen	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO A FALLOS JUDICIALES	4		Marzo 6 de 2024 A.P 2016-190 Orden: mejoramiento de la infraestructura de tres instituciones educativas rurales Vijagual, pastora y el inicio del corregimiento uno. Entidades participantes: Defensoría del Pueblo, secretaria de Educación, Secretaria de Infraestructura	La secretaria de Educación se compromete a presentar alternativas para la adquisición del predio de la institución el inicio y se continua con el tema de los mejoramientos.
			A.P- 215-0070	A. P- 215-0070

			<p>12 de marzo de 2024.</p> <p>Entidades Participantes: secretaria del Interior, secretaria de Infraestructura, Oficina de Jurídica e INVISBU.</p> <p>Seguimiento a la orden del fallo que consiste en el cerramiento del predio café Madrid ubicado en la estación del ferrocarril.</p> <p>A.P-2012-067-01</p> <p>Orden de Fallo Reubicación de Familias de los Barrios Luz de Esperanza, Camino de Paz y Servi Unión</p> <p>La secretaria del interior manifiesta que ya fueron reubicadas 200 familias; aún faltan 126 de las cuales 12 no quieren desalojar (5 aún no tienen proceso policivo y las otras 7 ya tienen proceso policivo)</p>	<p>Solicitar al juez junto con el accionante modelar el fallo con el objetivo de especificar el área del predio que se debe encerrar.</p> <p>A.P-2012-067-01</p> <p>Realizar visita técnica junto con la secretaria del Interior, Oficina de Gestión del Riesgo, DADEP e INVISBÚ con el fin de verificar la situación de las familias que están ubicadas en zona de alto riesgo.</p> <p>El INVISBÚ realizará estudio de las familias que hacen falta y entregara el concepto.</p>
--	--	--	---	---

			<p>A.P – 2006-071</p> <p>Censo del Barrio Campo hermoso en la carrera 5ª y 7ª por tema de pantalla anclada.</p> <p>En este proceso faltan dos familias por reubicar</p>	
<p>VISITA DE INSPECCION VERIFICACION DE TENENCIA RESPONSABLE DE MASCOTAS</p>	35		<p>Se realizó acompañamiento a las visitas programadas el día jueves de cada semana acuerdo con las denuncias de la comunidad sobre maltrato y tenencia de las mascotas.</p> <p>Las causas de la inspección son:</p> <p>Pésimas Condiciones Higiénicas</p> <p>Caninos amarrados sin comida y agua</p> <p>Caninos al sol y al agua todo el día.</p> <p>Malos olores.</p> <p>Ladridos constantes</p> <p>Entidades Participantes:</p> <p>Secretaria del</p>	<p>Hacer seguimiento y compromisos con los propietarios de acuerdo al estado de las mascotas.</p>

			Interior: Inspector Secretaria de Salud y Ambiente: Veterinario	
ACOMPANIAMIENTO RECUPERACION DE PREDIOS OCUPADOS ILEGALMENTE	2		<p>Viernes 15 de marzo</p> <p>Acompañamiento a la acción preventiva por ocupación ilegal predio propiedad del municipio ubicado en la c. 36 estación barrio café Madrid.</p> <p>Entidades participantes: DADEP secretaria de interior, policía nacional, comisaria de familia.</p>	El predio se recuperó y se le entregó al municipio
			<p>22 de marzo de 2024</p> <p>Acompañamiento a la Alcaldía de Bucaramanga en la recuperación de un predio rural ocupado de manera ilegal en la vereda el Slnal.</p> <p>Las entidades que participaron fueron la secretaria del</p>	El predio se recuperó y se entregó al municipio.

			Interior. Policía Nacional, CDMB, INVISBÚ.	
MESA DE TRABAJO TEMA IMPUESTO PREDIAL	2		<p>8 de febrero y 27 de febrero</p> <p>Impuesto predial en los barrios Villa Luz Campestre, Villa Carmelo y el Nogal-comuna uno.</p> <p>La secretaria de hacienda aclara que no se trata de doble pago sino que el predio aún no se ha desenglobado y además tiene mejoras registradas, lo cual genera estos dos pagos.</p> <p>La afectación que tiene el folio de matrícula inmobiliaria donde la alcaldía hizo la anotación de suspender ventas de derecho cuota parte, loteo, división o desenglobe.</p>	La secretaria de Planeación revisará el tema de restricción del folio de matrícula inmobiliaria con el apoyo del AMB y se reunirá con la comunidad respecto al estado actual de la legalización de los 3 barrios.
MESA DE TRABAJO OBRA PÚBLICA	1		<p>13 de febrero 2024</p> <p>Mesa de trabajo con el concejal Carlos Parra, por</p>	La secretaria de infraestructura elevó la solicitud a Findeter quien respondió el 04 de marzo del

			<p>tema veeduría Dámaso Zapata, con la participación de secretaria de infraestructura, comunidad educativa y comunidad en general.</p> <p>El objeto era solicitar la suspensión del proceso de la convocatoria PAF- AT-Bucaramanga – 0-125-2023 para contratar la construcción ampliación y mejoramiento de la I.E. Técnico Damaso Zapata de Bucaramanga.</p>	<p>2024 que por solicitud del municipio cancelo la convocatoria para la construcción de la I.E.</p>
<p>MESA DE TRABAJO PARA CONTROL DE ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES POR NO CUMPLIMIENTO DEL POT Y PERMISOS</p>	2		<p>13 de febrero y 21 de marzo</p> <p>Tema: Abordar la problemática de la comunidad de Asturias II de la comuna 9, relacionada con los establecimientos comerciales nocturnos por temas de ruido, invasión de espacio público, movilidad y</p>	<p>La Policía Nacional junto con la secretaria del interior realizaron operativos para la verificación del cumplimiento de lo ordenado en el POT y permisos para funcionamiento.</p>

			<p>seguridad.</p> <p>Las entidades que participaron:</p> <p>Secretaria de Salud y Ambiente</p> <p>Departamento Administrativo de la Defensoría Del Espacio Público</p> <p>Dirección de Tránsito de Bucaramanga</p> <p>Secretaria Planeación</p> <p>Junta De Acción Comunal Barrio Asturias</p>	
<p>MESA DE TRABAJO SERVICIOS PÚBLICOS</p>	1		<p>Miércoles 14 de febrero.</p> <p>Problemática de conexiones ilegales en los sectores de Buenos Aires (parte alta, miramanga y 3 balcones.</p> <p>Obras de mejoramiento vial en el tramo comprendido entre el tanque de Buenos Aires y la vía nacional por aguas lluvias.</p> <p>Entidades participantes:</p> <p>Acueducto</p>	<p>La secretaria de la infraestructura realizará una visita técnica al sector para establecer las obras se deben realizar para la conducción de aguas lluvias desde el sector Buenos Aires.</p> <p>Determinar los sectores que tienen alcantarillado y/o cunetas.</p> <p>Trasladar el medidor del Acueducto ubicado en un predio privado</p>

			<p>Metropolitano</p> <p>Secretaria de Planeación</p> <p>Secretaria del interior</p> <p>Secretaria de Infraestructura</p> <p>CAI Morrórico</p>	<p>para cambiarlo a la entrada del sector de miramanga.</p> <p>Socializar a la comunidad las obras de ampliación del diámetro de la pila pública del barrio miramanga para concientizarlos de la problemática de las conexiones ilegales.</p> <p>El acueducto se compromete en un término de dos meses a tener listas las obras de la ampliación de la pila.</p> <p>En el sector de 3 balcones se debe hacer un análisis especial para la prestación del servicio del agua potable porque pasa por la vía nacional.</p>
<p>MESA DE TRABAJO MURO INSTITUCIÓN EDUCATIVA</p>	1	Virtual	<p>5 marzo de 2024 reunión con secretaria de educación, secretaria infraestructura y DADEP para tomar decisiones respecto a un</p>	<p>La unidad de gestión del riesgo realiza entrega de cinta de peligro para que se haga el aislamiento interno y externo de la zona del</p>

			<p>muro de cerramiento de la I.E. Santo Ángel, porque presenta fisura y la estructura puede colapsar.</p>	<p>muro para que no se transite por el sector.</p> <p>La secretaria de Infraestructura por medio del taller de arquitectura adelantará estudios, diseño y presupuesto.</p>
<p>MESA DE TRABAJO DE BIENESTAR ANIMAL</p>	1		<p>MARZO 5</p> <p>Entidades participantes</p> <p>Secretaria de Salud y Ambiente</p> <p>Secretaria del Interior</p> <p>DADEP</p> <p>El tema tratado fue la venta de caninos en el sector del vivero el bosque- calle 36 con carrera 13 por lo cual se plantea hacer un operativo.</p>	<p>La secretaria de interior se compromete a organizar y coordinar el apoyo requerido con entidades como la policía Nacional, Transito y espacio público.</p> <p>La secretaria de salud y ambiente se compromete por medio de la coordinación de la unidad de bienestar animal a encontrar hogares de paso para los caninos de acuerdo con el operativo.</p>
<p>MESA DE TRABAJO MOVILIDAD</p>	1		<p>MARZO 7 – Radicado 2739</p> <p>Entidades Participantes:</p> <p>veedurías de Movilidad, secretaria del Interior, Dirección de</p>	<p>Se realizará una nueva mesa de trabajo el día 27 de abril del 2024</p>

			Tránsito, Policía Metropolitana, Defensoría del Pueblo, Procuraduría General. Revisar tema de puestos de control en curvas, rotonda y plazas de mercado	
MESA DE TRABAJO AVANCE DE OBRAS	3		Marzo 8, 15 y 22 de 2024 Avance obras Plan Centro sector parque García Rovira y Plazoleta por inquietudes de los comerciantes del sector. Entidades participantes: Alcaldía, contratista, interventor y Comunidad	1. Iniciar obra en la intersección de la carrera 12 con calle 36. 2. Remitir programación de obra de la intersección carrera 12 con calle 36, a integrantes del comité de participación social 3. Habilitar el paso peatonal y vehicular por el lado del templo, de la calle 36, entre carreras 12 y 11.

Personería de Bucaramanga

Cra. 11 #34-16, Bucaramanga, Santander

 @personeriabucaramanga  @personeria_bga

 Línea de denuncias: 7000050  info@personeriadebucaramanga.gov.co

<p>MESA DE TRABAJO OBRAS DE INFRAESTRUCTURA</p>	<p>1</p>		<p>MARZO 11 Radicado 3003.</p> <p>Entidades participantes: Secretaria de Infraestructura Veeduría Ciudadana comuna 14, presidente de Acción Comunal Barrio Albania.</p> <p>Tema: obras de pavimentación de la carrera 50 con calle 32 del barrio Albania, vías en mal estado.</p>	<p>La secretaria de infraestructura manifestó que la cuadrilla ya estaba en el sitio realizando los arreglos correspondientes.</p> <p>Por lo que se procedió a notificar a los participantes en la misma mesa de trabajo.</p>
<p>MESA DE TRABAJO LEGALIZACIÓN MATRÍCULAS ACUEDUCTO</p>	<p>1</p>		<p>Marzo 13 de 2024 Radicado 3238.</p> <p>Legalización del acueducto en el Barrio Pablón.</p> <p>Entidades participantes. Acueducto, Junta de Acción Comunal, Vanti y Empresa Pública de Alcantarillado</p>	<p>El presidente de la J.A.C. se comprometió a pasar al Acueducto el listado de las primeras 30 familias para iniciar el proceso que se requiere.</p> <p>Se realizará seguimiento en un mes.</p>
<p>MESA DE TRABAJO CANCHA DE FUTBOL</p>	<p>1</p>		<p>Marzo 15 de 2024 Radicado</p> <p>Tema: Cancha las Palmas- barrio Mutis de propiedad de la</p>	<p>La CDMB revisará el comodato para brindar espacios a la comunidad</p>

			<p>CDMB que tiene en comodato y las escuelas de futbol requieren espacios para ellos entrenar.</p> <p>Entidades participantes: CDMB, Escuelas de futbol, y comodatario</p>	
<p>MESA DE TRABAJO LEGALIZACION SERVICIOS PÚBLICOS NORTE CLUB TIBURONES II</p>	<p>1</p>		<p>MARZO 20 de 2024</p> <p>Participantes: INVISBÚ Jaime Peña Montaña</p> <p>Acueducto metropolitano de Bucaramanga-AMB</p> <p>Electrificadora de Santander-ESSA</p> <p>Unidad técnica de servicios públicos de la Alcaldía</p> <p>Constructora VALU</p> <p>Alumbrado público</p> <p>Revisar avances y procesos de legalización de servicios públicos del proyecto Norte Club Tiburones II</p>	<p>Próxima reunión de avances: 15 de abril de 2024, debe asistir toda la comunidad.</p> <p>Coordinar jornada de aseo</p> <p>Alumbrado Público: enviar cuadrillas para arreglo de luminarias.</p>



En Resumen

Actividades/servicios	PERIODO				TOTAL VIGENCIA 2024
	1er TRIMESTRE	2do TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4to TRIMESTRE	
SEGUIMIENTO A CUMPLIMIENTO DE FALLOS JUDICIALES	4				
VISITAS DE INSPECCIÓN, VERIFICACIÓN Y TENENCIA RESPONSABLE DE MASCOTAS	35				
ACOMPañAMIENTO A RECUPERACIÓN DE PREDIOS OCUPADOS ILEGALMENTE	2				
MESAS DE TRABAJOS	16				



Gestión PQRS

PQRS GESTIONADOS EN EL TRIMESTRE REPORTADO		
Tema	Cantidad	Descripción general de la gestión
BIENES PÚBLICOS	38	Se realizó seguimiento de acuerdo con las comunicaciones presentadas por los usuarios correspondientes a Instituciones Educativas, Espacio Público y Parques.
MEDIO AMBIENTE	42	Se hizo seguimiento mediante comunicados a las entidades competentes de acuerdo con lo requerido por los usuarios en cuanto a los Olores Ofensivos, Ruido, Saneamiento Básico, Riesgos y Desastres, Podas, Recolección de basuras.
MOVILIDAD	12	Se adelantó el seguimiento correspondiente a Metrolínea, Ciclorrutas, Vías, Reductor de Velocidad entre otros.
PLAN MAESTRO DE ESPACIO PÚBLICO	16	Se efectuó seguimiento a establecimientos de comercio, POT y/o venta de licor adulterado, desalojos y plazas de mercado.
URBANISMO	39	Se realizó el seguimiento a las diferentes entidades

Personería de Bucaramanga
Cra. 11 #34-16, Bucaramanga, Santander

 @personeriabucaramanga
  @personeria_bga

 Línea de denuncias: 7000050
  info@personeriadebucaramanga.gov.co

		en cuanto a Impuestos, Control de obras, Obras de mantenimientos EMPAS, Asentamientos, Alumbrado Público, Valorizaciones, IGAC.
LICENCIAS URBANÍSTICAS	5	Se adelantó seguimiento en cuanto a la Perturbación de la Propiedad de acuerdo con lo solicitado por los usuarios
POLÍTICA BIENESTAR ANIMAL	7	Se realiza seguimiento y acompañamiento de acuerdo con las denuncias presentadas por la comunidad por maltrato animal.
OTROS	4	Se realiza seguimiento de acuerdo con lo solicitado por los usuarios



Logros Significativos o Impactos

La delegada en compañía del Personero Municipal visitó la Unidad de Bienestar Animal-UBA, para verificar el estado y protocolo de manejo de los caninos y felinos que están en el lugar, motivado por las denuncias presentadas por el Concejo Municipal y la comunidad.

En las visitas (23 de febrero y el 11 de marzo del 2024), se hizo el recorrido cumpliendo con los protocolos requeridos a cada sector de la UBA como fue el área de cuarentena, organizado en dos bloques uno para los caninos y el otro para los felinos en jaula individual. Las jaulas de las áreas comunes son compartidas para 4 o 5 caninos sanos de acuerdo a sus razas y tamaños, en el momento de la visita había 57 caninos y 36 felinos en proceso de instalación de los microchips y creación de hojas de vida.

En la visita se realizó la recomendación de adelantar los procesos contractuales para compra de medicamentos y alimento. Como plan de choque la administración municipal realizó una jornada de apoyo solidario para abastecer de alimento para 30 días



Personería de Bucaramanga

Cra. 11 #34-16, Bucaramanga, Santander

  @personeriabucaramanga

 @personeria_bga

 Línea de denuncias: 7000050

 info@personeriadebucaramanga.gov.co

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



Lo que hacemos

Ejercer el Ministerio Público ante fiscalía general de la Nación, los despachos judiciales (penales o civiles), inspecciones de policía o de tránsito, en defensa del ordenamiento jurídico y/o los derechos y garantías fundamentales, de conformidad con la normativa vigente y los procedimientos institucionales.



Gestión

Actividad ejecutada	Cantidad	Imagen	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
RECONOCIMIENTOS FOTOGRÁFICOS, VIDEOGRÁFICOS Y EN FILA DE PERSONAS.	90 diligencias.		Realizamos acompañamiento para garantizar la observancia del procedimiento conforme a la ley y los derechos tanto del testigo o de la víctima como del indiciado, en los reconocimientos, en los casos en que se impute la comisión de un delito a una persona cuyo nombre se ignore, fuere común a varias o resulte necesaria la verificación de su identidad.	Estos elementos de prueba sirven de soporte para que los Jueces con Funciones de Garantías expidan las órdenes de captura dentro de las investigaciones judiciales en aras de lograr la Justicia, la verdad y la reparación a las víctimas de los delitos.

<p>ACOMPANIAMIENTO A LAS DILIGENCIAS DE ENTREGAS DE INMUEBLE Y DESALOJOS</p>	<p>22 diligencias.</p>		<p>En el primer trimestre del 2024 acompañamos las diligencias de desalojo y entregas de inmueble para garantizar la legalidad del procedimiento, la salvaguarda de los derechos fundamentales de las partes, verificando que se cuente con una acción coordinada de las autoridades competentes para garantizar los derechos de los intervinientes en la diligencia de desalojo, los adultos mayores y los menores de edad que eventualmente allí habiten.</p>	<p>Este rol es fundamental en aras de garantizar que las diligencias de desalojo se realicen de manera legal, justa y respetando los derechos fundamentales de las partes involucradas, con especial atención a la protección de los grupos más vulnerables.</p>
<p>INTEGRACIÓN DEL CONSEJO DE DISCIPLINA DE LOS ESTABLECIMIENTOS CARCELARIOS DE BUCARAMANGA</p>	<p>15 sesiones</p>		<p>Hacemos parte del Consejo de Disciplina de la Cárcel Modelo de Bucaramanga y la Cárcel y Penitenciaria de Media Seguridad para Mujeres de Bucaramanga, el cual sesiona en dichos centros de reclusión, todos los miércoles y jueves respectivamente, y</p>	<p>El Ministerio Público siempre velará porque se salvaguarden los derechos fundamentales de los internos, y se garantice a plenitud el debido proceso dentro de las actuaciones administrativas y disciplinarias de conocimiento del Consejo de Disciplina.</p>

			<p>tiene, entre otras funciones, evaluar y calificar la conducta de las Personas Privadas de la Libertad (PPL), proferir los fallos dentro de los procesos disciplinarios y emitir conceptos previos para conceder estímulo y beneficios administrativos y judiciales solicitados por los reclusos.</p>	
<p>AUDIENCIAS JUDICIALES Y POLICIVAS</p>	<p>9 audiencias</p>		<p>Actuamos en representación de la comunidad en asuntos que afecten a derechos colectivos o de interés público, así como los derechos individuales de aquellos que no cuentan con representación legal. Además, supervisamos el desarrollo de la audiencia para garantizar el cumplimiento de los procedimientos legales y los derechos de todas las partes involucradas.</p>	<p>En caso de identificar irregularidades o violaciones de derechos, la personería interviene y emite recomendaciones para corregir la situación, lo que puede implicar la corrección de procedimientos, la protección de derechos vulnerados o la adopción de medidas para asegurar un proceso justo y equitativo.</p>

<p>MESAS DE TRABAJO</p>	<p>9 mesas</p>		<p>Estas mesas de trabajo son espacios de diálogo y colaboración entre los actores y entidades; para identificar problemas, proponer soluciones y mejorar la situación en cada área temática específica.</p>	<p>Las mesas de trabajo convocadas tienen el propósito de sumar esfuerzos y tratar temas relacionados con el desempeño de los mismos en los diferentes procesos policivos o con la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, el trato o la trazabilidad que se le entrega a los usuarios y el tiempo en la resolución de dichos procesos; También en observancia como garantes al debido proceso, solicitar garantías para la ejecución de las labores cotidianas que desarrollan cada uno de los funcionarios destacados a la espera de una masiva participación por parte de las diferentes entidades.</p>
--------------------------------	----------------	--	--	--

<p>CONVOCATORIAS DE INCORPORACIÓN, RECLUTAMIENTO Y AGENCIAS ESPECIALES</p>	<p>8 jornadas</p>		<p>Asistencia presencial a las jornadas de incorporación con el propósito de advertir a cada uno de los convocados las garantías constitucionales y los derechos y responsabilidades de estos frente a la entidad convocante.</p>	<p>Se realizaron diligencias de acompañamiento en el coliseo Edmundo Luna en la convocatoria de reclutamiento de la escuela naval y en otras entidades como la Policía Nacional en donde se busca como impacto principal, garantizar los derechos de los jóvenes convocados a estos reclutamientos e incorporaciones.</p>
<p>INSPECCIONES JUDICIALES Y OCULARES</p>	<p>8 inspecciones</p>		<p>En las inspecciones se prepara previamente el lugar de los hechos, en coordinación con otras entidades públicas, toma de Imagens para documentación, inspección detallada para recopilar pruebas, elaboración de un informe basado en la evidencia obtenida, y finalmente, el uso del informe como prueba.</p>	<p>Este proceso garantiza una recolección objetiva y veraz de información relevante para el caso:</p> <p>Controlar el estado de las veedurías que esté llevando la delegada de Ministerio Público asegura que no hay vulneración de derechos fundamentales.</p>

VEEDURÍAS	258 veedurías	N/A	<p>Al cierre del primer trimestre tenemos las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 192 abonos a veedurías. • 46 veedurías atendidas en el mes. • 20 veedurías archivadas o remitidas por competencia. 	<p>Por medio de las veedurías efectuadas por la delegada, se logró cumplir con los principios de la transparencia y rendición de cuentas a la ciudadanía, la detección oportuna de irregularidades o abusos de poder por parte de los funcionarios públicos, el fortalecimiento de la democracia participativa y la promoción de la justicia y los derechos humanos.</p>
DERECHOS DE PETICIÓN, TUTELAS Y HABEAS CORPUS	183	N/A	<p>En el primer trimestre de 2024 se tramitaron las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 163 derechos de petición. • 16 tutelas. • 4 Habeas corpus. 	<p>El impulso de esta actividad es fundamental para proteger los derechos fundamentales, garantizar el acceso a la justicia, fortalecer el estado de derecho y promover la transparencia en la administración pública.</p>
ASESORIAS GENERALES	22 asesorías	N/A	<p>En el marco de las funciones que tiene la personería de Bucaramanga, se hicieron 22 asesorías</p>	<p>Las asesorías tienen impacto positivo, por el empoderamiento ciudadano, la prevención de</p>

			presenciales para ayudar a la comunidad de manera directa a través de una gestión oportuna.	conflictos, el acceso a la justicia, el fortalecimiento de la democracia, la reducción de la desigualdad y la prevención de abusos y violaciones de derechos.
--	--	--	---	---



En Resumen

Actividades/servicios	PERIODO				TOTAL VIGENCIA 2024
	1er TRIMESTRE	2do TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4to TRIMESTRE	
TUTELAS	16	---	---	---	16
HABEAS CORPUS	4	---	---	---	4
CONSEJO DE DISCIPLINA DE ESTABLECIMIENTOS CARCELARIOS	15	---	---	---	15
MESAS DE TRABAJO	9	---	---	---	9
CONVOCATORIAS DE INCORPORACIÓN	5	---	---	---	5
AGENCIAS ESPECIALES	3	---	---	---	3
AUDIENCIAS JUDICIALES	7	---	---	---	7
AUDIENCIAS POLICIVAS	2	---	---	---	2
RECONOCIMIENTOS FOTOGRÁFICOS Y VIDEOGRÁFICOS	90	---	---	---	90
RECONOCIMIENTOS EN FILA	0	---	---	---	0
DESTRUCCIÓN DE ELEMENTOS MATERIA DE PRUEBA	0	---	---	---	0
INSPECCIONES JUDICIALES	8	---	---	---	8

Personería de Bucaramanga

Cra. 11 #34-16, Bucaramanga, Santander

 @personeriabucaramanga  @personeria_bga

 Línea de denuncias: 7000050  info@personeriadebucaramanga.gov.co

ENTREGA DE INMUEBLES Y DESALOJOS	22	---	---	---	22
DERECHO DE PETICIÓN	163	---	---	---	163
ASESORIAS JURIDICAS GENERALES (VERBALES Y ESCRITAS)	22	---	---	---	22
VEEDURIAS RECIBIDAS	46	---	---	---	46
ABONOS A VEEDURIAS (RECIBIDAS Y TRAMITADAS)	192	---	---	---	192
VEEDURIAS ARCHIVADAS - REMITIDAS POR COMPETENCIA	20	---	---	---	20



Gestión PQRS

PQRS GESTIONADOS EN EL TRIMESTRE DE 2024		
Tema	Cantidad	Descripción general de la gestión
Solicitud de Antecedentes Judiciales	1	Se realiza la solicitud ante la JEFE SECCIONAL DE INVESTIGACIÓN CRIMINAL BUCARAMANGA para que proporcione la información del trámite del peticionario.
Reiteración respuesta al derecho fundamental de Petición - Solicitud de desarchivo.	1	Debido a un derecho de petición para el desarchivo de una noticia criminal referente a hurto de automotores, remite el derecho de petición a la Fiscalía, quien responde que el ente acusador no observa nuevos elementos materiales probatorios que le permitan desarchivar la noticia criminal y finalmente procederá a informar a la Fiscalía Seccional y/o Especializada de amenazas para lo de su competencia.
Traslado por competencia petición solicitud de asignación de cupo carcelario	1	De acuerdo al Derecho de Petición radicado a este Despacho, de manera respetuosa, solicita al INPEC se informe el trámite adelantado en relación con la asignación del cupo carcelario para los ciudadanos relacionados.
Reporte de Amenazas	1	Se realiza remisión por factor de competencia de la DELEGADA PARA EL MINISTERIO.
Solicitud de Información Acción Preventiva	1	Se realiza análisis para remisión por factor de competencia de la DELEGADA PARA EL MINISTERIO PÚBLICO.

Personería de Bucaramanga

Cra. 11 #34-16, Bucaramanga, Santander

 @personeriabucaramanga  @personeria_bga

 Línea de denuncias: 7000050  info@personeriadebucaramanga.gov.co



Gestión tutelas

TUTELAS GESTIONADAS EN EL TRIMESTRE REPORTADO		
Tema	Cantidad	Descripción general de la tutela
Dirección de Tránsito de Bucaramanga – DTB.	14	Fundamentadas en la presunta vulneración de los derechos fundamentales de petición y acceso a la información por parte de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga.
Restitución de Inmueble	1	La acción de tutela presentada ante el Juzgado Municipal de Bucaramanga para proteger los derechos fundamentales de la propietaria de un inmueble rural invadido en la Vereda Santa Rita del Municipio de Bucaramanga. Se solicita al juez ordenar a las autoridades municipales correspondientes la diligencia de lanzamiento por ocupación de hecho, restituyendo el inmueble a su legítima propietaria, y que se tomen medidas para reparar los daños y perjuicios causados.
Impulso procesal a indagación de una demanda impuesta en la Fiscalía.	1	Acción de tutela interpuesta por lesiones personales dolosas con deformidad física permanente en el rostro, el cual aún no ha sido debidamente atendido por la fiscalía durante más de 12 años. Por dilatación procesal, se solicita urgentemente en la acción de tutela que se dé impulso al proceso de investigación dentro de un plazo razonable, antes de que se agote el tiempo y ocurra la prescripción. Se insta a la Fiscalía a evaluar el caso de manera prioritaria y tomar las medidas necesarias para avanzar en el mismo.

Personería de Bucaramanga

Cra. 11 #34-16, Bucaramanga, Santander


 @personeriabucaramanga
  @personeria_bga

 Línea de denuncias: 7000050
  info@personeriadebucaramanga.gov.co

PERSONERÍA DELEGADA PARA LA VIGILANCIA ADMINISTRATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS



Lo que hacemos

La Personería delegada para la Vigilancia Administrativa y Asuntos Disciplinarios de la Personería de Bucaramanga es la encargada de ejercer la vigilancia administrativa y la potestad disciplinaria frente a los servidores públicos adscritos a la administración central y entidades descentralizadas del Municipio de Bucaramanga con aplicación y garantías constitucionales y legales de conformidad con establecido con el código General Disciplinario Ley 1952/19 modificada por la Ley 2094 de 2021.



Gestión

Actividad ejecutada	Cantidad	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
INDAGACION PREVIA	102	A marzo 31 de 2024 la Delegada de Vigilancia Administrativa y Asuntos Disciplinarios tramita 170 procesos disciplinarios contra funcionarios de la Alcaldía de Bucaramanga e Institutos descentralizados.	Celeridad en el trámite de los procesos disciplinarios.
INVESTIGACION DISCIPLINARIA	41		
CIERRE INVESTIGACION ALEGATOS PRECALIFICATORIOS	7		
EVALUACION	20		

Personería de Bucaramanga
Cra. 11 #34-16, Bucaramanga, Santander

 @personeriabucaramanga  @personeria_bga

 Línea de denuncias: 7000050  info@personeriadebucaramanga.gov.co



En Resumen

ETAPAS DEL PROCESO	PERIODO				TOTAL VIGENCIA 2024
	1er TRIMESTRE	2do TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4to TRIMESTRE	
INDAGACION PREVIA	22	---	---	---	22
APERTURA INVESTIGACION DISCIPLINARIA	25	---	---	---	25
CIERRE INVESTIGACION Y ALEGATOS PRECALIFICATORIOS	10	---	---	---	10
AUTO PRUEBAS-COPIAS-RECONOCIMIENTO PERSONERÍA	7	---	---	---	7
ARCHIVO	33	---	---	---	33
REMISORIOS	27	---	---	---	27
TOTAL AUTOS	124	---	---	---	124
OFICIOS	229	---	---	---	229

PROCESOS DISCIPLINARIOS POR ENTIDAD	CANTIDAD DE PROCESOS DISCIPLINARIOS
ALCALDÍA BUCARAMANGA	75
DIRECCIÓN TRÁNSITO BUCARAMANGA	33
ISABU	4
INVISBU	15
INDERBU	8
IMEBU	4
CAJA PREVISIÓN SOCIAL MUNICIPAL	2
BOMBEROS DE BUCARAMANGA	12
INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA	6
ACUEDUCTO	1
EMAB	2
METROLÍNEA	5
CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA	2
CONTRALORIA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA	1
TOTAL PROCESOS DISCIPLINARIOS	170

Personería de Bucaramanga
Cra. 11 #34-16, Bucaramanga, Santander

 @personeriabucaramanga
  @personeria_bga

 Línea de denuncias: 7000050
  info@personeriadebucaramanga.gov.co



Gestión PQRS

PQRS GESTIONADOS EN EL TRIMESTRE REPORTADO		
Tema	Cantidad	Descripción general de la gestión
Solicitud copias proceso archivado.	6	Se remitió providencia escaneada.
Solicitud poder preferente.	5	Se informó el trámite a realizar.
Información si se adelantan procesos disciplinarios.	2	Se otorgó respuesta conforme a solicitud.

Personería de Bucaramanga
Cra. 11 #34-16, Bucaramanga, Santander


 @personeriabucaramanga
  @personeria_bga
 Línea de denuncias: 7000050
  info@personeriadebucaramanga.gov.co

CENTRO DE CONCILIACIÓN



Lo que hacemos

El Centro de Conciliación en Derecho de la Personería Municipal de Bucaramanga fue autorizado mediante Resolución No 2797 del 25 de septiembre de 2008 por el Ministerio de Justicia y del Derecho, como un servicio adicional de rango constitucional y de gran valor a favor de la comunidad, que permite el acceso efectivo a la justicia en virtud del principio de autonomía de la voluntad de las partes quienes deciden sobre sus intereses con el acompañamiento de un tercero neutral y calificado responsable de facilitar la conciliación, construyendo así una cultura de convivencia pacífica sin acudir a los despachos judiciales cada vez más congestionados.



En Resumen

Actividades/servicios	PERIODO				TOTAL VIGENCIA 2024
	1er TRIMESTRE	2do TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4to TRIMESTRE	
Asesorías a la población interesada en tramitar solicitudes en materia civil, comercial y de familia.	20	0	0	0	20
Recepción y revisión de solicitudes de conciliación presentadas por la población de estratos 1, 2, 3 y 4.	73	0	0	0	73
Admisión, inadmisión y rechazos de solicitudes de conciliación.	107	0	0	0	107
Fijación de fechas de audiencia y envío a citaciones a las partes.	38	0	0	0	38
Realización de audiencias de conciliación y expedición de actas, constancias y otros resultados.	10	0	0	0	10
Envío de las actas y constancias a las partes involucradas en las audiencias de conciliación.	10	0	0	0	10

Personería de Bucaramanga
Cra. 11 #34-16, Bucaramanga, Santander

 @personeriabucaramanga  @personeria_bga

 Línea de denuncias: 7000050  info@personeriadebucaramanga.gov.co



Gestión PQRs

PQRS GESTIONADAS EN EL PRIMER TRIMESTRE 2024		
Tema	Cantidad	Descripción general de la gestión
SOLICITUD DE ANEXOS DENTRO DE LA CONCILIACION	3	Por petición de los convocados se envían los anexos de la solicitud
SOLICITUD DE ACTA, OR Y CONSTANCIA	8	Se envía copia del resultado de la audiencia de conciliación a petición de la parte interesada
SOLICITUD DE APLAZAMIENTO DE AUDIENCIA	6	Se recibe solicitud de aplazamiento por parte de las partes, por lo que se verifica agenda y de ser posible se aplaza.
ESTADO DE SOLICITUD DE AUDIENCIA DE CONCILIACION	7	Se verifica el estado en el que se encuentra la solicitud y se responde según corresponda.
SOLICITUD DE RADICADO COMPLETO DE TUTELA	1	El juzgado solicita que la contestación a tutela lleve los 23 dígitos por lo que se da respuesta adjuntando lo solicitado.
SOLICITUD DE REQUISITOS PARA CONCILIACION	3	Se envían los requisitos establecidos para solicitar audiencia ante el centro de conciliación en derecho de la Personería Municipal de Bucaramanga.

Personería de Bucaramanga

Cra. 11 #34-16, Bucaramanga, Santander



 @personeriabucaramanga
 
 @personeria_bga

 Línea de denuncias: 7000050
  info@personeriadebucaramanga.gov.co



Logros Significativos o Impactos

El Centro de Conciliación en Derecho de la Personería Municipal de Bucaramanga tiene alto impacto en el Área Metropolitana y a nivel nacional, brindando asesoría y mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos a personas de estratos 1, 2,3 y 4, recibiendo entre **enero y marzo del año 2024** un total de **45 solicitudes**, a las cuales se les ha dado el trámite correspondiente (citaciones, audiencias y resultados).

De las **45 solicitudes** recibidas en el primer trimestre:

20 fueron solicitadas por **mujeres** y **25** fueron solicitadas por **hombres**, las cuales impactaron a **138** personas

Las solicitudes recibidas han originado **16 audiencias** dejando como resultado:

- * **4 actas de acuerdo** en donde, las partes han solucionado de forma pacífica sus conflictos lo que ha permitido la reconstrucción del tejido social mediante el mecanismo de la conciliación.
- * **6 constancias** que han permitido a las partes involucradas agotar el requisito de procedibilidad, para que si a bien lo tienen puedan acudir a la justicia ordinaria a resolver sus controversias.
- * **Reprogramación de 6 audiencias** a solicitud de las partes brindando así la posibilidad de solucionar todos sus conflictos de una manera ágil.

Se logró clasificar también las solicitudes según el estrato concluyendo que los ciudadanos de **estrato 3** son quienes más utilizan el servicio gratuito que ofrece el Centro de Conciliación en Derecho de la Personería Municipal de Bucaramanga.

8 solicitudes son de Estrato 1
 15 solicitudes son de Estrato 2
 17 solicitudes son de Estrato 3
 5 solicitudes son de Estrato 4

También es importante recalcar que el Centro de Conciliación en derecho según su reglamento interno y acogiéndose a la ley 2220 del 2022 por la cual se expide el Estatuto de Conciliación y crea el Sistema Nacional de Conciliación en donde se dispone de la competencia que se tiene ha recibido solicitudes en materia civil, familia y comercial así:

MATERIA	CIVIL	FAMILIA	COMERCIAL
	16	4	4

Personería de Bucaramanga
Cra. 11 #34-16, Bucaramanga, Santander

 @personeriabucaramanga  @personeria_bga

 Línea de denuncias: 7000050  info@personeriadebucaramanga.gov.co

GESTIÓN DE CONTRATACIÓN



Lo que hacemos

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, logrando la participación libre y concurrída de los interesados en contratar; estableciendo mecanismos y exigencias razonables de conformidad con las normas contractuales vigentes.



Gestión

Actividad ejecutada	Cantidad	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
Contratos reportados en el SIA	112	A 30 de marzo de 2024, la Personería Municipal de Bucaramanga realizó 112 procesos de contratación directa y 1 proceso de mínima cuantía, el cual al cierre del trimestre está pendiente de inicio.	Con las actividades adelantadas por el proceso de Gestión Contractual se logró suplir los requerimientos de la Entidad mediante la contratación del personal idóneo de acuerdo con lo solicitado por las delegadas y oficinas, garantizando el cumplimiento de la normatividad que rige la contratación pública.
Contratos reportados en el SECOP	113		
Número de contratos Celebrados	113		
Contratos de Mínima cuantía/Tienda Virtual	1		

Los contratos del primer trimestre 2024, los puede consultar en el siguiente enlace:

<https://drive.google.com/file/d/12uIMvUnk8mOsgqCUveTuVvAMyxHL8wwd/view?usp=sharing>

Personería de Bucaramanga

Cra. 11 #34-16, Bucaramanga, Santander



@personeriabucaramanga



@personeria_bga



Línea de denuncias: 7000050



info@personeriadebucaramanga.gov.co



En Resumen

Actividades/servicios	PERIODO				TOTAL VIGENCIA 2024
	1er TRIMESTRE	2do TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4to TRIMESTRE	
Contratos reportados en el SIA	112	----	----	----	112
Contratos reportados en el SECOP	113	----	----	----	113
Número de contratos Celebrados	113	----	----	----	113
Contratos directos	112	----	----	----	112
Contratos de Mínima cuantía/Tienda Virtual	1	----	----	----	1
Contratos Selección Abreviada de Menor Cuantía	0	----	----	----	0

A continuación, se presenta la información de la gestión de contratación del primer trimestre del año 2024:

MODALIDADES DE CONTRATACIÓN

CONTRATACIÓN DIRECTA					
MES	CONTRATOS INTERADMINISTRATIVOS	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES	SIN PLURALIDAD DE OFERENTES	TOTAL
ENERO	1	12	33	2	48
FEBRERO	1	21	40	0	62
MARZO	0	1	1	0	2
TOTAL	2	34	74	2	112

MINIMA CUANTÍA/TIENDA VIRTUAL					
MES	CONTRATO DE SEGUROS	SUMINISTRO	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	COMPRAVENTA	TOTAL
ENERO	0	0	0	0	0
FEBRERO	0	0	0	0	0
MARZO	0	1	0	0	1
TOTAL	0	1	0	0	1

Personería de Bucaramanga
Cra. 11 #34-16, Bucaramanga, Santander

 @personeriabucaramanga
  @personeriabucaramanga
  @personeria_bga

 Línea de denuncias: 7000050
  info@personeriadebucaramanga.gov.co

SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTIA					
MES	CONTRATO DE SEGUROS	SUMINISTRO	PRESTACION DE SERVICIOS	COMPRAVENTA	TOTAL
ENERO	0	0	0	0	0
FEBRERO	0	0	0	0	0
MARZO	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0	0

TOTAL DE CONTRATOS SUSCRITOS EN EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2024	
CONTRATOS DE PRESTACION DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTION Y/O PROFESIONALES	108
CONTRATO INTERADMINISTRATIVO	2
SIN PLURALIDAD DE OFERENTES	2
CONTRATO DE SEGUROS	0
SUMINISTRO	1
CONTRATOS DE PRESTACION DE SERVICIOS	0
COMPRAVENTA	0
TOTAL	113



Logros Significativos o Impactos

Durante el primer trimestre de la vigencia 2024 pueden señalarse los siguientes:

- La entidad de conformidad con los lineamientos de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente - elaboró, estructuró y publicó el Plan Anual de Adquisiciones en el SECOP II, el cual fue adoptado mediante Resolución N° 002 - 2024.
- Se capacitó permanentemente a los supervisores y contratistas de la entidad en el cargue de las cuentas de cobro en la plataforma SECOP II.
- En los meses de enero, febrero y marzo se remitió a los correos electrónicos de los nuevos contratistas de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, instrucciones sobre la presentación del informe de cumplimiento de obligaciones contractuales y cargue de la cuenta en la plataforma SECOP II.
- Se realizó capacitación al personal de planta de la entidad sobre supervisión, seguimiento, planeación y ejecución contractual.

Personería de Bucaramanga
Cra. 11 #34-16, Bucaramanga, Santander

GESTIÓN DOCUMENTAL



Lo que hacemos

El proceso de gestión documental comprende las actividades de recepción, distribución y tramite de la documentación que ingresa a nuestra ventanilla única virtual por medio de la página web corporativa www.personeriabucaramanga.gov.co; correo electrónico info@personeriabucaramanga.gov.co y de forma presencial en las instalaciones de la Personería de Bucaramanga. De la misma forma respondemos a nuestros peticionarios a través de los medios electrónicos donde podrán consultar el estado del trámite de la petición y en su correo electrónico recibirán la respuesta.

También disponemos de un archivador digital por dependencias para realizar búsquedas eficientes y rápidas de los expedientes. La implementación es posible gracias a la herramienta tecnológica SIGED Sistema de Gestión Documental donde hemos logrado disminuir en un 45% el consumo de papel contribuyendo a preservación del medio ambiente.



Gestión

El software de Gestión Documental - SIGED contratado, evita la pérdida de documentos, genera alertas para el cumplimiento de los tiempos de respuesta, clasificando y ubicando los documentos de forma ágil y sencilla, el software permite apreciar en una sola ventana, la información de la correspondencia agrupada, la información archivada y su ubicación, quedando almacenada en la nube, logrando el almacenamiento y control total de los documentos.



En Resumen

El SIGED permite generar reportes de estadística de correspondencia radicada, solicitudes y PQRSD como se muestra a continuación:

- Durante el primer trimestre del año 2024 los usuarios radicaron en la entidad por los medios habilitados 4.480 documentos. La delegada que recibe más correspondencia es Ministerio Público con 1.115 piezas documentales que equivalen a 25% del total radicado, descrito en la siguiente tabla:

Personería de Bucaramanga
Cra. 11 #34-16, Bucaramanga, Santander

  @personeriabucaramanga  @personeria_bga

 Línea de denuncias: 7000050  info@personeriadebucaramanga.gov.co

CORRESPONDENCIA RADICADA					
Actividades/servicios	PERIODO				TOTAL VIGENCIA 2024
	1er TRIMESTRE	2do TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4to TRIMESTRE	
CENTRO DE CONCILIACIÓN	220	----	----	----	220
CONTROL INTERNO	1	----	----	----	1
DESPACHO	499	----	----	----	499
NO CLASIFICADO (INFORMATIVO)	22	----	----	----	22
OFICINA FINANCIERA	32	----	----	----	32
DERECHOS HUMANOS	398	----	----	----	398
VIGILANCIA ADMINISTRATIVA	550	----	----	----	550
FAMILIA	258	----	----	----	258
PATRIMONIO PÚBLICO	815	----	----	----	815
MINISTERIO PÚBLICO	1115	----	----	----	1115
POLÍTICAS SOCIALES	360	----	----	----	360
SECRETARÍA GENERAL	210	----	----	----	210
TOTAL RADICADOS	4480				4480

Tabla correspondencia radicada/Fuente: SIGED

- De enero a marzo de 2024 la entidad recibió 989 solicitudes. La dependencia que recibe más solicitudes es Despacho con 173 que equivalen al 17%, muy de cerca sigue el Patrimonio Público con 143 solicitudes que representan el 14%, continúa Ministerio Público con 142 solicitudes que conforman también el 14% y Políticas Sociales contó con 117 solicitudes que se ajustan al 12% del total recibido.

Personería de Bucaramanga
Cra. 11 #34-16, Bucaramanga, Santander

 @personeriabucaramanga
  @personeria_bga

 Línea de denuncias: 7000050
  info@personeriadebucaramanga.gov.co

SOLICITUDES RECIBIDAS					
Actividades/servicios	PERIODO				TOTAL VIGENCIA 2024
	1er TRIMESTRE	2do TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4to TRIMESTRE	
CENTRO DE CONCILIACIÓN	79	----	----	----	79
CONTROL INTERNO	0	----	----	----	0
DESPACHO	173	----	----	----	173
NO CLASIFICADO (INFORMATIVO)	3	----	----	----	3
OFICINA FINANCIERA	19	----	----	----	19
DERECHOS HUMANOS	112	----	----	----	112
VIGILANCIA ADMINISTRATIVA	41	----	----	----	41
FAMILIA	58	----	----	----	58
PATRIMONIO PÚBLICO	143	----	----	----	143
MINISTERIO PÚBLICO	142	----	----	----	142
POLÍTICAS SOCIALES	117	----	----	----	117
SECRETARÍA GENERAL	102	----	----	----	102
TOTAL RECIBIDOS	989				989

Tabla solicitudes recibidas/Fuente: SIGED

- En el lapso de ENERO a MARZO del año 2024 ventanilla única clasificó **182** piezas de correspondencia como peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias (PQRSD) que les permite a los usuarios manifestar sus inquietudes y a la Personería de Bucaramanga conocerlas.
- De las **182 PQRSD**. La dependencia que más asignaciones tiene es Derechos humanos con 39 que equivalen al 21%, le sigue Secretaría General con 36 que representan el 20%, continúa Políticas Sociales con **35** que conforman el **19%** del total catalogado como PQRSD.

Personería de Bucaramanga
Cra. 11 #34-16, Bucaramanga, Santander

PQRSD					
Actividades/servicios	PERIODO				TOTAL VIGENCIA 2024
	1er TRIMESTRE	2do TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4to TRIMESTRE	
CENTRO DE CONCILIACIÓN	4	----	----	----	4
CONTROL INTERNO	0	----	----	----	0
DESPACHO	13	----	----	----	13
NO CLASIFICADO (INFORMATIVA)	0	----	----	----	0
OFICINA FINANCIERA	7	----	----	----	7
DERECHOS HUMANOS	39	----	----	----	39
VIGILANCIA ADMINISTRATIVA	4	----	----	----	4
FAMILIA	12	----	----	----	12
PATRIMONIO PÚBLICO	27	----	----	----	27
MINISTERIO PÚBLICO	5	----	----	----	5
POLÍTICAS SOCIALES	35	----	----	----	35
SECRETARÍA GENERAL	36	----	----	----	36
TOTAL PQRSD	182				182

Tabla PQRSD/ Fuente: SIGED



Logros Significativos o Impactos

Entre las actividades destacadas del proceso gestión documental en el periodo de enero a marzo de 2024 están:

1. Los líderes del proceso realizan las comunicaciones enviadas a los peticionarios a través del Sistema de Gestión Documental SIGED, firmando electrónicamente y siguiendo la

Personería de Bucaramanga
Cra. 11 #34-16, Bucaramanga, Santander

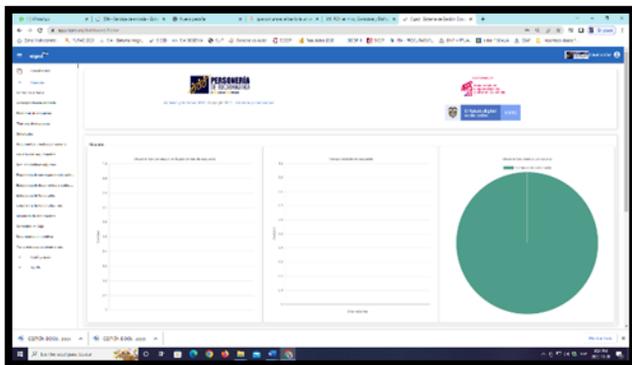
  @personeriabucaramanga  @personeria_bga

 Línea de denuncias: 7000050  info@personeriadebucaramanga.gov.co

trazabilidad del envío y recibo de la apertura del documento, logrando así la autenticidad y no repudio del documento.

2. Los peticionarios pueden consultar el estado de su petición a través de los medios tecnológicos como son: página web corporativa y correo electrónico.
3. Se está adelantando el proceso de baja de elementos, conforme al procedimiento y normatividad vigente.

El mayor impacto se obtuvo de la fuente: **reporte del SIGED – Tiempos de Respuesta**, dando como resultado una **efectividad de respuesta** a los peticionarios del **95%** entre los plazos mínimos asignados por ley.



Personería de Bucaramanga
Cra. 11 #34-16, Bucaramanga, Santander

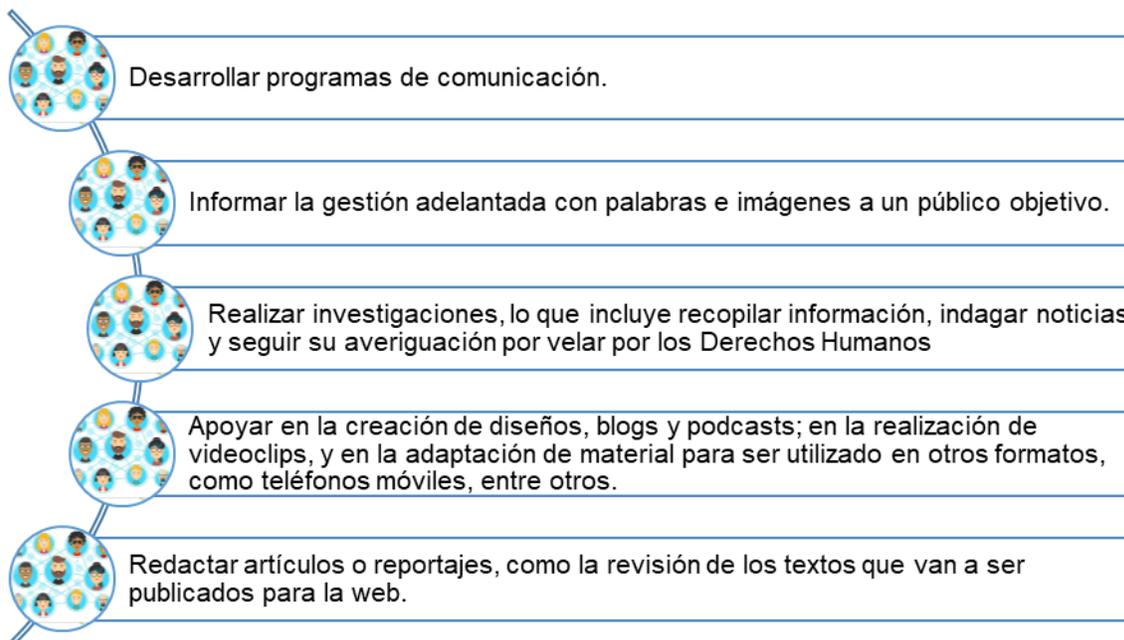
COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL



Lo que hacemos

Comunicaciones es parte fundamental de las tareas administrativas, el elemento que hace posible la unión entre la comunidad, los funcionarios de la Personería y hace más visible su imagen corporativa. Tiene como fin desarrollar e implementar estrategias de comunicación que respalden a la Personería de Bucaramanga en el logro de sus objetivos, ofreciendo recursos efectivos de coordinación, apoyo en los procesos de cambios y refuerzo en la integración del personal.

Parte de las funciones que se realizan desde Comunicaciones, son:



Gestión

La Personería de Bucaramanga ha implementado estrategias visuales, gráficas y audiovisuales para la comunicación interna y externa de la entidad, con el fin de garantizar que la información llegue a toda la ciudadanía y pueda ser replicada por los medios de comunicación y los ciudadanos. En primer trimestre de la vigencia 2024, se realizaron los siguientes contenidos:

Personería de Bucaramanga

Cra. 11 #34-16, Bucaramanga, Santander

  @personeriabucaramanga  @personeria_bga

 Línea de denuncias: 7000050  info@personeriadebucaramanga.gov.co

Información institucional (piezas gráficas)	Notas periodísticas	Temáticas variadas (piezas audiovisuales)
10	3	37

Estos contenidos se han distribuido en redes sociales y en los medios de comunicación locales y nacionales, como:

- RCN Radio Bucaramanga.
- Vanguardia Liberal.
- Caracol Radio Bucaramanga.
- Oriente Noticias.

Hemos realizado un total de **37** publicaciones en las redes sociales de la Personería de Bucaramanga (Instagram, Facebook, X y YouTube), sobre las diferentes actividades realizadas por la entidad como lo son operativos, mesas técnicas, mesas con la comunidad y acompañamiento al personero a eventos con comunidades vulnerables y alcaldía municipal. Destacamos también la realización y producción del video de rendición de cuentas año 2023.



En Resumen

Las comunicaciones que se realizaron entre los meses de enero a marzo de 2024 son:

Actividades/servicios		Cantidad	
Comunicaciones internas		4	
Comunicaciones externas		37	
Redes Sociales	Plataforma	Publicaciones	Seguidores
	Facebook	35	10000
	X	25	6307
	Instagram	35	1517

Personería de Bucaramanga
Cra. 11 #34-16, Bucaramanga, Santander



ATENCIÓN AL CIUDADANO



Lo que hacemos

El Proceso de Atención al Ciudadano tiene el objetivo principal de brindar un servicio respetuoso y amable al ciudadano, sin distinción ni discriminación, con actitud de servicio; procurando la atención de sus necesidades y entregando 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 adecuados que permitan la interacción con la ciudadanía, los usuarios y los grupos de interés.



Gestión

Actividad ejecutada	Cantidad	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
Atención presencial al usuario	328	Durante el primer trimestre de la vigencia 2024 el proceso de atención al ciudadano a través de los canales de atención, facilitó la interacción de la ciudadanía, los usuarios y los grupos de interés con los servicios ofertados por parte de la Personería Municipal, atendiendo a 328 personas en las instalaciones de la entidad.	De acuerdo con el diligenciamiento de la Encuesta de Satisfacción del Servicio, aplicada al 100% de los usuarios que fueron atendidos en las instalaciones de la Entidad, en cuanto a la calificación de los usuarios tenemos:
			305 EXCELENTE
			11 BUENA
			12 NO CALIFICARON
			lo cual refleja un impacto positivo en la imagen institucional y en la atención adecuada de la comunidad.

Personería de Bucaramanga

Cra. 11 #34-16, Bucaramanga, Santander

 @personeriabucaramanga  @personeria_bga

 Línea de denuncias: 7000050  info@personeriadebucaramanga.gov.co



En Resumen

Atención Presencial al Usuario por Delegadas / Oficinas	PERIODO				TOTAL VIGENCIA 2024
	1er TRIMESTRE	2do TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4to TRIMESTRE	
DDHH	185				185
Ministerio Publico	27				27
Familia	51				51
Patrimonio y Ambiente	9				9
Políticas Publicas	17				17
Conciliación	5				5
Despacho y/o Prof. Despacho	34				34
TOTAL	328				328

TABULACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO I TRIMESTRE 2024

Calificación de la Satisfacción del Servicio	PERIODO				TOTAL VIGENCIA 2024
	1er TRIMESTRE	2do TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4to TRIMESTRE	
EXCELENTE	312	0	0	0	312
BUENO	0	0	0	0	0
REGULAR	0	0	0	0	0
DEFICIENTE	0	0	0	0	0
NO MARCADAS	16	0	0	0	16
TOTAL	328	0	0	0	328



Gestión PQRS

PQRS GESTIONADOS EN EL TRIMESTRE REPORTADO		
Tema	Cantidad	Descripción general de la gestión
PQRS por mala prestación del servicio.	4	Se requiere a la entidad involucrada y se hace seguimiento a la petición.
Directivas Nacionales / Departamentales.	1	Se acata la directriz impartida si aplica para la entidad según tema.

Personería de Bucaramanga
Cra. 11 #34-16, Bucaramanga, Santander

Invitaciones / Citaciones por parte de las diferentes Entidades Gubernamentales.	21	Se asiste a la reunión.
Solicitud de Investigación.	23	Se remite a la delegada de Vigilancia Administrativa para el trámite respectivo.
Solicitud de acompañamiento como garante de Elecciones de Acción Comunal.	5	Se asiste a la reunión.
Seguimiento a petición.	38	Se requiere a la entidad involucrada y se hace seguimiento a la petición.
Solicitud de acompañamiento / Solicitud de Intervención.	16	Se realiza acompañamiento y se hace seguimiento a la petición.
Solicitud de Información.	3	Se le da tramite a la petición.
Demanda medio de control electoral JAC.	2	Se le da tramite a la petición.
Traslado por Competencia.	6	Se remite a la autoridad competente.
Requerimiento por Juzgado.	1	Se contestó lo solicitado.
Acta de Concejo Municipal de Bucaramanga.	1	Se avoca conocimiento.
Acta de Consejo de Seguridad.	2	Se avoca conocimiento.
Convocatoria Elección Representante del Comité de Gremios de Bucaramanga.	1	Se realiza convocatoria.
Reemplazo integrante del Comité de Estratificación.	1	Se realiza convocatoria.
Convocatoria de Reunión Proceso Electoral Atípico de las Juntas de Acción Comunal de Bucaramanga.	1	Se asiste a la reunión.
TOTAL PQRS GESTIONADAS		126



Logros Significativos o Impactos

La líder del proceso de atención al usuario capacitó en atención al cliente a los contratistas asignados dentro de sus obligaciones contractuales la actividad de "(...) *Atender de manera personal y/o telefónica al ciudadano según el caso, suministrando la información necesaria para acceder a los servicios que presta la Personería Municipal de Bucaramanga (...)*".

Personería de Bucaramanga

Cra. 11 #34-16, Bucaramanga, Santander



@personeriabucaramanga



@personeria_bga



Línea de denuncias: 7000050



info@personeriadebucaramanga.gov.co

GESTIÓN FINANCIERA



Lo que hacemos

La Oficina Financiera 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.



Gestión

ANÁLISIS CUANTITATIVO DEL PRESUPUESTO DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA

La Personería es una entidad cuyos ingresos dependen de un porcentaje de los ingresos corrientes de libre destinación del Municipio de Bucaramanga de conformidad con la Ley 617 de 2000 en su artículo 10:

“VALOR MÁXIMO DE LOS GASTOS DE LOS CONCEJOS, PERSONERÍAS, CONTRALORÍAS DISTRITALES Y MUNICIPALES. Durante cada vigencia fiscal, los gastos de los concejos no podrán superar el valor correspondiente al total de los honorarios que se causen por el número de sesiones autorizado en el artículo 20 de esta ley, más el uno punto cinco por ciento (1.5%) de los ingresos corrientes de libre destinación. Los gastos de personerías, contralorías distritales y municipales, donde las hubiere, no podrán superar los siguientes límites: PERSONERÍAS Aportes máximos en la vigencia Porcentaje de los Ingresos Corrientes de Libre Destinación. CATEGORIA Especial 1.6%, Primera 1.7%, Segunda 2.2%...”

En este sentido, se tiene que el Municipio de Bucaramanga es un ente territorial de **categoría Especial** de acuerdo con lo que señala el Decreto 0128 del 18 de Agosto de 2022, cabe recalcar que es el mismo Municipio de Bucaramanga quien proyecta los ingresos corrientes de libre destinación - ICLD para cada vigencia, en los cuales se fundamenta el presupuesto de la Personería de Bucaramanga, que para la Vigencia 2024 se estimó 1.6% que corresponde al porcentaje de ley para establecer el presupuesto el cual correspondió a **OCHO MIL QUINIENTOS CUARENTA Y OCHO MILLONES QUINIENTOS CINCUENTA MIL SEISCIENTOS SESENTA Y SEIS PESOS M/CTE (\$8,548,550,666,00)**, presupuesto que fue incluido como una sección dentro del presupuesto general del Municipio de Bucaramanga y adoptado por Decreto 0178 del 19 de Diciembre de 2023.

Una vez aprobado el presupuesto por la alcaldía de Bucaramanga, la Personería Municipal De Bucaramanga mediante Resolución No. 216 de diciembre 29 del 2023, liquida el presupuesto de rentas y gastos para la vigencia fiscal del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024.

Personería de Bucaramanga
Cra. 11 #34-16, Bucaramanga, Santander

  @personeriabucaramanga  @personeria_bga

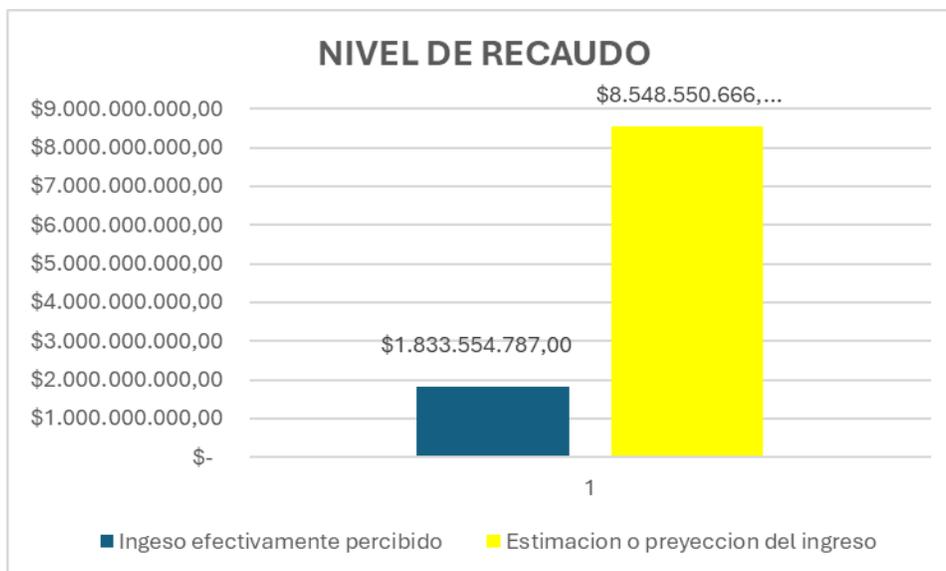
 Línea de denuncias: 7000050  info@personeriadebucaramanga.gov.co

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, a la Personería de Bucaramanga, para la vigencia fiscal de 2024, se le asignó un presupuesto definitivo de **OCHO MIL QUINIENTOS CUARENTA Y OCHO MILLONES QUINIENTOS CINCUENTA MIL SEISCIENTOS SESENTA Y SEIS PESOS M/CTE (\$8,548,550,666,00)**. correspondiente al 1.6%, de los Ingresos Corrientes de Libre Destinación (ICLD) del Municipio de Bucaramanga.

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE INGRESOS A 31 DE MARZO DEL 2024

A 31 de marzo del 2024, por concepto de transferencias de ICLD, la Personería de Bucaramanga ha recibido el **21.44%** del presupuesto definitivo de la vigencia actual, es decir la suma de **MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y TRES MILLONES QUINIENTOS CINCUENTA Y CUATRO MIL SETECIENTOS OCHENTA Y SIETE PESOS MCTE (\$1,833,554,787,00)**.



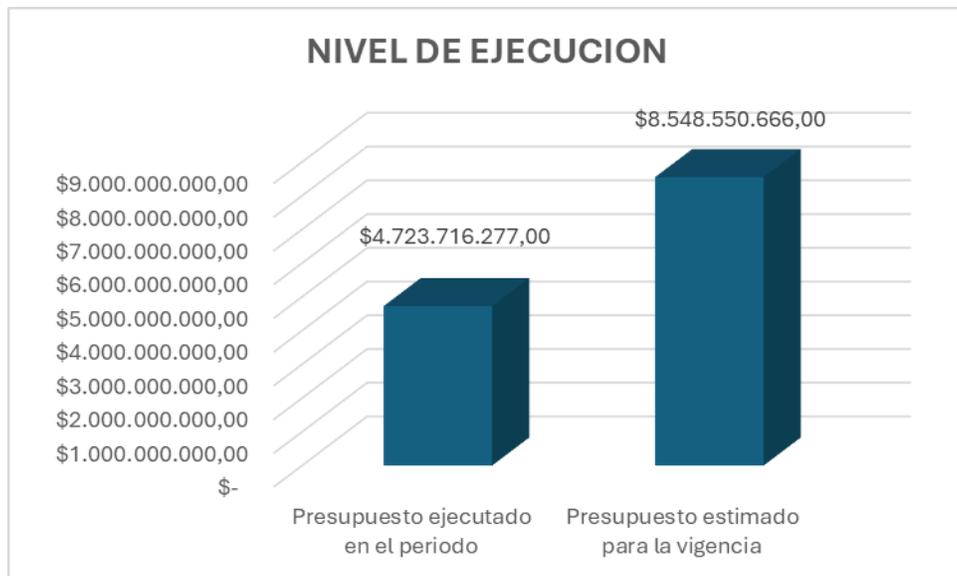
Personería de Bucaramanga

Cra. 11 #34-16, Bucaramanga, Santander

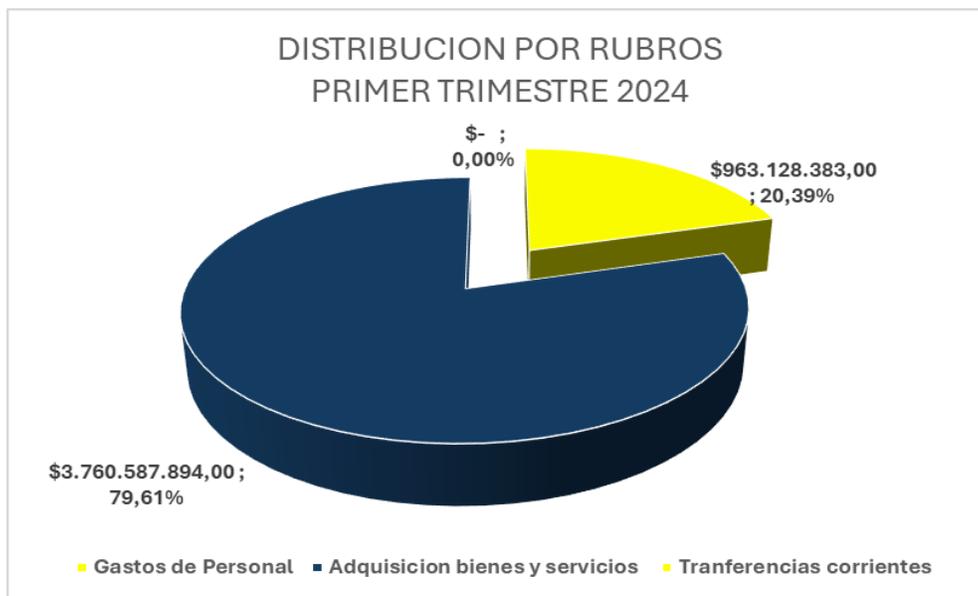

 @personeriabucaramanga
  @personeria_bga

 Línea de denuncias: 7000050
  info@personeriadebucaramanga.gov.co

**EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE GASTOS
A 31 DE MARZO DEL 2024**



Con respecto a los gastos, a 31 de marzo de 2024, la entidad comprometió la suma **CUATRO MIL SETECIENTOS VEINTITRÉS MILLONES SETECIENTOS DIECISÉIS MIL DOSCIENTOS SETENTA Y SIETE PESOS M/CTE (\$4,723,716,277,00)** es decir lo equivalente al 55.25% del total del presupuesto de Gasto Definitivo y según lo señalado en el artículo.



**Personería de Bucaramanga
Cra. 11 #34-16, Bucaramanga, Santander**

 @personeriabucaramanga
  @personeriabucaramanga
  @personeria_bga

 Línea de denuncias: 7000050
  info@personeriadebucaramanga.gov.co



Gestión PQRs

PQRS GESTIONADOS EN EL TRIMESTRE REPORTADO		
Tema	Cantidad	Descripción general de la gestión
Certificaciones	3	Certificado de ingreso y retenciones año gravable 2023
Petición-Queja	1	Recordatorio para el pago de cesantías de funcionarios
Petición-Queja	2	Aportes a Pensión Obligatoria: Afiliados con solicitud de pensión o próximos a pensionarse - Circular 024
Petición-Queja	1	Copia del presupuesto y ejecución del mismo, proyectado para esta vigencia 2024.

Personería de Bucaramanga

Cra. 11 #34-16, Bucaramanga, Santander

  @personeriabucaramanga  @personeria_bga

 Línea de denuncias: 7000050  info@personeriadebucaramanga.gov.co

CONTROL INTERNO



Lo que hacemos

Planea, dirige y organiza la verificación y evaluación del sistema de control interno de la Personería de Bucaramanga.

Responde porque los sistemas de control de gestión se establezcan formalmente en cada una de las dependencias de la Personería.

Verifica los procesos relacionados con el manejo de los recursos, los bienes y los sistemas de información de la Personería y recomendar los correctivos necesarios.

Establece y evalúa los controles para garantizar la excelencia en la atención a usuarios internos y externos a la Personería.



Gestión

Nombre de actividad ejecutada	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
Evaluación a la gestión institucional - Evaluación por dependencias 2023	El 30 de enero de 2024, la Oficina de Control Interno entregó el informe al Representante Legal y al secretario general, como herramienta para evaluar la gestión de las dependencias correspondiente a la vigencia 2023, con el fin de fomentar el mejoramiento continuo y la cultura de servicio.	En la evaluación se emitieron las recomendaciones para la toma de decisiones en aras de alcanzar los objetivos institucionales: actualizar documentos del SGC; fortalecer el seguimiento y control de los indicadores planes de acción y los riesgos; Actualizar la información de la página web; Actualizar los módulos de INVENTARIOS y ALMACÉN en la plataforma TRANSFOR; entre otros.

Personería de Bucaramanga

Cra. 11 #34-16, Bucaramanga, Santander



@personeriabucaramanga



@personeria_bga



Línea de denuncias: 7000050



info@personeriadebucaramanga.gov.co

<p>Informe de PQRSD y atención al ciudadano - Segundo semestre de 2023</p>	<p>La Oficina de Control Interno remitió el informe el 30 de enero del 2024 al Representante Legal y a los responsables del proceso de Atención al Ciudadano, en el cual se realiza la evaluación respecto a las PQRSD y Atención al Ciudadano que se presentan, correspondientes al segundo semestre de la vigencia 2023.</p>	<p>Con el objeto de adoptar las medidas pertinentes para la prestación de un adecuado y eficiente servicio a los ciudadanos se recomienda: Implementar un plan de capacitación y formación constante; Impartir directrices a quienes tienen el rol de radicar y hacer el reparto de la correspondencia para identificar asertivamente la tipología de cada solicitud; Evitar la alta rotación de CPS que atiende la ventanilla única y que opera el SIGED; Sensibilizar la importancia de brindar un buen servicio al ciudadano; Realizar acciones incluyentes para la prestación de un servicio con enfoque diferencial; entre otras recomendaciones.</p>
<p>Diseño de la Campaña de fomento de Autocontrol</p>	<p>La propuesta de la Campaña de Fomento del Principio de Autocontrol a implementarse en la vigencia 2024; la cual estará dirigida a los funcionarios y contratistas de la Personería de Bucaramanga.</p>	<p>El objetivo de la campaña es fomentar la apropiación del principio del AUTOCONTROL en los servidores públicos de la Personería de Bucaramanga, mediante la implementación de una campaña de sensibilización que permita la interiorización de su significado e importancia en el desarrollo de las funciones propias de cada cargo.</p>
<p>Informe de evaluación de control interno contable Personería Municipal de Bucaramanga vigencia 2023.</p>	<p>El 15 de febrero de 2024 allegamos el informe de Evaluación de Control Interno Contable de la Personería Municipal de Bucaramanga del 01-01-2023 al 31-12-2023, en medio electrónico a la Oficina de Control Interno del Municipio de Bucaramanga, con una calificación de 49,28; siendo este "EFICIENTE".</p>	<p>Producto de la evaluación se recomendó: Revisar, actualizar y ajustar las Políticas Contables e integrarlas con las Políticas Operativas; El proceso de Gestión de Recursos Físicos debe actualizar y automatizar los activos fijos en el aplicativo TRANSFORS.</p>

<p>Rendición de cuenta electrónica vigencia 2023 a la Contraloría Municipal de Bucaramanga.</p>	<p>Rendición de 40 formatos el 15 de febrero de 2024 de la cuenta electrónica vigencia 2023 en la plataforma SIA CONTRALORIAS</p>	<p>El aplicativo SIA Contralorías facilita la organización de datos y estandariza la rendición de cuenta en línea de la Personería de Bucaramanga como sujeto de control; la calidad de la información reportada optimiza las actividades misionales de la Contraloría Municipal en desarrollo de la auditoría con enfoque integral.</p>
<p>Derechos de autor</p>	<p>La Dirección Nacional de Derecho de Autor, solicitó la información relacionada con la verificación, recomendaciones y resultados sobre el cumplimiento de las normas en materia de Derecho de Autor sobre software. Dicho Informe tenía como fecha límite de entrega el 15 de marzo de 2024, el cual fue reportado el 1 de marzo del 2024</p>	<p>Este informe es un instrumento de cumplimiento de las normas en materia de derechos de autor sobre software, en materia de control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, para la vigencia 2023</p>
<p>Asesoría en la implementación del Manual de identidad visual</p>	<p>Se asesoró al proceso de Comunicaciones e imagen institucional para establecer medidas que permitan unificar la imagen de la Personería a través de la implementación del Manual de Identidad Visual, prohibiendo las marcas de gobierno con el fin de impedir que se pierda la identidad institucional, además de establecer medidas que permitan la austeridad en la publicidad estatal.</p>	<p>La Personería de Bucaramanga está en proceso de ajuste de identidad visual, mediante la adopción de un Manual antes del 30 de junio de 2024; en cumplimiento de la Ley 2345 de 2023.</p>



Logros Significativos o Impactos

La oficina de control interno de gestión actuó como un garante de la eficacia, transparencia y legalidad en procesos administrativos durante el empalme. Esta labor facilitó una transición ordenada, minimizando riesgos y asegurando la continuidad en las operaciones.

La Oficina de control interno a través de la asesoría, acompañamiento técnico y de seguimiento ha jugado un rol importante en el inicio de la formulación del Plan estratégico de la Personería de Bucaramanga para el periodo 2024-2027

Personería de Bucaramanga

Cra. 11 #34-16, Bucaramanga, Santander



@personeriabucaramanga



@personeria_bga



Línea de denuncias: 7000050



info@personeriadebucaramanga.gov.co



En el primer trimestre de 2024 la oficina de Control Interno diseñó una campaña para el fomento de la cultura de autocontrol como una condición indispensable para el ejercicio responsable de la existencia del ser humano, entendida en todos los ámbitos y muy particularmente, en el ejercicio de la función pública. Se impone entonces para quienes tenemos el deber de coadyuvar con la satisfacción de las necesidades de la comunidad.

Por lo expuesto anteriormente como Personero Municipal, rindo el presente informe de gestión consolidado, correspondiente al primer trimestre de 2024 a la comunidad Bumanguesa y a los Honorables Concejales de la ciudad.

Cordialmente,

HERNANDO VILLAMIZAR GONZÁLEZ
Personero Municipal de Bucaramanga

Personería de Bucaramanga

Cra. 11 #34-16, Bucaramanga, Santander

  @personeriabucaramanga  @personeria_bga

 Línea de denuncias: 7000050  info@personeriadebucaramanga.gov.co