



**INFORME DE GESTIÓN  
ENERO A MARZO DE 2025**

## **TABLA DE CONTENIDO**


<b>PLANEACIÓN INSTITUCIONAL .....</b>	<b>3</b>
<b>PERSONERÍA DELEGADA PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS.....</b>	<b>14</b>
<b>PERSONERÍA DELEGADA PARA LA DEFENSA DEL MENOR, LA MUJER Y LA FAMILIA.....</b>	<b>20</b>
<b>PERSONERÍA DELEGADA PARA LAS POLÍTICAS SOCIALES Y LA CONVIVENCIA CIUDADANA.....</b>	<b>34</b>
<b>PERSONERÍA DELEGADA PARA LA VIGILANCIA DEL PATRIMONIO PÚBLICO Y PROTECCIÓN DEL AMBIENTE .....</b>	<b>55</b>
<b>PERSONERÍA DELEGADA PARA EL MINISTERIO PÚBLICO EN ASUNTOS PENALES, CIVILES, POLICIVOS Y DE TRÁNSITO .....</b>	<b>65</b>
<b>PERSONERÍA DELEGADA PARA LA VIGILANCIA ADMINISTRATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS .....</b>	<b>76</b>
<b>CENTRO DE CONCILIACIÓN.....</b>	<b>79</b>
<b>GESTIÓN DE CONTRATACIÓN.....</b>	<b>84</b>
<b>GESTIÓN DOCUMENTAL .....</b>	<b>87</b>
<b>COMUNICACIONES E IMÁGEN INSTITUCIONAL.....</b>	<b>91</b>
<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO .....</b>	<b>98</b>
<b>GESTIÓN FINANCIERA .....</b>	<b>102</b>
<b>CONTROL INTERNO.....</b>	<b>107</b>



## PLANEACIÓN INSTITUCIONAL



El Personero Municipal de Bucaramanga, en el marco de sus funciones como representante del Ministerio Público, tiene la responsabilidad de velar por la defensa de los intereses de la comunidad bumanguesa, la promoción y protección de los derechos humanos, y la vigilancia del correcto desempeño de la administración municipal. En cumplimiento de su direccionamiento estratégico y con el objetivo de garantizar una prestación oportuna y eficiente de los servicios a la ciudadanía, la entidad ha fortalecido sus acciones institucionales durante el año 2025.


A continuación, se presentan los acompañamientos realizados por el Personero Municipal en el periodo comprendido entre enero y marzo de 2025:





Nombre de actividad ejecutada	Cantidad	Fotografía	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
ACOMPAÑAMIENTO EN LA FORMACIÓN DEL PERSONAL POLICIAL PARA DISPOSITIVOS EN MANIFESTACIONES PÚBLICAS.	1		El 8 de febrero, el Personero Municipal de Bucaramanga, en su rol como representante del Ministerio Público, participó en la capacitación del personal policial encargado de gestionar las manifestaciones en la ciudad.	Esta intervención buscó fortalecer las competencias de los agentes en la gestión de manifestaciones, promoviendo el respeto por los derechos humanos y la convivencia pacífica. Se espera que esta formación contribuya a una actuación policial más efectiva y respetuosa durante las protestas, mejorando la relación entre la fuerza pública y la comunidad.



Nombre de actividad ejecutada	Cantidad	Fotografía	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
<p><b>MESA DE TRABAJO EN LA SUBSECRETARÍA DE SALUD PARA ABORDAR LA SOLICITUD SOBRE HABITABILIDAD EN CALLE.</b></p>	<p>1</p>		<p>El 12 de febrero de 2025, la Personería Municipal de Bucaramanga participó en una mesa de trabajo convocada por la Subsecretaría de Salud, en respuesta a la solicitud del ciudadano Francisco Javier Ochoa Jiménez. La reunión tuvo como objetivo coordinar un encuentro con diversos actores para tratar temas relacionados con la intervención de la Policía en asuntos de bienestar e inclusión social de personas en situación de habitabilidad en calle, en el marco de los espacios de participación programados para el año 2025.</p>	<p>Esta mesa de trabajo permitió establecer un diálogo interinstitucional y comunitario, orientado a mejorar las estrategias de inclusión social para las personas en situación de calle en Bucaramanga y con ello contribuir a la formulación de políticas más inclusivas y mejora en la coordinación de las entidades involucradas en la atención de esta población vulnerable.</p>
<p><b>JORNADA DE IDENTIFICACIÓN Y DOCUMENTACIÓN PARA HABITANTES DE CALLE EN BUCARAMANGA</b></p>	<p>1</p>		<p>El 13 de febrero de 2025, la Personería Municipal de Bucaramanga, en colaboración con la Registraduría Nacional del Estado Civil y la Secretaría de Desarrollo Social, llevaron a cabo una jornada de identificación dirigida a personas en situación de calle. Esta iniciativa se enmarca en la estrategia 'Plena</p>	<p>Durante la jornada se logró la identificación y documentación de 18 personas en proceso de rehabilitación y reinserción social. Esta acción les permite acceder a beneficios esenciales como atención en salud, hogares de paso y otros servicios básicos, facilitando su integración plena a la sociedad y asegurando el ejercicio de sus</p>

Nombre de actividad ejecutada	Cantidad	Fotografía	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
			<p><i>Identidad</i>, que busca garantizar el derecho fundamental a la identidad de esta población vulnerable</p>	<p>derechos y deberes como ciudadanos.</p>
<p><b>MESA DE TRABAJO CONVOCADA POR EL CONCEJO MUNICIPAL PARA ANALIZAR LA SITUACIÓN ACTUAL DE METROLÍNEA.</b></p>	<p>1</p>		<p>El 17 de febrero de 2025, el Concejo Municipal de Bucaramanga citó a una mesa de trabajo para abordar la problemática financiera y operativa que enfrenta el sistema de transporte masivo Metrolínea. La Personería Municipal de Bucaramanga participó activamente en esta sesión, junto con representantes de Metrolínea y otras entidades pertinentes, con el propósito de evaluar el estado actual del sistema y discutir posibles soluciones para su mejora.</p>	<p>La mesa de trabajo permitió identificar los principales desafíos que afectan a Metrolínea, incluyendo dificultades financieras y administrativas. Como resultado, se plantearon propuestas orientadas a la reestructuración y fortalecimiento del sistema, buscando garantizar un servicio de transporte público más eficiente y sostenible para los ciudadanos de Bucaramanga. La participación de la Personería aseguró que las discusiones se centraran en la protección de los derechos de los usuarios y en la búsqueda de soluciones que beneficien a la comunidad en general.</p>
<p><b>MESA DE TRABAJO INTERINSTITUCIONAL PARA EL PROYECTO "CONSTRUCCIÓN DE LA LÍNEA DE ADUCCIÓN ENTRE LA PLANTA DE ANGELINOS Y EL TANQUE DE FERROVÍAS".</b></p>	<p>1</p>		<p>El 17 de febrero de 2025, la Personería Municipal de Bucaramanga participó en una mesa de trabajo junto con la Defensoría del Pueblo Regional Santander, el Área Metropolitana de Bucaramanga (AMB) y la</p>	<p>Esta mesa de trabajo promovió el diálogo entre las partes involucradas, permitiendo que las inquietudes de la comunidad fueran escuchadas y consideradas en la planificación del proyecto, con el fin de</p>



Nombre de actividad ejecutada	Cantidad	Fotografía	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
			<p>Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga (CDMB). El objetivo de la reunión fue facilitar un acuerdo entre la comunidad y el AMB respecto al proyecto de construcción de la línea de aducción que conectará la Planta de Angelinos con el Tanque de Ferrovías.</p>	<p>contribuir a una mejor comprensión y colaboración entre la comunidad y las entidades responsables, facilitando la ejecución del proyecto de manera consensuada y transparente.</p>
<p><b>SESIÓN DE CONTROL COMUNITARIO SOBRE TRÁNSITO Y ESPACIO PÚBLICO EN LA COMUNA 4.</b></p>	<p>1</p>		<p>El 18 de febrero de 2025, el Personero Municipal de Bucaramanga asistió a una sesión convocada por los ediles de la Comuna 4. Esta reunión tuvo como propósito ejercer control y seguimiento a las actuaciones de la Dirección de Tránsito y Espacio Público de la Secretaría del Interior, abordando inquietudes y problemáticas manifestadas por la comunidad local.</p>	<p>La participación activa de la Personería en esta sesión facilitó el diálogo entre la comunidad y las autoridades municipales, permitiendo identificar y discutir temas críticos relacionados con la movilidad y el uso del espacio público en la Comuna 4. Con este ejercicio de control social se contribuye a mejorar la gestión de tránsito y la administración del espacio público, reflejando un compromiso con la transparencia y la participación ciudadana en la toma de decisiones locales.</p>






Nombre de actividad ejecutada	Cantidad	Fotografía	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
<p><b>REUNIÓN DE ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL CON LA FUNDACIÓN ÁVILES PARA FORTALECER LA INCLUSIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD</b></p>	<p>1</p>		<p>El 19 de febrero de 2025, la Personería Municipal de Bucaramanga sostuvo una reunión con la Fundación Aviles y el programa de Discapacidad de la Secretaría de Desarrollo Social de Bucaramanga. El objetivo fue coordinar esfuerzos para promover la inclusión laboral y social de las personas con discapacidad en la ciudad.</p>	<p>Esta articulación interinstitucional permitió establecer estrategias conjuntas para mejorar las oportunidades de empleo y la calidad de vida de la población con discapacidad en Bucaramanga. La colaboración entre la Personería, la Fundación Aviles y la Secretaría de Desarrollo Social refuerza el compromiso con la inclusión y el respeto de los derechos de esta comunidad.</p>
<p><b>ASISTENCIA A LA AUDIENCIA PÚBLICA SOBRE EL PROGRAMA DE REPOSICIÓN DE MEDIDORES DEL ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA (AMB).</b></p>	<p>1</p>		<p>La Personería Municipal de Bucaramanga participó en la audiencia pública convocada para discutir el programa de reposición de 100.000 medidores de agua en Bucaramanga, Girón y Floridablanca.</p>	<p>La participación de la Personería en esta audiencia garantizó la defensa de los derechos de los ciudadanos, asegurando que sus inquietudes y observaciones fueran consideradas en la implementación del programa. Este espacio de diálogo permitió a la comunidad expresar sus preocupaciones y recibir información detallada sobre el proceso de reposición de medidores, promoviendo la transparencia y la confianza en las acciones del amb.</p>


Nombre de actividad ejecutada	Cantidad	Fotografía	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
<p><b>MESA DE TRABAJO PARA LA INCLUSIÓN DE BENEFICIOS TRIBUTARIOS Y DE EMPLEABILIDAD EN LA NUEVA POLÍTICA PÚBLICA DE DISCAPACIDAD.</b></p>	<p>1</p>		<p>El 21 de febrero de 2025, la Personería Municipal de Bucaramanga convocó una mesa de trabajo con la administración municipal y la Fundación Áviles. El propósito fue socializar una iniciativa que busca incorporar, en la formulación de la nueva política pública, beneficios tributarios y oportunidades laborales para la población con discapacidad.</p>	<p>Esta reunión permitió presentar y discutir propuestas orientadas a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad en Bucaramanga. La articulación entre la Personería, la administración municipal y la Fundación Áviles refuerza el compromiso institucional con la inclusión y el reconocimiento de los derechos de esta comunidad.</p>
<p><b>ACOMPAÑAMIENTO A LA JORNADA "SOLUCIONANDO Y DERRIBANDO BARRERAS EN SALUD" ORGANIZADA POR LA SECRETARÍA DE SALUD DE BUCARAMANGA.</b></p>	<p>1</p>		<p>El 25 de febrero de 2025, la Personería Municipal de Bucaramanga participó en la jornada "Solucionando y Derribando Barreras en Salud", organizada por la Secretaría de Salud y Ambiente de Bucaramanga. Esta actividad, realizada en la Plazoleta de la Democracia, contó con la presencia de representantes de las siete EPS que operan en la ciudad, así como de entidades como la Superintendencia Nacional de Salud, la Defensoría del Pueblo y la Secretaría de Salud de Santander.</p>	<p>La jornada permitió atender y resolver múltiples trámites relacionados con la atención en salud, como la programación de citas médicas y la entrega de medicamentos. La participación de la Personería aseguró la defensa de los derechos de los ciudadanos, facilitando el diálogo entre los usuarios y las EPS, y contribuyendo a la solución de barreras en el acceso a los servicios de salud.</p>



Nombre de actividad ejecutada	Cantidad	Fotografía	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
<p><b>CONSEJO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA MUNICIPAL CON PERSPECTIVA DE GÉNERO.</b></p>	<p>1</p>		<p>El 28 de febrero de 2025, la Personería Municipal de Bucaramanga participó en el Consejo de Seguridad y Convivencia Municipal, enfocado en integrar la perspectiva de género en las políticas de seguridad y convivencia ciudadana.</p>	<p>La intervención de la Personería en este consejo subraya su compromiso con la promoción de políticas inclusivas que consideren las necesidades específicas de género. Este enfoque busca fortalecer la seguridad y la convivencia en Bucaramanga, asegurando que las estrategias implementadas sean equitativas y sensibles a las diferencias de género.</p>
<p><b>REUNIÓN DE ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL ENTRE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA Y LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO.</b></p>	<p>1</p>		<p>El 19 de marzo de 2025, la Personería Municipal de Bucaramanga sostuvo una reunión con la Defensoría del Pueblo, con el propósito de coordinar esfuerzos y establecer estrategias conjuntas para fortalecer la defensa y promoción de los derechos humanos en la región. Esta articulación busca optimizar la respuesta institucional ante las necesidades y problemáticas de la comunidad.</p>	<p>La colaboración entre ambas entidades permite una mayor eficacia en la atención y seguimiento de casos relacionados con la vulneración de derechos, garantizando una respuesta más integral y oportuna a las demandas ciudadanas. Esta sinergia fortalece la presencia institucional en el territorio y refuerza el compromiso con la protección de los derechos fundamentales de los habitantes de Bucaramanga.</p>

Nombre de actividad ejecutada	Cantidad	Fotografía	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
<p><b>PARTICIPACIÓN EN LA REUNIÓN ORDINARIA DE LA COMISIÓN INTERSECTORIAL PARA LA PREVENCIÓN DEL RECLUTAMIENTO, USO, UTILIZACIÓN Y ABUSO SEXUAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES POR GRUPOS ARMADOS ORGANIZADOS Y GRUPOS DELICTIVOS ORGANIZADOS (CIPRUNNA).</b></p>	1		<p>El 20 de marzo de 2025, la Personería Municipal de Bucaramanga asistió a la reunión ordinaria de CIPRUNNA, una comisión intersectorial que coordina acciones para prevenir el reclutamiento y explotación de menores por parte de grupos armados y delictivos.</p>	<p>La participación de la Personería en esta reunión reafirma su compromiso con la protección de los derechos de la niñez y adolescencia en Bucaramanga. A través de este espacio, se fortalecen las estrategias interinstitucionales destinadas a prevenir y erradicar prácticas que vulneran la integridad y el bienestar de los menores en la región.</p>
<p><b>REUNIÓN INTERINSTITUCIONAL PARA GARANTIZAR LOS DERECHOS A LA LIBRE EXPRESIÓN ARTÍSTICA EN BUCARAMANGA.</b></p>	1		<p>El 21 de marzo de 2025, la Personería Municipal de Bucaramanga participó en una reunión convocada por la Defensoría del Pueblo, en la que también estuvieron presentes representantes de la administración municipal y del Instituto Municipal de Cultura y Turismo (IMCT). El objetivo principal fue abordar las preocupaciones relacionadas con la eliminación de murales en la ciudad, específicamente aquellos con mensajes como "Las Cuchas tienen razón", y discutir acciones para garantizar el derecho a la libre expresión artística en</p>	<p>La reunión facilitó un espacio de diálogo entre las entidades involucradas, permitiendo analizar las implicaciones de las intervenciones en el espacio público y su relación con la libertad de expresión. Se enfatizó la necesidad de establecer protocolos claros que respeten y promuevan las manifestaciones artísticas, reconociendo su valor en la construcción de memoria histórica y en la promoción de la diversidad cultural en Bucaramanga.</p>

Nombre de actividad ejecutada	Cantidad	Fotografía	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
			el espacio público.	
<p><b>PARTICIPACIÓN EN EL PLENARIO DE LA MESA DE PARTICIPACIÓN EFECTIVA DE VÍCTIMAS DE BUCARAMANGA</b></p>	1		<p>El 26 de marzo de 2025, la Personería Municipal de Bucaramanga participó en el plenario de la Mesa de Participación Efectiva de Víctimas del municipio. Este espacio es fundamental para la concertación entre las víctimas y el Estado, orientado al desarrollo de políticas públicas de atención y reparación integral.</p>	<p>La intervención de la Personería en este plenario reafirma su compromiso con la defensa y promoción de los derechos de las víctimas del conflicto armado en Bucaramanga. A través de este espacio, se fortalecen los mecanismos de participación ciudadana, permitiendo que las víctimas incidan en la formulación e implementación de políticas públicas que las afectan directamente.</p>
<p><b>VERIFICACIÓN DEL ESTADO DE LA VÍA CARRETEABLE DESDE LA VÍA CENTRAL HASTA LA VEREDA LA ESMERALDA, CORREGIMIENTO 1</b></p>	1		<p>El 26 de marzo de 2025, la Personería Municipal de Bucaramanga llevó a cabo una inspección del tramo vial que conecta la vía central con la vereda La Esmeralda, ubicada en el Corregimiento 1. Esta actividad tuvo como objetivo evaluar las condiciones actuales de la infraestructura vial y detectar posibles</p>	<p>La verificación permitió identificar el estado real de la vía, lo que es esencial para garantizar una movilidad segura y eficiente para los habitantes de la vereda La Esmeralda. Los hallazgos de esta inspección servirán como base para formular recomendaciones a las autoridades competentes, con</p>

Nombre de actividad ejecutada	Cantidad	Fotografía	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
			necesidades de mantenimiento o mejora.	miras a implementar acciones que mejoren la infraestructura vial y, por ende, la calidad de vida de la comunidad.
<b>PARTICIPACIÓN EN LA COMISIÓN LOCAL DE SEGURIDAD, COMODIDAD Y CONVIVENCIA EN EL FÚTBOL DE BUCARAMANGA</b>	1		El 27 de marzo de 2025, la Personería Municipal de Bucaramanga participó en la sesión de la Comisión Local de Seguridad, Comodidad y Convivencia en el Fútbol, con el objetivo de coordinar y establecer medidas que garanticen el desarrollo seguro y armónico de los eventos futbolísticos en la ciudad.	La intervención de la Personería en esta comisión refuerza su compromiso con la promoción de entornos deportivos seguros y respetuosos. A través de este espacio, se contribuye a la implementación de estrategias que aseguren la seguridad de los asistentes, fomenten la convivencia pacífica y respeten los derechos de todos los involucrados en los eventos futbolísticos de Bucaramanga.



## Logros Significativos

### 1. Actualización de los Planes de Acción para el Cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) – 2025

En el presente trimestre, la Personería Municipal de Bucaramanga llevó a cabo la actualización de sus planes de acción, con el propósito de garantizar el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI). Esta revisión permite alinear las actividades operativas con los objetivos

estratégicos de la entidad, optimizando la gestión institucional y fortaleciendo su impacto en la comunidad.

## **2. Actualización del Manual de Administración de Riesgos – 2025**

Durante este trimestre, la Personería Municipal de Bucaramanga ha venido trabajando en la actualización del Manual de Administración de Riesgos, como parte de la implementación de la Política de Administración de Riesgos aprobada en la vigencia 2024. El objetivo de este documento es el de establecer una metodología más eficiente para la identificación, valoración y tratamiento de los riesgos institucionales, incluyendo los asociados a procesos y posibles actos de corrupción. Esta actualización fortalece la gestión de la entidad, promoviendo mayor transparencia y garantizando el cumplimiento de sus objetivos estratégicos.



## 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.

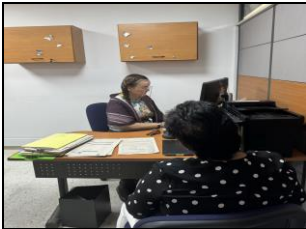




### Gestión

Nombre de actividad ejecutada	Cantidad	Fotografía	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
SEGUIMIENTO A CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACION LEGAL DE LOS ENTES TERRITORIALES CON LA POBLACION PRIVADA DE LA LIBERTAD Y PROBLEMÁTICA DE HACINAMIENTO EN ESTACIONES DE POLICÍA Y URI DE BUCARAMANGA	1		La delegada para la defensa de los derechos humanos, convocó a la Alcaldía Municipal, INPEC y Policía Nacional a una mesa de trabajo el día <b>13 de febrero de 2025</b> 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 encuentran en las	Se realizó la mesa de trabajo, en la cual se manifestó por parte de la Administración Municipal que aún no se puede determinar la cuantía para firma de convenio, toda vez que, por parte de la USPEC, se ha informado que los Entes territoriales a partir del 2025 deben asumir la alimentación de los PPL que se encuentran en las estaciones. Por parte de la Personería continuamos con el seguimiento y se tiene proyectada una nueva mesa de

Nombre de actividad ejecutada	Cantidad	Fotografía	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
			Estaciones de policía y URI de Bucaramanga.	trabajo para el mes de junio.
<p><b>ACOMPAÑAMIENTO A REVISIÓN DE CELDAS, EN ARAZAS DE GARANTIZAR LOS DERECHOS DE LOS PPL EN LAS ESTACIONES DE POLICÍA.</b></p>	2		<p>Por parte de la delegada de Derechos Humanos, se ha realizado acompañamiento a la revisión de celdas que se realiza en las estaciones de policía norte, centro y sur de la ciudad.</p> <p><b>6 de marzo de 2025</b> Estación Norte <b>19 de marzo de 2025</b> Estación Sur.</p>	<p>Acompañamos la revisión de celdas en aras de verificar que en dichas revisiones no se presente vulneración de los derechos de la población privada de la libertad.</p>
<p><b>ACOMPAÑAMIENTO Y PRESENCIA EN PUESTO DE MANDO UNIFICADO</b></p>	2		<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><b>6 de febrero de 2025</b> <b>28 de marzo de 2025</b></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>

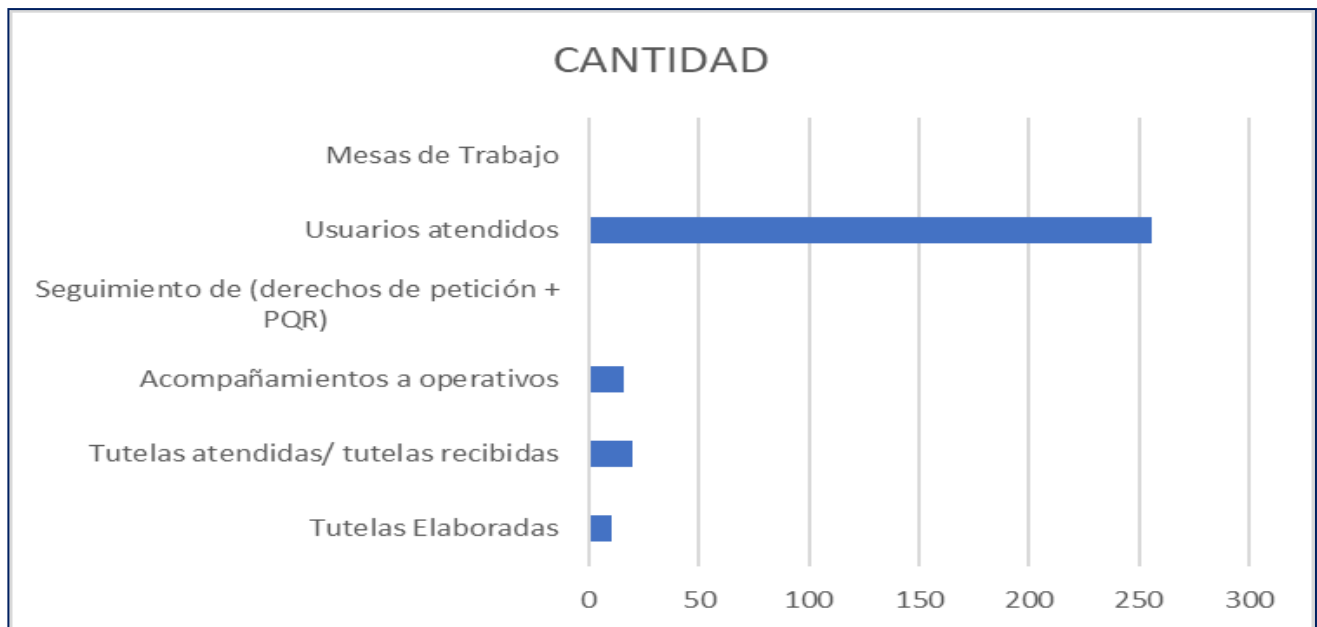
Nombre de actividad ejecutada	Cantidad	Fotografía	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
<p><b>REVISIÓN Y VERIFICACIÓN DE LOS PROTOCOLOS QUE DEBE CUMPLIR LOS DISPOSITIVOS DE LA POLICIA NACIONAL EN LAS MARCHAS</b></p>	<p>7</p>		<p>La Personera Delegada realiza revisión a los Dispositivos 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>Fechas de revisiones:</p> <p><b>20 enero de 2025</b>  <b>29 enero de 2025</b>  <b>17 febrero de 2025</b>  <b>18 febrero de 2025</b>  <b>21 febrero de 2025</b>  <b>4 marzo de 2025</b>  <b>17 marzo de 2025</b></p>	<p>Se verifico el cumplimiento del Decreto 003 de 2021.</p>
<p><b>ACOMPAÑAMIENTO A LA COMISION DE FUTBOL PREVIO A CADA ENCUENTRO DEPORTIVO DEL ATLETICO BUCARAMANGA</b></p>	<p>2</p>		<p>Se realizo acompañamiento en las comisiones de futbol realizadas previo a los encuentros deportivos del Atlético Bucaramanga.</p> <p>Fechas de acompañamientos:</p> <p><b>6 febrero de 2025</b>  <b>28 marzo de 2025</b></p>	<p>Se garantizan los derechos de los ciudadanos que acuden al estadio a presenciar el encuentro deportivo y a los barristas.</p>

Nombre de actividad ejecutada	Cantidad	Fotografía	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
<p><b>TOMA DE DECLARACIONES A VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMANDO</b></p>	<p>62</p>		<p>De conformidad con las funciones que le competen a la delegada para la Defensa de los Derechos Humanos, se realizó hasta el segundo trimestre la toma de 62 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 dados su vulnerabilidad.</p>
<p><b>ARTICULACION CON LA DIRECCION CON LA RECLUSION DE MUJERES PARA LA REALIZAR VISITAS Y ACTIVIDADES A LAS PPL</b></p>	<p>2</p>	 	<p>La personera delegada en aras de realizar acompañamiento a la población privada de la libertad que se encuentra recluida la población privada de la libertad realizo articulación con la directora del establecimiento y a realizado visitas y actividades para contribuir en el bienestar y defensa de los derechos de los reclusos en las siguientes fechas:</p> <p><b>30 de enero de 2025</b> <b>8 de marzo de 2025</b></p>	<p>Se realizó visita a la reclusión de mujeres escuchando las peticiones de las PPL dentro de ellas temas de salud, las cuales se abordaron con la secretaria de salud para mitigar diferentes problemáticas, así mismo participamos y contribuimos en la celebración del día de la mujer.</p>



## En Resumen

Actividades / servicios	PERIODO				TOTAL VIGENCIA 2025
	1er TRIMESTRE	2do TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4to TRIMESTRE	
Tutelas Elaboradas.	9				9
Tutelas atendidas/ tutelas recibidas.	20				20
Acompañamientos a operativos.	16				16
Seguimiento de (derechos de petición + PQR).	151				151
Usuarios atendidos.	256				256
Mesas de Trabajo.	1				1







## Gestión PQRs

PQRS GESTIONADOS EN EL PERIODO REPORTADO		
Tema	Cantidad	Descripción general de la gestión
Salud	68	Solicitud de citas médicas, autorización de medicamentos, programación de cirugías, entre otras.
Población privada de la libertad	11	Solicitudes de cupo en establecimiento carcelario y acompañamiento en temas de salud.
Victimas	16	Tramite de declaraciones y ayuda emergente para la población víctima del conflicto armado.
UNP	46	Se suministra información sobre presuntas personas amenazadas que hayan puesto en conocimiento de la Personería.
SISBEN	0	Se realiza seguimiento a las solicitudes para actualizar la categorización del puntaje del SISBEN.
Otros	10	
<b>TOTAL</b>	<b>151</b>	



## Gestión Tutelas

TUTELAS GESTIONADAS EN EL TRIMESTRE REPORTADO								
Tema	Cantidad	Tutelas			Desacatos			Descripción general de la tutela
		En trámite	A favor	Negadas	En trámite	A favor	Negados	
Salud	11	7	2	0	1	1	0	Se elaboraron tutelas solicitando cuidador, suministro de medicamentos y programación de cirugías.

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



### Lo que hacemos


Durante el período de enero a marzo de 2025, las acciones de la Delegada para la Defensa del Menor, la Mujer y la Familia se centraron en la protección y garantía de los derechos fundamentales de la primera infancia, infancia, adolescencia, juventud, mujeres y familias, considerando estos grupos como ejes fundamentales para la construcción y el desarrollo de la sociedad.




Se ha promovido el respeto por los derechos, deberes y normas, tanto entre los ciudadanos como en las entidades, con el objetivo principal de garantizar una convivencia armoniosa y el cumplimiento efectivo de los derechos fundamentales de niños, niñas, adolescentes, mujeres y familias.



Asimismo, se ha trabajado en el fortalecimiento del control social ejercido por la ciudadanía e incentivado su participación activa en la entidad. Como Secretaría Técnica de la MPEVBGA, se ha participado en las sesiones plenarias de la Mesa de Participación de Víctimas, en concordancia con el Protocolo de Participación Efectiva de las Víctimas del Conflicto Armado. Además, se ha contribuido al Plan Operativo de la Mesa de Participación Efectiva de las Víctimas de Bucaramanga y al Plan de Acción Territorial (PAT).






### Gestión



Nombre de actividad ejecutada	Cantidad	Fotografía	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
VISITAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS. PAE	11		La delegada de Familia de la Personería de Bucaramanga realizó presencia activa en los colegios de Bucaramanga, entre ellos tenemos Salesiano, Domingo Sabio, Jorge Eliecer Gaitán, Nuestra Señora del Pilar, Politécnico,	La supervisión garantiza que los alimentos proporcionados a los niños en las e Instituciones educativas del municipio cumplan con los estándares nutricionales, asegurando un aporte adecuado de nutrientes esenciales para su




Nombre de actividad ejecutada	Cantidad	Fotografía	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
		 	<p>Camacho Carreño, Andrés Páez de Sotomayor, Educativa Campo Hermoso, Normal Superior, Bicentenario etc., para ejercer control y vigilancia sobre el Programa de Alimentación Escolar (PAE), asegurando su adecuada gestión y prestación. Como garantes de los derechos de niños, niñas y adolescentes, velamos por que el servicio se brinde de manera eficiente, transparente y en cumplimiento de los estándares de calidad.</p> <p>Las visitas se realizaron en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 26/02/2025</li> <li>- 27/02/2025</li> <li>- 07/03/2025</li> <li>- 11/03/2025</li> <li>- 12/03/2025</li> </ul>	<p>desarrollo físico y cognitivo, así mismo la entrega corresponda a la cantidad de estudiantes beneficiados.</p> <p><b>Calidad e Higiene</b> Se verifica que los alimentos sean manipulados, almacenados y preparados bajo estrictas normas de higiene, previniendo enfermedades de origen alimentario.</p> <p><b>Detección de Problemas</b> El seguimiento continuo permite identificar y corregir de manera oportuna cualquier irregularidad relacionada con la calidad, seguridad o cumplimiento de las normativas en la alimentación escolar, asegurando así un servicio eficiente y confiable.</p>
<p><b>MESAS DE TRABAJO CONTROL Y VIGILANCIA.</b></p>	<p>5</p>		<p>Mediante el trabajo conjunto, es posible diseñar e implementar planes de prevención que aborden las causas profundas de la violencia intrafamiliar y el abuso escolar. Estas estrategias pueden incluir campañas de sensibilización, talleres educativos, programas</p>	<p>Las mesas de trabajo y control son herramientas esenciales para combatir la violencia intrafamiliar y el abuso escolar. A través de ellas, se reúnen diversos actores sociales, como autoridades gubernamentales, instituciones educativas, organizaciones civiles y</p>



Nombre de actividad ejecutada	Cantidad	Fotografía	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
			<p>de apoyo para familias y capacitación especializada para docentes, promoviendo entornos seguros y protectores para niños, niñas y adolescentes.</p> <p>Las mesas de trabajo se realizaron en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 30/01/2025</li> <li>- 31/01/2025</li> <li>- 05/02/2025</li> <li>- 05/02/2025</li> <li>- 11/03/2025</li> </ul>	<p>representantes de la comunidad, con el propósito de coordinar esfuerzos en la prevención, detección, atención y seguimiento de estos casos, garantizando una respuesta integral y efectiva.</p>
<p><b>AUDIENCIAS</b></p>	<p>8</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). Asimismo, los seguimientos de los diferentes procesos que lo requieren.</p>	<p>Realizar veeduría sobre los derechos fundamentales de niños, niñas y adolescentes, garantizando el debido proceso y velando por que no se vulneren los derechos de los ciudadanos. Como garantes, brindamos contención y acompañamiento a los usuarios en situación de vulnerabilidad, asegurando que se sientan protegidos y comprendidos durante el proceso judicial.</p>
<p><b>VISITAS A HOGARES CLARET</b></p>	<p>3</p>		<p>Se realizaron 3 visitas de prevención a Hogares Claret, verificando las condiciones en las que viven los jóvenes infractores y como se encuentran.</p>	<p>El seguimiento a permitido verificar que los derechos de los jóvenes alojados sean respetados y garantizados. En cuanto a la alimentación, la salud, la educación, el bienestar emocional y la seguridad física.</p>



Nombre de actividad ejecutada	Cantidad	Fotografía	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
			<p>Las visitas se realizaron en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 22/01/2025</li> <li>- 25/02/2025</li> <li>- 28/03/2025</li> </ul>	
<b>ACOMPAÑAMIENTOS</b>	19		<p>El delegado de familia realizó acompañamientos a los jóvenes, las mujeres, a los adultos mayores y en casos de violencia intrafamiliar con el fin de salvaguardar sus derechos y garantizar su integridad.</p> <p>Además, el acompañamiento a los diferentes comités y sub-comités que han solicitado las víctimas del municipio</p>	<p>Orientando a ciudadanos sobre derechos fundamentales como adulto mayor, mujer, niño y adolescente, demás entre ellos las víctimas para que estos se les respeten los derechos y en ninguna situación sean vulnerados.</p>
<b>ATENCIÓN AL USUARIO PRESENCIAL</b>	53	 	<p>La delegada de familia de la personería de Bucaramanga presta servicio de apoyo profesional, preventiva y de orientación a personas, grupos vulnerables e instituciones que necesitan apoyo para tomar decisiones o resolver problemas que alteran su ritmo de vida habitual.</p>	<p>Orientar a los ciudadanos sobre sus derechos fundamentales como adulto mayor, mujer, niño y adolescente, para que estos en ninguna situación sean vulnerados.</p>



Nombre de actividad ejecutada	Cantidad	Fotografía	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
CAPACITACIONES	6	 	<p>Capacitaciones sobre sana convivencia, maltrato y violencia: Estas iniciativas empoderan a los más jóvenes con conocimientos, habilidades y herramientas para identificar, prevenir y responder ante estas situaciones, promoviendo una cultura de respeto, consentimiento y autocuidado.</p> <p>Además, se brindan Charla y capacitación sobre prevención del acoso, enfocada en identificar, prevenir y actuar ante situaciones de acoso en distintos entornos. Violencia en los jóvenes y las rutas de atención, prevención al tráfico y consumo de sustancias psicoactivas, que permite un espacio para el aprendizaje y la construcción de ambientes seguros y respetuosos.</p> <p>Las capacitaciones se realizaron en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 18/02/2025</li> <li>- 20/02/2025</li> <li>- 25/02/2025</li> <li>- 14/03/2025</li> <li>- 19/03/2025</li> </ul>	<p>Con el enfoque del conocimiento, se les permite brindar herramientas a los jóvenes que se vuelven participativos ante la comunidad y permite que diferencien en que momento están siendo víctimas de violencia, y tener señales de alerta, se sujeten a los mecanismos o entidades con las que cuentan para que tomen medidas y decidan denunciar, así busquen protección en casos de ser necesario.</p> <p>De esta manera, estas charlas no solo brindan información preventiva, sino que también capacitan a los estudiantes para que sean agentes activos en la creación de un entorno escolar más seguro, saludable y solidario.</p>

Nombre de actividad ejecutada	Cantidad	Fotografía	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
			- 25/03/2025	
TUTELAS	14		Se brinda respuesta, veeduría control y vigilancia a mecanismo de protección que permite a toda persona acudir ante las autoridades judiciales colombianas para obtener la protección inmediata de sus derechos fundamentales, cuando estos resultan vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares, en los casos establecidos en la ley.	Protección y vigilancia cuando los usuarios consideren que se están vulnerando o amenazando los derechos fundamentales de la persona, como el derecho a la vida, a la salud, a la educación, al libre desarrollo de la personalidad, libertad de opinión, religión, entre otros.
PARTICIPACION Y ACOMPAÑAMIENTO A LOS CONTRALORES Y PERSONERITOS DE BUCARAMANGA	2	 	La Personería participó activamente en el Gobierno Escolar de <b>Personeritos</b> en dos instituciones educativas, fortaleciendo los espacios de formación ciudadana y liderazgo en la niñez. A través de esta iniciativa, se promueve la participación democrática, el conocimiento de los derechos y deberes, y el desarrollo de habilidades para la resolución pacífica de conflictos.	Nuestro acompañamiento permite orientar a los estudiantes en su rol como representantes estudiantiles, brindándoles herramientas para la defensa de sus derechos, el fomento de la convivencia escolar y la promoción de valores cívicos. Además, se refuerza la importancia del control social y la corresponsabilidad en la construcción de comunidades educativas más inclusivas y respetuosas.

Nombre de actividad ejecutada	Cantidad	Fotografía	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
			- 14/03/2025 - 19/03/2025	
<b>REUNIÓN Y REVISIÓN TROPAS PONAL</b>	3		<p>El personero delegado realizó la revisión de las tropas se observó que cumplen con toda la reglamentación de ley y no se deja observación alguna en el acta.</p> <p>- 09/01/2025            - 10/01/2025            - 14/02/2025</p>	<p>Se logró garantizar un servicio de seguridad eficiente, prevenir incidentes y reforzar el cumplimiento de protocolos para la protección de la institución y sus usuarios.</p>
<b>ASISTENCIA Y ACOMPAÑAMIENTO A LOS DIFERENTES COMITES Y SUB COMITES DE LA MESA DE PARTICIPACION EFECTIVAS DE LAS VICTIMAS DE BUCARAMANGA – MPEVBGA.</b>	8		<p>La Secretaría Técnica de la Mesa de Participación Efectiva de las Víctimas, bajo la coordinación de la Personería de Bucaramanga, con representación de la delegada para la defensa del menor, la mujer y la familia acompañó la mesa técnica convocada por el Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial de Bucaramanga (IMEBU), Apoyo logístico técnico los delegados de los subcomités y comités territoriales de justicia territorial; comité de prevención y protección y garantías, a una mesa de trabajo para concertación meta PAT con INDERBU, en la que se presentó retroalimentación</p>	<p>En dicha reunión, se ofreció asistencia para la formulación de solicitudes y asesoría en la realización y exposición de temas que se trataron en los diferentes espacios de participación. Este espacio de participación permitió no solo avanzar en la discusión de los temas clave para la ejecución de los planes y la asignación de los recursos, sino también garantizar que los delegados tuvieran el apoyo necesario para elaborar documentos, informes y solicitudes de manera adecuada, con el fin de fortalecer la implementación de políticas públicas en la región, entre estos la defensoría hace un llamado a generar</p>

Nombre de actividad ejecutada	Cantidad	Fotografía	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
			<p>correspondiente a las actividades realizadas durante la vigencia 2024, en relación con la meta PAT, también se acompañó al Subcomité de sistemas de información, de Atención y Asistencia, presentación de plan de acción; subcomité de reparación integral, donde expresan las barreras sobre la atención integral de salud, y de las rutas de atención prioritario para las víctimas del conflicto armado con las que no cuentan.</p>	<p>estrategias desde la secretaria de salud, para sensibilizar a las E.P.S. sobre la prioridad que deben tener las víctimas por mandato legal, la secretaria se comprometió a realizar reunión con las E.P.S. a fin de generar compromisos que permitan la atención de salud integral a las víctimas.</p>
<p><b>ASISTENCIA Y ACOMPAÑAMIENTO COMO SECRETARIA DE LA MESA TECNICA DE MESA PARTICIPACIÓN EFECTIVA DE LAS VICTIMA DE BUCARAMANGA- MPEVBGA.</b></p>	<p>2</p>	 	<p><b>PLENARIOS ORDINARIOS</b></p> <p><b>1- 27/02/2025</b></p> <p>Se realizó asistencia en calidad de La Secretaría Técnica de la Mesa de Participación Efectiva de las Víctimas de Bucaramanga. En el cual se realizó el desarrollo de lo solicitado dentro del primer plenario, en participación de las instituciones IMEBU, INVISBU, la secretaria del interior y secretaria de planeación, los cuales rindieron informe de la vigencia del año 2024, y</p>	<p>El plenario se realizó conforme al orden del día, este género, al inicio se hizo cambio entre los participantes por mayoría, a fin de cambiar el orden del día, como mesa técnica se respetó el derecho al debido proceso, la transparencia del procedimiento, sin embargo, dentro del mismo, orden refirieron solicitar cambio de la coordinación.</p> <p><b>Hallazgo:</b> se logró evidenciar que dentro de los miembros de la mesa hay división que no permite que avance en los planes, proyectos o propuestas para estos</p>

Nombre de actividad ejecutada	Cantidad	Fotografía	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
			<p>ejecutado hasta el momento para el 2025, y posterior los miembro de la mesa realizaron solicitudes internas sobre la modificación de miembros de algunos subcomités y de la coordinación de la mesa, generando un debate en el desarrollo de la misma que no concluyo.</p> <p><b>2- 27/03/2025.</b> La delegada de la para la defensa del menor, la mujer y la familia realizó presencia al segundo plenario ordinario de MPEVBGA, dentro del mismo se realizó modificación del orden del día, se concretó un cuórum de 18 personas de 25, hubo inconformidad por parte de la mesa por parte de las entidades invitadas, en presencia de la secretaria de desarrollo social quienes les brindo la oferta institucional, por parte de la secretaria del interior se brindó informe de presupuesto, por parte de la secretaria técnica de la mesa, se informó de la solicitud de cambio de la</p>	<p>mismos, por ende, se reprograma nuevamente por no evidenciarse el documento de solicitud conforme al procedimiento que exige el art 19 del protocolo. Se solicita por escrito dicho documento, y a fin de que se lo desarrollen en el segundo plenario y se haga conforme a la normatividad vigente.</p> <p><b>27/03/2025.</b> Se evidencia a inconformidad por parte de algunos miembros de la mesa, respecto de las funciones que ejerce la coordinara de la mesa, no existió acuerdo entre ellos desde el momento del inicio de la reunión, se logró identificar faltas de respeto entre los mismos miembros de la mesa, al momento de otorgar la coordinadora la palabra a cada uno, para que puedan expresar las opiniones.</p> <p>Dentro del desarrollo del plenario se observan que prime el interés particular sobre el interés general de algunos miembros de la mesa</p>



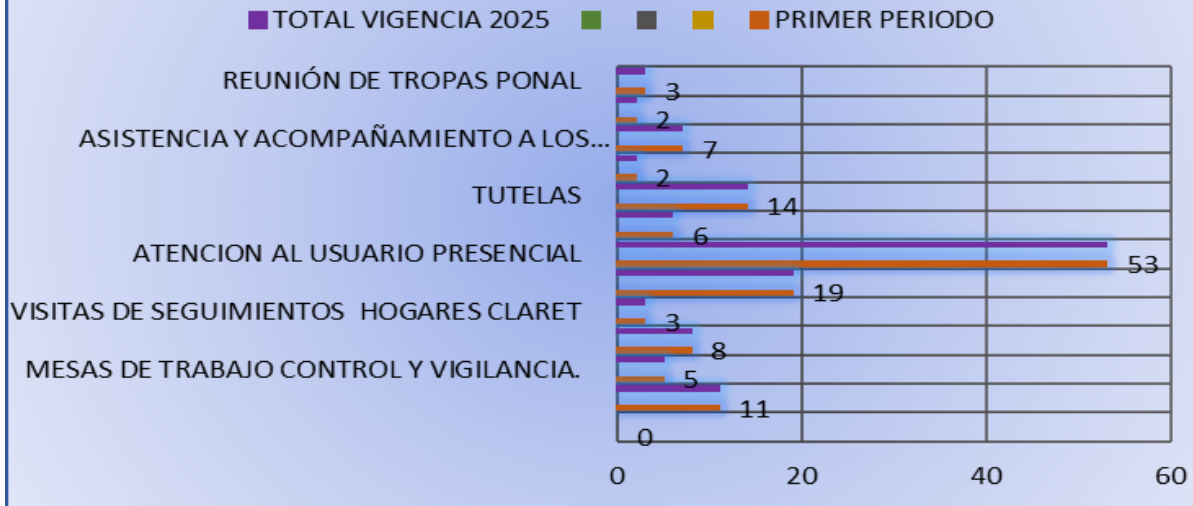
Nombre de actividad ejecutada	Cantidad	Fotografía	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
			<p>coordinadora radicada no cumplía con los fundamentos legales, y la respuesta ya había sido enviada al correo electrónico del peticionario, por lo tanto, solicitó que si existía una nueva petición al respecto podía ser radicada en el transcurso del plenario. Por ende, procedieron a realizar dentro del plenario la radicación de dos derechos de petición, uno por que se realice el cambio de la coordinadora por omisión de funciones, y el otro es por el cambio de representante para subcomité de reparación integral por incumplimiento de funciones de Jhoandris Carreño Pedroza. Además del cambio del nuevo representante para el subcomité de las TICS, y el cubrimiento de la vacante del señor Sneider Yesid López Suarez.</p>	



## En Resumen

ACTIVIDADES Y SERVICIOS	PRIMER PERIODO				TOTAL VIGENCIA 2025
	1er TRIMESTRE	2er TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4er TRIMESTRE	
Visitas de Supervisión PAE	11				11
Mesas de trabajo control y vigilancia.	5				5
Audiencias de VIF	8				8
Visitas de seguimientos Hogares Claret.	3				3
Acompañamientos.	19				19
Atención al usuario presencial.	53				53
Capacitaciones.	6				6
Tutelas.	14				14
Participación y acompañamiento a los contralores y personeritos de Bucaramanga.	2				2
Asistencia y acompañamiento a los diferentes comités y sub-comités de la mesa de participación efectivas de las víctimas de Bucaramanga – MPEVBGA.	7				7
Asistencia y acompañamiento como secretaria de la mesa técnica de mesa participación efectiva de las víctimas de Bucaramanga- MPEVBGA.	2				2
Reunión de tropas PONAL.	3				3

## ACTIVIDADES DE LA DELEGADA EN EL 2025



### Gestión PQRS

PQRS GESTIONADOS EN EL TRIMESTRE REPORTADO		
Tema	Cantidad	Descripción general de la gestión
PARD (proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos)	42	Se realiza supervisión de los procedimientos de competencia, a fin de que las autoridades administrativas, realicen las actuaciones tendientes al restablecimiento efectivo de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, conforme a cada caso particular.
Seguimiento vigilancia de peticiones	39	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
Cupos escolares	2	Se realizar asesoría orientación y seguimiento a los usuarios para que realicen las acciones pertinentes de que puedan acceder a la institución educativa solicitada conforme a los lineamientos normativos a fin de garantizar el derecho fundamental a la educación.
Veedurías	11	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
Capacitaciones escolares	1	Brindar capacitaciones sobre los temas solicitados por las instituciones educativas.

PQRS GESTIONADOS EN EL TRIMESTRE REPORTADO		
Tema	Cantidad	Descripción general de la gestión
Victimas	18	Se realizó acompañamiento en los diferentes espacios de participación y solicitudes realizadas por las víctimas.
<b>Total</b>	<b>113</b>	



## Gestión Tutelas

TUTELAS GESTIONADAS EN EL TRIMESTRE REPORTADO		
Tema	Cantidad	Descripción general de la tutela
Derecho a la Educación	5	Vulneración al derecho de petición y a la Educación; a la dignidad humana y a la protección integral.
Derecho al debido proceso	4	Vulneración al derecho del debido proceso.
Derecho a la salud	1	Vulneración del derecho del derecho fundamental a la salud de la mujer.
Derecho a la vida	1	Vulneración del derecho fundamental a la de la mujer y del nasciturus, a fin de ser tratado como sujeto de especial protección.
Derecho de los niños	1	Vulneración del derecho fundamental de los niños por presunto riesgo en el entorno familiar
Derecho a la libertad	1	Vulneración del derecho a la libertad, integridad física.
Derecho a la unidad familiar	1	Vulneración al derecho a la unidad familiar, debido procesos y la dignidad humana.



## Logros Significativos

La Personería de Bucaramanga en compañía de la delegada de Familia realizó visita las instituciones oficiales de la ciudad de Bucaramanga y observó dentro del control y seguimiento múltiples beneficios e impactos positivos en el ámbito educativo:

A continuación, se detallan algunos de los más relevantes:

1. En cuanto al programa del Programa de Alimentación Escolar -PAE logro garantizar la seguridad alimentaria y nutricional en los estudiantes, en las instituciones oficiales de la ciudad de Bucaramanga, especialmente en niños, niñas, jóvenes y adolescentes en situación de vulnerabilidad.
2. Se evidencio que las entidades públicas están comprometidas con el programa y los espacios de manipulación de alimentos, las bodegas de dichos sitios se encuentran en excelente estado e higiene sanitaria, además de buen orden, comprobando que los alimentos están en fechas óptimas de vencimiento para el consumo de los menores de edad.
3. Conforme al volumen de la ración hecha la ración hecha en sitio, para algunos estudiantes, refieren que la consistencia no es igual al momento del consumo, debido que deben servirles algunos grados primero y a otros posterior, por ende, al momento de tomar la alimentación no todos quedan conformes, sin embargo, la mayoría ve este servicio como un excelente aporte nutricional a sus vidas de manera gratita, porque muchos en sus casa no le es posible cuando es jornada continua adquirir por los recursos económicos.
4. En las charlas de sensibilización y de derechos humanos, se puede evidenciar que el impacto se da en los estudiantes de los grados superiores, en lo temas de microtráfico en el entorno escolar, porque ellos son más conscientes de los problemas que acarrear en el consumo o en las venta de sustancias psicoactivas, al informarles de las consecuencias a que los conlleva el consumo toman conocimiento de la problemática que acarrea en la institución educativa, por medio del manual de convivencia, no solo proceso disciplinario dentro de la misma, sino también en problemas judiciales.
5. El impacto de los jóvenes en grados inferiores en las instituciones educativas, es positivo y además efectivo, ya que la oficina de la delegada de familia apoya en charlas de violencia intrafamiliar entre otros temas a los niños, niñas y adolescentes, y también se brinda información sobre las rutas de apoyo en donde ellos pueden dar información de cualquier expresión de emociones que alteran su tranquilidad, logrando mitigar dicha problemática, a fin de lograr que los niños, niñas y adolescentes tomen conciencia en los niveles de ira, agresiones tanto físicas, como psicológicas, siendo más empáticos con los demás y de esta manera disminuir la violencia tanto en las instituciones como en sus núcleos familiar.



## PERSONERÍA 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. G



### Gestión

Nombre de actividad ejecutada	Cantidad	Fotografía	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
ADULTO MAYOR	5		<p><b>14/01/2025</b> Acompañamiento a ESAL FUNDELUZ- en el traslado del señor José Yesid Jaimes Fernández, en pro de garantizar sus derechos fundamentales como persona mayor.</p> <p><b>05/02/2025:</b> Acompañamiento en la actividad de entrega de ayudas técnicas para el asilo San Antonio por parte de la Alcaldía Municipal a través de la Secretaría de Desarrollo Social en pro del mejoramiento de la calidad de vida de los</p>	<p>Durante el primer trimestre de 2025, se realizó acompañamiento a los diferentes requerimientos de los adultos mayores, siendo una constante el abandono de adultos mayores en los centros hospitalarios, ya que es difícil ubicar redes familiares de apoyo. Desde este despacho se realizó gestión ante la Secretaría de Desarrollo Social para ubicar en centro de bienestar y garantizar una mejor calidad de vida.</p>

Nombre de actividad ejecutada	Cantidad	Fotografía	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
			<p>adultos mayores institucionalizados, como seguimiento a la política pública para el disfrute del envejecimiento humano y vejez de Bucaramanga.</p> <p><b>18/02/2025:</b> Acompañamiento en visita articulada con las secretarías de salud y desarrollo social a la Institución Privada Dulce Hogar Geriátrico, para garantizar el bienestar de las personas mayores vinculadas, caso que tiene origen en denuncia ciudadana anónima, generándose la revisión de las instalaciones, de cumplimiento de requisitos, emitiéndose por parte del Ministerio Público Observaciones al representante legal, la administración procede a un cierre parcial y da un plazo de 15 días para subsanar</p> <p><b>03/03/2025:</b> Acompañamiento a la mesa técnica de seguimiento y control social a la estampilla para el bienestar de las personas mayores. Se plantearon sugerencias para la aprobación de la Ruta</p>	


Nombre de actividad ejecutada	Cantidad	Fotografía	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
			<p>de atención a las personas mayores en vulnerabilidad.</p> <p><b>11/03/2025:</b> Mesa de trabajo sobre la oferta institucional para los adultos mayores por parte de la alcaldía de Bucaramanga a través de la secretaria de desarrollo social</p> <p><b>14/03/2025:</b> Segundo acompañamiento a la visita de inspección programada por la secretaria de salud y ambiente al cumplimiento de las obligaciones planteadas en el tercer encuentro al hogar geriátrico dulce hogar</p>	
<p><b>CONVIVENCIA CIUDADANA</b></p>	<p>11</p>		<p><b>22/01/2025:</b> Acompañamiento al presidente JAC del Barrio Balconcitos en la socialización de la problemática de seguridad y convivencia identificada en el barrio, con el propósito de generar espacios de diálogo entre la comunidad y las entidades competentes.</p> <p><b>27/01/2025:</b> Revisión del Dispositivo de seguridad a la Policía Nacional en la</p>	<p>Han venido aumentando las quejas por convivencia ciudadana en los diferentes sectores de la ciudad, se han requerido a las autoridades competentes y se han llevado a la mesa de convivencia ciudadana para mitigar las diferentes problemáticas, los cuales has sido acogidas por la comunidad y un acompañamiento permanente desde la Delegada de Políticas</p>

Nombre de actividad ejecutada	Cantidad	Fotografía	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
			<p>estación del Norte que interviene en el operativo de recuperación del espacio público de un predio de la CDMB en el norte de la Ciudad.</p> <p><b>30/01/2025:</b> Comité Civil de Convivencia; Informe de quejas, denuncias y peticiones referentes a la implementación y aplicación de la ley 1801 de 2016 – Código nacional de seguridad y convivencia ciudadana, socialización de problemáticas que requieren atención prioritaria.</p> <p><b>30/01/2025:</b> Comisión local de seguridad, y convivencia en el fútbol de la ciudad, para la presentación del plan de seguridad, atención de emergencia, logística y aforo, para el desarrollo del partido atlético Bucaramanga Vs Club América de Cali.</p> <p><b>23/02/2025:</b> Asistir al PMU convocado por la jornada de muralismo “Las cucas tienen la razón pintemos por la verdad”, en los</p>	<p>sociales y convivencia ciudadana.</p>

Nombre de actividad ejecutada	Cantidad	Fotografía	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
			<p>murales de inmediaciones de la Puerta del Sol por activistas, colectivos y defensores de derechos humanos, y ciudadanía en General, para verificar la garantía de derechos de los distintos actores.</p> <p><b>27/02/2025:</b> Participar del Comité civil de convivencia, se exponen las distintas quejas denuncias y peticiones que se han recibido con la implementación y aplicación de la ley 1801-2016, código nacional de seguridad y convivencia ciudadana.</p> <p><b>19/03/2025</b> Asistir a la convocatoria del primer comité municipal de lucha contra la trata de personas (CMLCTP) 2025 convocado por la Secretaría del Interior, para verificar el informe de avance de actualización del “proyecto de acuerdo comité municipal de trata de personas”, el informe de avance a la suscripción del convenio UNODOC – Alcaldía de Bucaramanga y la socialización del</p>	



Nombre de actividad ejecutada	Cantidad	Fotografía	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
			<p>programa de prevención "Futuro Colombia".</p> <p><b>19/03/2025:</b> Acompañamiento en la invitación del Programa Bucaramanga Metropolitana como vamos a los integrantes del Comité de Libertad Religiosa y de Culto, reunión que se llevó a cabo en la casa del libro donde trataron los temas de los espacios de participación en Bucaramanga y Santander.</p> <p><b>20/03/2025:</b> Participar de la mesa de trabajo con los ediles de la comuna 4 en el barrio Gaitán donde el secretario de Desarrollo entregó informe correspondiente a la vigencia 2024 y reviso los temas de fortalecimiento para comunidad del sector</p> <p><b>27/03/2025</b> Comité de convivencia civil.</p> <p><b>30/03/2025</b> PMU - Acompañamiento a la jornada denominada "Las cucas tienen razón: pintemos por la verdad".</p>	


Nombre de actividad ejecutada	Cantidad	Fotografía	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
HABITANTE EN CALLE	12		<p><b>09/01/2025</b> Gestión de acciones por parte del programa de habitante en calle de la Secretaría de Desarrollo Social para el abordaje al Adulto Mayor Antonio María Correa Uribe para presentarle la Oferta Institucional para garantía de sus derechos, un caso remitido por los vecinos del lugar donde pernota el ciudadano en la carrera 25 con 42.</p> <p><b>21/01/2025:</b> El ciudadano acepta la oferta de centro de Bienestar y se inicia ruta de atención, obteniéndose cupo en Centro de Bienestar Fundeluz, acompañamiento en el trámite ante la Registraduría Nacional para obtener el duplicado de su cédula de ciudadanía, Gestiones ante la Secretaría de Salud para la afiliación al sistema de salud lográndose su vinculación a la Nueva Eps.</p> <p><b>24/01/2025:</b> Reunión de Seguimiento y articulación respecto de la Política Pública para el bienestar e</p>	<p>Se han realizado mesas de trabajo con funcionarios de la Secretaría de Desarrollo, en los cuales se han ventilado las dificultades que tiene el programa y las acciones de mejora. Se continúa con el seguimiento a la puesta en funcionamiento de las baterías sanitarias del barrio Girardot. Se logró con la gestión apertura las baterías sanitarias del parque de los niños los cuales está en función de los habitantes de calle.</p>

Nombre de actividad ejecutada	Cantidad	Fotografía	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
			<p>inclusión social de la ciudadanía en habitabilidad en calle como resultado se identificaron áreas de mejora y se generaron compromisos para la toma de decisiones, con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos a largo plazo.</p> <p><b>27/01/2025:</b> Solicitar al Programa de Habitante en Calle insistir al ciudadano para acceder a recibir atención médica debido a su delicado estado de salud, aceptado ser remitido al Hospital del Norte por posible Neumonía y después del egreso medico a la Fundación Fundeluz.</p> <p><b>31/01/2025:</b> Se realizó mesa de trabajo con el Concejal Luis Ávila para socializar las acciones de seguimiento a la implementación del acuerdo 024-2021 instalación y ejecución de baterías sanitarias para personas en situación de habitabilidad de calle y articular escenarios de trabajo en dicho propósito.</p> <p><b>04/02/2025:</b> Visita de inspección a las baterías sanitarias</p>	

Nombre de actividad ejecutada	Cantidad	Fotografía	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
			<p>en el Girardot para verificar su estado y el avance de los compromisos de la administración municipal para su puesta en funcionamiento.</p> <p><b>12/02/2025:</b> Asistir con el Personero de Bucaramanga, a la reunión convocada por la administración municipal para atender petición ciudadana de seguimiento a la Política Pública para el bienestar e inclusión social de la ciudadanía en habitabilidad en calle en Bucaramanga, se establecieron acciones de mejora y compromisos de articulación.</p> <p><b>12/02/2025:</b> En la Registraduría Auxiliar del Norte de Bucaramanga participamos del trámite de plena identidad de nueve (9) ciudadanos en condición de habitabilidad en calle, actualmente institucionalizados en la fundación Shalom, gestión que contribuye en asegurar el ejercicio efectivo de los derechos fundamentales de estas personas</p>	

Nombre de actividad ejecutada	Cantidad	Fotografía	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
			<p>vulnerables, especialmente el derecho a una identidad, a un nombre y así, facilitar su inclusión en el sistema de seguridad social.</p> <p><b>13/02/2025:</b> Mesa de trabajo para el cumplimiento en la implementación del acuerdo 024 de 2021 con el concejal Luis Ávila y la administración municipal. El espacio permitió evidenciar avances significativos, fijar compromisos, evidenciar la necesidad de fortalecer esfuerzos interinstitucionales para garantizar la operatividad y mantenimiento de las baterías sanitarias, y reiterar el deber de los actores por dignificar las condiciones de vida de las personas en situación de habitabilidad de calle.</p> <p><b>18/02/2025:</b> Se realizó visita para inspeccionar las baterías sanitarias como cumplimiento al compromiso acordado en la mesa de trabajo del 13 de febrero, con la finalidad de dar apertura a las baterías sanitarias del parque de los niños y el barrio</p>	



Nombre de actividad ejecutada	Cantidad	Fotografía	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
			<p>Girardot.</p> <p><b>22/02/2025:</b> Verificación de reapertura baterías Sanitarias para los habitantes de calle en el Parque de los Niños.</p> <p><b>26/02/2025:</b> Gestión ante la administración municipal, secretarías de desarrollo social y de Salud para la atención prioritaria desde el programa de habitante en calle para el abordaje al Adulto Mayor Antonio María Correa Uribe por evidente deterioro de su salud, quien fue recogido por ambulancia del SEM y dirigido al ISABU, donde finalmente falleció y pudo recibir un sepelio digno por el subsidio fúnebre.</p>	
POBLACION CON DISCAPACIDAD	11		<p><b>17/01/2025:</b> Requerir a la Dirección de Tránsito y Transporte de Bucaramanga para el retiro de la Señalética mal instalada sobre las líneas guías que utiliza la población con discapacidad visual en Bucaramanga, como la ubicada en la carrera 21 con 36, solicitándoseles un plan de acción para el 2025 en este</p>	<p>Se ha realizado requerimiento a la secretaría de desarrollo social, para la entrega de ayudas técnicas a la población que han solicitado coadyuvancia en la Personería de Bucaramanga. Se articuló entre la administración municipal y la dirección de tránsito de Bucaramanga la</p>

Nombre de actividad ejecutada	Cantidad	Fotografía	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
			<p>propósito, a fin de eliminar elementos de peligro inminente a esta población vulnerable.</p> <p><b>12/02/2025:</b> Reunión de seguimiento para conocer la oferta institucional del programa de discapacidad de la secretaria de desarrollo social de la Alcaldía y presentar observaciones de parte de este ministerio público en aras de que se priorice el estado de vulnerabilidad de los usuarios por encima de las formalidades.</p> <p><b>21/02/2025:</b> Capacitación por parte de la secretaria de salud al subprograma de discapacidad de desarrollo social en donde socializan todo lo referente al certificado de discapacidad, como solicitarlo y los requisitos a fin de mantener a los usuarios bien informados.</p> <p><b>26/02/2025:</b> Participación del Comité de Discapacidad, y en defensa de los derechos de las</p>	<p>reubicación de una señalética que obstruía el paso de la población con discapacidad. Igualmente, se continúa con los procedimientos de valoraciones de apoyo que ha venido en aumento en el primer trimestre del año.</p>


Nombre de actividad ejecutada	Cantidad	Fotografía	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
			<p>personas con discapacidad reclamado de la DTTB actuar con prontitud para el retiro de la señalética mal instalada en la carrera 21 con 36, acciones por parte de Metrolínea en favor de la población con discapacidad y solicitud de permitirle a la Personería participar de los espacios de formulación de la política pública.</p> <p><b>19/02/2025, 21/02/2025, 26/02/2025, 12/03/2025, 18/03/2025, 19/03/2025</b></p> <p>Reuniones seis (6) con la secretaria de hacienda, la secretaria de desarrollo social el SENA, la caja de compensación Comfenalco, la caja de compensación Cajasas, el Instituto Municipal de Cultura y Turismo, el Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial, ISABU, la Secretaria de Salud y Ambiente y la Personería de Bucaramanga para identificar acuerdos que permitan mejorar las oportunidades laborales, ofreciendo un tratamiento</p>	

Nombre de actividad ejecutada	Cantidad	Fotografía	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
			<p>tributario especial a las empresas que formalicen la contratación de personas con discapacidad.</p> <p><b>05/03/2025:</b> Participación en mesa de trabajo con la EPS sanitas, secretaria de salud departamental y secretaria de salud municipal, en caso de desacato en el que se radico coadyuvancia a fin de proteger los derechos de German Augusto Medina, dentro del radicado: 2015-00055, del juzgado segundo penal municipal de adolescentes con función de control de garantías de Bucaramanga.</p> <p><b>01/2025</b> <b>02/2025</b> <b>03/2025</b> Se entregaron cinco (05) informes de valoración de apoyos para beneficiar a igual número de ciudadanos con discapacidad que no podían manifestar su voluntad y preferencias, en cumplimiento de las competencias de la personería de Bucaramanga en este mecanismo que contempla la Ley 1996 de 2019. Procesos</p>	

Nombre de actividad ejecutada	Cantidad	Fotografía	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
			<p>que se surtieron después de adelantar entrevistas en el lugar de residencia con la persona vulnerable y su red de apoyo, para identificar las necesidades para tomar decisiones relacionadas con el ejercicio de su capacidad legal.</p> <p><b>01/2025</b> <b>02/2025</b> <b>03/2025</b></p> <p>Se recibieron catorce (14) solicitudes valoración de apoyo en aplicación de la ley 1996 de 2019, las cuales se encuentran debidamente tramitadas.</p>	
INDIGENAS	2		<p><b>19/02/2025:</b></p> <p>Se brindó acompañamiento y asesoría a la comunidad indígena Yukpa, que se encontraba protestando en el obelisco de la carrera novena por la actuación de la Policía de infancia y adolescencia que se había llevado a un menor de edad de la comunidad al ICBF. Se llegó a un acuerdo de levantar la protesta, y acompañarlos a la oficina del ICBF que está en el barrio la joya para conversar con la Comisaria que</p>	<p>Se realizó acompañamiento a la familia de una menor de la comunidad Yukpa que fue puesta a disposición del ICBF para el restablecimiento de derechos, se pudo abordar el caso e intervenir para que la familia pudiera visitar a la menor.</p>



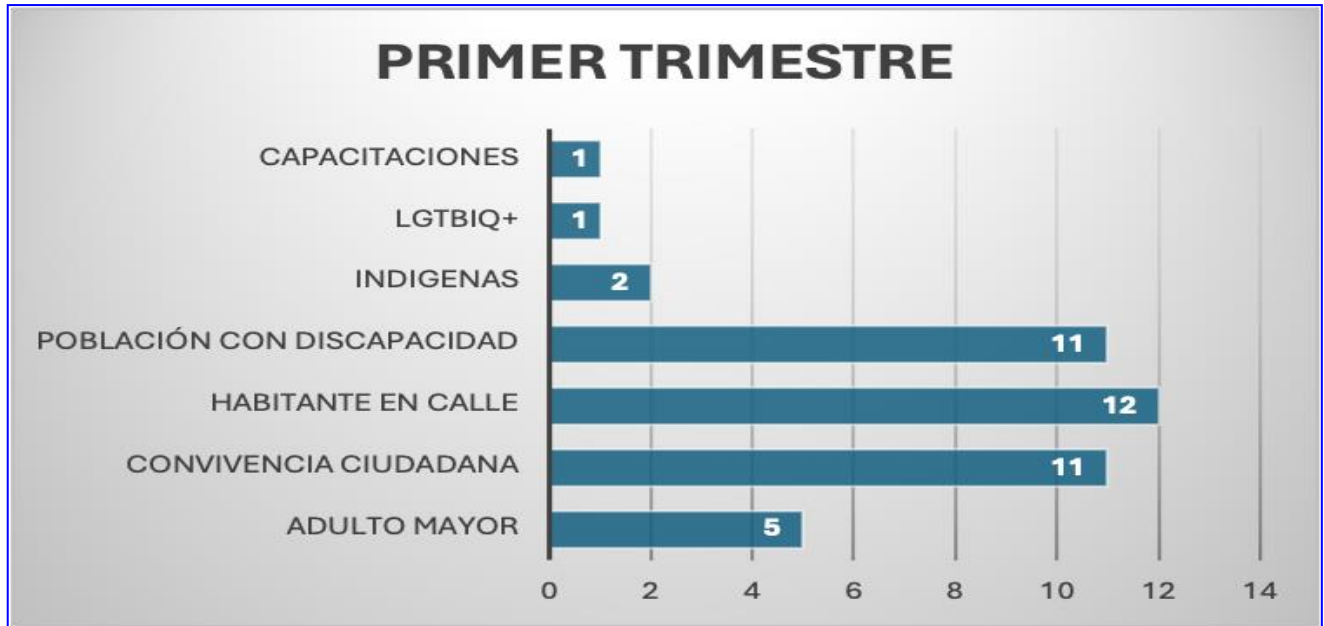
Nombre de actividad ejecutada	Cantidad	Fotografía	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
			<p>tiene a cargo el caso y hacer seguimiento a la situación.</p> <p><b>20/02/2025:</b> Se acompañó a la comunidad Yukpa al ICBF de La Joya en donde se recibió información de que el menor se encontraba bien. El ICBF informó que el menor está recibiendo tratamiento médico por su grave estado de salud. Se acordó permitirle visitas cada quince días, los viernes a la posible progenitora, informándosele la dirección del H.I. Santa Teresita donde se encuentra, advirtiéndosele no causar disturbios. La señora Ángela, se comprometió a presentar sus documentos de identidad originales para iniciar el trámite de identificación. Frente al retorno a su hogar se informó que por ahora no se tienen fecha.</p>	
LGTBIQ+	1		<p><b>28/02/2025:</b> Participar con el Personero del Consejo de Seguridad y Convivencia Municipal con perspectiva de género, en donde se abordaron los resultados de los casos que abordan las</p>	<p>Se participó en el consejo de seguridad con perspectiva de género donde se abordaron los temas de seguridad los miembros de la comunidad LGTBIQ+, con el fin de mejorar la seguridad en los</p>

Nombre de actividad ejecutada	Cantidad	Fotografía	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
			autoridades con perspectiva de género, incluida la comunidad lgtbiq+ en los delitos de violencia intrafamiliar, homicidios y feminicidios	espacios donde permanecen.
<b>CAPACITACIONES</b>	1		<b>20/03/2025:</b> Participamos en la conferencia presencial interinstitucional convocada por la secretaria de Planeación y la ESAP en el tema de Gerencia de Políticas Públicas.	Se asistió a la capacitación convocada por la ESAP para afianzar los conocimientos en políticas públicas y el seguimiento a cada una de ellas.



## En Resumen

Actividades / Servicios	PERIODO				TOTAL VIGENCIA 2025
	1er TRIMESTRE	2do TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4to TRIMESTRE	
Adulto Mayor.	5				5
Convivencia Ciudadana.	11				11
Habitante en Calle.	12				12
Población con Discapacidad.	11				11
Indígenas.	2				2
LGTBIQ+	1				1
Capacitaciones.	1				1



## Gestión PQRS

PQRS GESTIONADOS EN EL TRIMESTRE REPORTADO		
Tema	Cantidad	Descripción general de la gestión
Seguimiento de vigilancia de peticiones.	125	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.	17	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.	46	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
Veedurías.	24	Se reconoció personería jurídica a cinco (5) veedurías para el control social. Se atendió diecinueve (19) solicitudes de apoyo y seguimiento de sus actividades ante las diferentes autoridades.

PQRS GESTIONADOS EN EL TRIMESTRE REPORTADO		
Tema	Cantidad	Descripción general de la gestión
LGTBIQ+	4	Se atendió en proceso y se direcciono a los programas de inclusión ofertados por la administración municipal
Convivencia.	15	Se realizó acompañamiento a los requerimientos de la ciudadanía por las diferentes problemáticas en los sectores de la ciudad
Discapacidad.	47	Se realizó seguimiento a la solicitud de apoyos a los diferentes programas para la población en condición de discapacidad y socialización de la oferta institucional
Habitante de calle.	81	Se atendió en proceso y se direcciono al programa de habitante de calle de la alcaldía de Bucaramanga para que activaran la ruta de atención



## Gestión Tutelas

TUTELAS CON VINCULACION EN EL TRIMESTRE REPORTADO		
Tema	Cantidad	Descripción general de la tutela
Derecho al trabajo y Salarios	6	Derecho al trabajo, a la dignidad, mínimo vital, pago salarios.
Adulto Mayor	1	Derecho a la salud y albergue.
Veeduría Ciudadana	1	Derecho de Petición.
LGTBIQ+	1	Derecho a izar la bandera en el palacio municipal.



## Logros Significativos

### 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 2025 ha atendió 5 solicitudes de inscripción a veedurías ciudadanas y dos resoluciones de modificaciones a la inscripción, 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.

La Personería de Bucaramanga, apoyo en el fortalecimiento de las Veedurías Ciudadanas participando como expositor en el diplomado brindado por la súper intendencia de salud a los veedores de Bucaramanga y su área metropolitana, a su vez se aumentó en número de asesorías para inscripción de nuevas veedurías ciudadanas, lo que demuestra la credibilidad de las personas en la constitución de nuevas veedurías para el control real a las actuaciones de las entidades públicas y sus aliados

## **ADULTO MAYOR**

Se han venido realizando visitas a los diferentes centros vida y centro de bienestar, por las quejas constantes de la comunidad, buscando que se mejoren las deficiencias en la prestación de los servicios, que se vean reflejados en condiciones favorables y dignas que les permitan disfrutar a nuestros adultos mayores de una buena vejez.

Igualmente se han venido atendiendo las solicitudes de abandono a la que se ven expuesto nuestros adultos mayores por sus familiares, buscando alternativas de redes de apoyo familiares que los puedan atender o en los centros vidas o centros de bienestar que les puedan brindar las condiciones mínimas de alimentación, habitación y cuidado.

Durante el primer trimestre de 2025, ha aumentado los casos de abandono de adultos mayores en los diferentes centros asistenciales, los cuales no cuentan con red de apoyo cercana o sus familiares no se hacen cargo para ubicarlos en sus hogares, por lo que aumentaron los requerimientos a la Secretaría de Desarrollo Social para que fueran ubicados en centros de bienestar con los que se tiene convenios.

## **CONVIVENCIA CIUDADANA**

El acompañamiento que se viene brindando en los diferentes sectores de la ciudad, en las que se ha venido socializando los mecanismos de solución de conflicto, buscando disminuir los índices de agresiones y mala convivencia en los barrios y comunas del municipio. Se ha instado a la Secretaría del Interior a masificar los programas de convivencia en los sectores donde exista alto flujo de agresiones. Se participó en los comités de convivencia, con el fin de poner en conocimiento las diferentes denuncias que presentan los ciudadanos en los diferentes barrios y con ello poder brindar una solución interinstitucional que mitigue el flagelo en los diferentes sectores


## **PQRS**



En el primer trimestre de 2025, la delegada gestionó 359 solicitudes recibidas a través del SIGED, siendo el tema más representativo el seguimiento y vigilancia de peticiones a entidades administrativas con 206, los ciudadanos tienen la necesidad de que la Personería Municipal de Bucaramanga vigile las peticiones elevadas a la Administración Central y sus descentralizados.


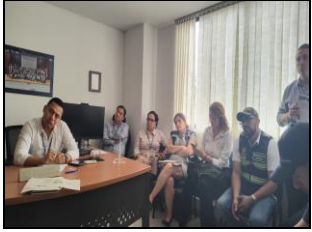






## PERSONERÍA DELEGADA PARA LA VIGILANCIA DEL PATRIMONIO PÚBLICO Y PROTECCIÓN DEL AMBIENTE




Nombre de actividad ejecutada	Cantidad	Fotografía	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
SEGUIMIENTO O ACCIÓN POPULAR	1		<p><b>11 de febrero de 2025</b></p> <p>Comité de verificación cumplimiento de fallo del Juzgado 13 Administrativo Oral del Circuito de Bucaramanga, referente al tema Ciclo Ruta, Infraestructura, Área Metropolitana.</p>	<p><b>Sentencia ciclo infraestructura</b></p> <p>El municipio cumplió segunda orden dado que presento ante el concejo municipal la actualización del plan de ordenamiento municipal, sin embargo, el concejo no lo aprobó. El municipio se comprometió a estudiar y revisar el plan maestro de movilidad con base en el estudio que va a realizar la alcaldía municipal y la dirección de tránsito de Bucaramanga.</p> <p>Se contratará un estudio para la viabilidad y pertinencia de las ciclo rutas con una duración de 5 meses y luego se realizará la socialización con la dirección de tránsito y el área metropolitana de Bucaramanga y con la comunidad de los corredores 5, 6, y 8 se socializará en el mes de octubre.</p>
ACOMPANIAMIENTO RECUPERACION DE PREDIOS OCUPADOS ILEGALMENTE	3	N/A	<p><b>27,28 de enero de 2025 y 04 de febrero del 2025</b></p> <p>Se realizó acompañamiento a Operativo de Acción</p>	<p>Se hizo recuperación del predio sacando a los ocupantes ilegales y se le entregó el predio al municipio y la CDMB.</p>

Nombre de actividad ejecutada	Cantidad	Fotografía	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
E			Preventiva Barrio las Hamacas – Betania.	
<b>VISITA DE INSPECCION VERIFICACION DE TENENCIA RESPONSABLE DE MASCOTAS</b>	36		Se ha realizado el acompañamiento a la Ruta de Bienestar Animal de acuerdo con la solicitud que envía la secretaria de interior para atender las denuncias que se reciben por parte de la ciudadanía.	Durante este periodo se realizó el acompañamiento a 36 visitas donde se atendieron un total de 38 animales el cual el de mayor atención son los caninos con un total de 33.
<b>MESA DE TRABAJO ACOMPAÑAMIENTO JUNTAS DE ACCION COMUNAL</b>	5	N/A	<b>28 de enero 2025</b> <b>Tema:</b> Presupuestos Participativos Secretaria de Planeación y ediles de la comuna 4 Salón comunal del Barrio Girardot carrera 6#24-50.	De acuerdo con los proyectos presentados por las juntas de acción comunal de los barrios de la comuna 4 la secretaria de planeación les informo el estado de cada proyecto.
		N/A	21 de febrero de 2025 <b>Tema:</b> Sesión JAL comuna 4 obras instituciones educativas donde participo la secretaria de educación	La secretaria de Educación le manifiesto a la comunidad que deben presentar las quejas formalmente y en cuanto a los arreglos o adecuaciones de la infraestructura de los colegios ubicados en la comuna la secretaria se comprometió a culminar los estudios
			<b>18 de febrero de 2025</b> Se participó en la sesión convocada por los ediles de la comuna 4 para hacer control a la Dirección de Tránsito, Espacio Público de la secretaria del interior y	La Dirección de Tránsito se comprometió hacer más controles y el espacio público hacer campañas de recuperación del espacio público.

Nombre de actividad ejecutada	Cantidad	Fotografía	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
			que se hicieran acuerdo con la comunidad.	
			<p><b>11 de marzo de 2025</b></p> <p><b>Tema:</b> problemáticas que presenta la institución educativa José María Estévez en los cuales los temas a tratar:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Infraestructura y Mobiliario.</li> <li>2. Seguridad en el Entorno.</li> <li>3. Problemática Ambiental.</li> <li>4. Afectación de la implementación del Programa de Tutorías para el Aprendizaje y la Formación Integral (PTAFI 3.0)</li> </ol>	La Secretaria de Educación se comprometió que para el día 9 de abril del año actual tendría el proyecto con sus presupuestos.
		N/A	<p><b>10 de marzo de 2025</b></p> <p><b>Tema:</b> Veeduría de los ediles de la comuna 15 a la administración municipal.</p>	Se asistió a la invitación por parte de los ediles para escuchar las inquietudes que le solicitaron sobre la comuna, a la secretaria del interior.
<b>MESA DE TRABAJO SEGURIDAD VIAL</b>	1		<p>Enero 29 enero 2025</p> <p>Tema: Ruta de Acción en seguridad vial</p> <p>Defensoría del pueblo, Tránsito de Bucaramanga y girón, área metropolitana.</p> <p>Asistencia a la reunión citada por la defensoría del pueblo para encontrar soluciones sobre la situación de la seguridad vial de los ciclistas.</p>	<p>Los de Transito de Bucaramanga y girón se comprometieron a tener acciones conjuntas con las alcaldías y el área metropolitana para hacer más controles en diferentes horarios.</p> <p>La mesa de trabajo realizara seguimiento desde la Defensoría del Pueblo para el trabajo articulado entre las instituciones</p>

Nombre de actividad ejecutada	Cantidad	Fotografía	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
MESA DE TRABAJO OBRA PUBLICA	1		<p><b>30 de enero de 2025</b></p> <p><b>Tema:</b> Obras barrio la Feria</p> <p><b>Lugar:</b> Sala de Audiencias la Casona, Procuraduría Provincial</p>	Infraestructura se comprometió en revisar los presupuestos para incluir las obras de alcantarillado dentro del proyecto ya contratado para la estabilización del talud.
MESA DE TRABAJO ACUEDUCTO	5		<p><b>05 de febrero de 2025</b></p> <p><b>Tema:</b> Acueducto del Barrio la Inmaculada</p> <p>Se realizó con la participación del acueducto y los residentes de las torres que la conforman con el fin de tratar.</p>	Llegando a un acuerdo de que el acueducto metropolitano de Bucaramanga realizara las reparaciones y el mantenimiento de los tanques de agua y la comunidad quedo en solicitar que el mantenimiento de los tanques se lo cobren en la facturación. El acueducto ya realizo el mantenimiento.
			<p><b>17 de febrero de 2025 7 de marzo y 28 de marzo</b></p> <p>Reunión Defensoría del Pueblo, acueducto, CDMB, gestión del riesgo sobre el barrio olas altas en cuanto a las obras de intervención en el barrio.</p>	El avance de esta mesa de trabajo es la contratación por parte del Acueducto del estudio de suelos específicamente para el barrio con la supervisión de la Sociedad de Ingeniero de Santander.
			<p><b>20 de febrero de 2025</b></p> <p><b>Tema:</b> Cambio de Contadores medidores de agua. Concejo Municipal.</p>	Se asistió a la citación que hizo el concejal Carlos Parra sobre la denuncia del cambio de contadores por parte del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga.


Nombre de actividad ejecutada	Cantidad	Fotografía	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
MESA DE TRABAJO TALUDES	1		<p><b>06 de febrero de 2025</b></p> <p>Taludes barrio 23 de junio comuna 4 calle 21 # 1-26 salón san pio XII, tema de deslizamiento.</p>	<p>La procuraduría abrió acción preventiva y solicito a la alcaldía actualizar los estudios realizado por la cdmb con el fin de actualizar el presupuesto de las obras que se requieren para la estabilización.</p>
MESA DE TRABAJO ALBERGUES	2	N/A	<p><b>07, 18 de febrero de 2025</b></p> <p><b>Tema:</b> Albergues temporales café Madrid sector el cable</p> <p>Secretaria de Infraestructura, gestión del riesgo.</p>	<p>El INVISBU se comprometió a entregar el cruce de las 29 familias identificadas en el decreto 181 de 2016, que declara la Calamidad Pública, con la caracterización efectuada por parte del INVISBU en el año 2023 y la oferta institucional de diciembre del 2024, lo cual debe ser remitido al apoderado del Municipio de Bucaramanga.</p> <p>La secretaria de infraestructura y hacienda debe informar el origen de los dineros utilizados para la construcción de los Albergues temporales. Así mismo, remitir el contrato de construcción y demás documentos correspondientes, al apoderado del Municipio de Bucaramanga.</p> <p>La secretaria de Planeación deberá entregar la documentación soporte del seguimiento realizado al Plan de Acción de la Declaratoria de Calamidad Pública contenida en el Decreto 181 de 2016.</p>



Nombre de actividad ejecutada	Cantidad	Fotografía	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
MESA DE TRABAJO TEMA METROLINEA	1		<b>17 de febrero de 2025</b> <b>Tema:</b> Metrolínea Radicado 2569 Se asistió a la invitación que realizo en concejo Municipal.	El Área Metropolitana y Metrolínea dieron respuestas al cuestionamiento que les hizo el concejal Luis Eduardo Ávila.
MESA DE TRABAJO CAFÉ MADRID	2		<b>5,19 de febrero de 2025:</b> <b>Tema:</b> Saber los linderos del barrio café Madrid dado que este barrio tiene dos juntas de acción comunal. <b>Participantes:</b> Secretaria de Desarrollo y Planeación.	La Secretaria de Desarrollo social aclaro que si existe dos juntas la cual una es para el barrio café Madrid y la otra es la de ciudadela café Madrid.  También aclaro que, en el POT, solo existe un barrio que es el del Café Madrid y no se puede modificar los linderos para que la Ciudadela Café Madrid sea un barrio.
MESA DE TRABAJO ESPACIO PUBLICO	1		<b>26 de febrero de 2025</b> <b>Tema:</b> Comité Recuperación del espacio público. Radicado 3015.	La Alcaldía expuso el plan de acción a ejecutar durante el 2025 relacionado con la temática y sus variantes.
MESA DE TRABAJO SOBRE PREDIO DE PROTECCION	1		<b>06 de marzo de 2025</b> <b>Tema:</b> Propiedad de un predio de protección ambiental que se encuentra ubicado en el sector del Barrio Venecia.	Se concluyó que el predio no es de la alcaldía, es de propiedad privada y es el propietario quien debe iniciar procesos policivos para su recuperación.
MESA DE TRABAJO CONTRALORI A	1	N.D.	<b>12 de marzo de 2025</b> <b>Tema:</b> convivencia por tema "Tienda Urbanización Tiburones II".	El predio no hace parte de las áreas de sección del conjunto tiburones ni es espacio público es un predio privado, se le aclaro que la inspección de



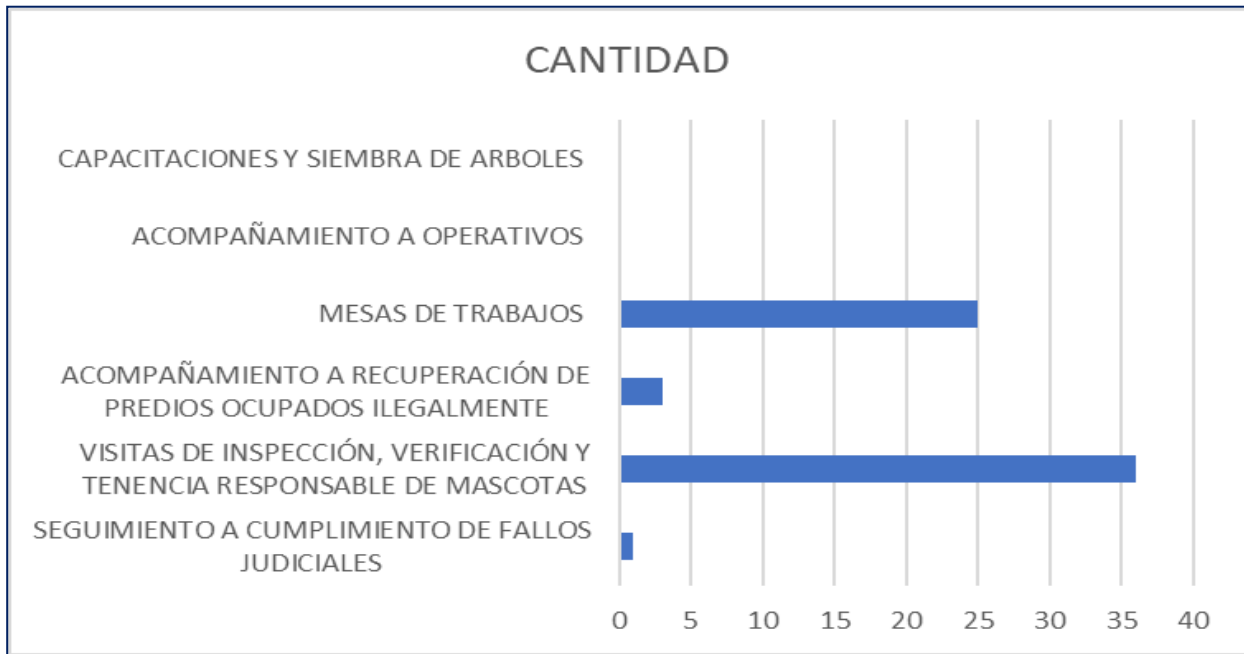
Nombre de actividad ejecutada	Cantidad	Fotografía	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
				policía archivo el proceso policivo dado quien instauro la querella no tenía la legitimidad en la causa por activa dado que no era el propietario, se le sugirió que buscara al propietario para que interponga la querella.
VISITAS	1	N.D.	<p><b>24 de febrero de 2025</b></p> <p>Gestión del riesgo Mariela Cuadros afectación de la vivienda.</p>	La Unidad Municipal de gestión del riesgo del desastre se comprometió en realizar un informe técnico donde se le solicita a la inspección de policía para que haga presencia para que los vecinos hagan los arreglos que se requieren.
	1	N.D.	<p><b>04 de marzo de 2025</b></p> <p>Visita técnica barrio 23 de junio, por tema de talud en riesgo, procuraduría, CDMB, Gestión del riesgo, infraestructura, Emab, Empas, secretaria del Interior.</p>	<p>La Secretaria de Infraestructura se comprometió en llevar al Concejo Municipal de Gestión del Riesgo la solicitud de declaratoria de calamidad para incluirlo en el plan de acción.</p> <p>Por parte de la CDMB actualización del informe de gestión del riesgo.</p> <p>La Subsecretaria de Ambiente se comprometió a incluir en el censo de puntos críticos para recuperar el sector afectado.</p> <p>La EMAB se comprometió a una jornada de recolección de inservibles. Interior se comprometió hacer jornadas de sensibilización con los gestores sociales.</p>

Nombre de actividad ejecutada	Cantidad	Fotografía	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
				La Secretaria de Infraestructura le solicitara a tránsito para que haga el cierre de la vía y no se siga afectando el talud.
	2		<b>10, 17 de marzo de 2025</b> <b>Tema:</b> talud vía nacional barrio regaderos.	Por parte de la delegada se gestionó la visita por parte de la unidad de gestión del riego.  También se realizará mesa de trabajo en el sitio el 3 de abril.



## En Resumen

Actividades/servicios	PERIODO				TOTAL VIGENCIA 2025
	1er TRIMESTRE	2do TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4to TRIMESTRE	
Seguimiento a cumplimiento de fallos judiciales.	1				1
Visitas de inspección, verificación y tenencia responsable de mascotas.	36				36
Acompañamiento a recuperación de predios ocupados ilegalmente.	3				3
Mesas de trabajos.	25				25
Acompañamiento a operativos.	0				0
Capacitaciones y siembra de árboles.	0				0



## Gestión PQRS

PQRS GESTIONADOS EN EL TRIMESTRE REPORTADO		
Tema	Cantidad	Descripción general de la gestión
Bienes públicos.	26	Se realizó seguimiento de acuerdo con las comunicaciones presentadas por los usuarios correspondientes a Instituciones Educativas, Espacio Público y Parques.
Medio ambiente.	41	Se realizó seguimiento mediante comunicados a las diferentes entidades 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.	11	Se adelantó el seguimiento correspondiente a Metrolínea, Ciclo rutas, Vías, Reductor de Velocidad entre otros.
Plan maestro de espacio público.	18	Se adelantó seguimiento correspondiente a Establecimientos de Comercio, POT y/o Venta de Licor Adulterado, Desalojo y Plaza de Mercado.
Urbanismo.	30	Se realizó el seguimiento a las diferentes entidades en cuanto a Impuestos, Control de obras, Obras de mantenimientos EMPAS, Asentamientos, Alumbrado Público, Valorizaciones, IGAC.

PQRS GESTIONADOS EN EL TRIMESTRE REPORTADO		
Tema	Cantidad	Descripción general de la gestión
Licencias urbanísticas.	6	Se adelantó seguimiento en cuanto a la Perturbación de la Propiedad de acuerdo con lo solicitado por los usuarios.
Política bienestar animal.	9	Se realiza seguimiento y acompañamiento de acuerdo con las denuncias presentadas por la comunidad en cuento al maltrato animal.
Otros.	17	Se realiza seguimiento de acuerdo con lo solicitado por los usuarios.



## Logros Significativos

- Por parte de la delegada se realizó acompañamiento a tres acciones preventivas para la recuperación de los predios de protección ambiental y de propiedad del municipio ubicados en el barrio Las Hamacas -Betania los cuales fueron recuperados y entregados al municipio y la CDMB.
- Desde la Delegada se están adelantando visitas de los casos que la comunidad ha manifestado que no han tenido respuesta de las instituciones, y con los conceptos se están realizando mesas de trabajo para seguimiento de los casos.

## PERSONERÍA 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



Nombre de actividad ejecutada	Cantidad	Fotografía	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
RECONOCIMIENTOS FOTOGRAFICOS, VIDEOGRÁFICOS Y EN FILA DE PERSONAS.	177	<p>Delegada II</p> 	<p>Las Personerías Delegadas para el Ministerio Público realizan el 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 Filas de Personas, fotográficos y videográficos, 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, de conformidad con lo estipulado en el Código de Procedimiento Penal en sus artículos 252 y</p>	<p>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>

Nombre de actividad ejecutada	Cantidad	Fotografía	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
			253.  Los reconocimientos fotográficos o videográficos de personas que realizan las distintas entidades con funciones de policía judicial, como es el CTI, la SIJIN, el GAULA, la Policía de Infancia y Adolescencia, etc.	
<b>ACOMPAÑAMIENTO A LAS DILIGENCIAS DE ENTREGAS DE INMUEBLE Y DESALOJOS</b>	39 diligencias.	<p>Delegada I</p>  <p>Delegada II</p>  	Las Personerías Delegadas para el Ministerio Público en la vigencia del año 2025 han realizado el acompañamiento en diligencias de desalojo y entregas de inmueble para garantizar la legalidad del procedimiento, la observancia de las formas propias de la diligencia conforme la ley, la salvaguarda de los derechos fundamentales de las partes, y para verificar que se cuente con una acción coordinada de las autoridades competentes que garanticen los derechos no solo de los intervinientes en la diligencia de desalojo, sino de los adultos mayores y menores que eventualmente allí habiten.	La Personería Delegada para el Ministerio Público desempeña un papel fundamental en garantizar que las diligencias de desalojo se realicen de manera legal, justa y respetando los derechos fundamentales de todas las partes involucradas, con especial atención a la protección de los grupos más vulnerables en el Municipio de Bucaramanga.
<b>INTEGRACIÓN DEL CONSEJO DE DISCIPLINA DE LOS</b>	23	Delegada I y II	La Personería Primera y Segunda Delegado para el Ministerio Público en Asuntos Penales,	El Ministerio Público siempre velará porque se salvaguarden los derechos fundamentales



Nombre de actividad ejecutada	Cantidad	Fotografía	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
ESTABLECIMIENTOS CARCELARIOS DE BUCARAMANGA			<p>Civiles, Policivos y de Tránsito de Bucaramanga, integran el 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 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 estímulos, tales como, los subrogados penales o mecanismo sustitutivo a la pena privativa de la libertad, y demás beneficios administrativos y judiciales solicitados por los reclusos.</p>	<p>de los internos, y se garantiza a plenitud el debido proceso dentro de las actuaciones administrativas y disciplinarias de conocimiento del Consejo de Disciplina.</p>
AUDIENCIAS JUDICIALES Y POLICIVAS	43	<p>Delegada II</p> 	<p>La personería Delegada para el Ministerio Público puede actuar en representación de la comunidad en asuntos que afecten a derechos colectivos o de interés público, así como defender los derechos individuales de aquellos que no cuentan con representación legal. Además, supervisa el</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 incorrectos, la protección de derechos vulnerados o la</p>

Nombre de actividad ejecutada	Cantidad	Fotografía	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
			desarrollo de la audiencia para garantizar el cumplimiento de los procedimientos legales y los derechos de todas las partes involucradas.	adopción de medidas para asegurar un proceso justo y equitativo.
<b>MESAS DE TRABAJO</b>	7	<p>Delegada I</p> 	<p>Las mesas de trabajo de la Personería Delegada para el Ministerio Público en Asuntos Penales, Civiles, Policivos y de Tránsito en una ciudad son espacios de diálogo y colaboración entre diferentes actores y entidades para identificar problemas, proponer soluciones y mejorar la situación en cada área temática específica.</p>	Las mesas de trabajo convocadas tienen el firme 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.
<b>INSPECCIONES JUDICIALES Y OCULARES</b>	2 diligencias.	Delegada I	La inspección judicial u ocular implica una preparación previa del lugar de los hechos, coordinación con otras entidades públicas, toma de fotografías para documentación, realización detallada de la inspección para recopilar pruebas,	Hacer vigilancia al estado en el que se encuentran las veedurías o seguimientos que estén llevando la Delegada de ministerio Público para de esta forma corroborar que no hay vulneración de derechos fundamentales y de esta

Nombre de actividad ejecutada	Cantidad	Fotografía	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
			<p>elaboración de un informe exhaustivo basado en los hallazgos y evidencia obtenida, y finalmente, el uso de dicho informe como prueba en el proceso correspondiente. Este proceso garantiza una recolección objetiva y veraz de información relevante.</p>	<p>forma ejercer control.</p>
<p><b>DESTRUCCIÓN DE ELEMENTOS MATERIALES PROBATORIOS</b></p>	<p>1 Diligencia.</p>		<p>La destrucción de elementos materiales probatorios es un procedimiento que se lleva a cabo bajo estrictas normativas legales y procedimentales. Este proceso se realiza una vez que han concluido los procesos judiciales correspondientes y se ha determinado que los elementos ya no son necesarios para futuras investigaciones o juicios.</p>	<p>El impacto o resultado de esta actividad es crucial para mantener la integridad del sistema de justicia y el respeto a los derechos de las partes involucradas. La destrucción adecuada y documentada de estos elementos garantiza:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento legal: Se asegura de que todos los procedimientos legales y normativos han sido seguidos correctamente, evitando posibles irregularidades o controversias.</li> <li>• Espacio y recursos: Libera espacio físico y recursos de almacenamiento que pueden ser utilizados de manera más eficiente para nuevos casos o para mantener evidencias activas.</li> <li>• Seguridad: Se elimina</li> </ul>

Nombre de actividad ejecutada	Cantidad	Fotografía	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
				<p>el riesgo de que elementos sensibles o potencialmente peligrosos (como drogas, armas, materiales explosivos, etc.) puedan ser mal utilizados o comprometidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Transparencia:</b> El proceso de destrucción debe ser transparente y estar debidamente registrado, permitiendo la rendición de cuentas y la verificación por parte de autoridades competentes y partes interesadas.</li> </ul>
VEEDURÍAS	157	N.A.	<p>Las cuales se especifican de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 152 Abonos a veedurías.</li> <li>• 5 Veedurías atendidas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Transparencia y rendición de cuentas:</b> Las veedurías permiten que la ciudadanía observe de cerca el desempeño de las autoridades y funcionarios públicos, lo que promueve la transparencia en la gestión y la rendición de cuentas.</li> <li>• <b>Detección de irregularidades:</b> Al estar atentos a las actividades y decisiones de la delegada del ministerio público, las veedurías pueden detectar cualquier</li> </ul>

Nombre de actividad ejecutada	Cantidad	Fotografía	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
				<p>irregularidad o abuso de poder, lo que contribuye a prevenir la corrupción y garantizar un comportamiento ético.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Fortalecimiento de la democracia participativa:</b> La participación activa de la ciudadanía en las veedurías fortalece la democracia participativa al empoderar a los ciudadanos para que contribuyan activamente en la vigilancia y control de las instituciones públicas.         </li> <li> <b>Promoción de la justicia y los derechos humanos:</b> Al garantizar que la delegada del ministerio público cumpla con su deber de proteger los derechos de los ciudadanos y garantizar el cumplimiento de la ley, las veedurías contribuyen a promover la justicia y proteger los derechos humanos.         </li> </ul>
DERECHOS DE PETICIÓN, TUTELAS Y HABEAS CORPUS	279	N.A.	Las cuales se especifican de la siguiente manera:	Impulsar derechos de petición, tutelas y habeas corpus en la delegada del ministerio

Nombre de actividad ejecutada	Cantidad	Fotografía	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• 256 Derechos de petición.</li> <li>• 21 Tutelas.</li> <li>• 2 Habeas corpus.</li> </ul>	<p>público en asuntos penales, civiles, policivos y de tránsito 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, así como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Protección de derechos fundamentales</li> <li>• Control y fiscalización</li> <li>• Garantía de acceso a la justicia</li> </ul>
<b>ASESORIAS GENERALES</b>	66	N.A.	<p>En el marco de las funciones que tiene la personería de Bucaramanga, de promover y defender los derechos de las personas, acompañar y servir a la comunidad para que se respeten sus derechos fundamentales, ejercer el ministerio público y vigilar la función pública municipal, se han realizado diferentes asesorías con el fin de ayudar a la comunidad de manera directa y a través de una gestión oportuna y de calidad.</p>	<p>Proporcionar asesorías generales tiene varios impactos positivos, incluido el empoderamiento ciudadano, la prevención de 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.</p>





## En Resumen

Actividades / Servicios	PERIODO				TOTAL VIGENCIA 2025
	1er TRIMESTRE	2do TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4to TRIMESTRE	
Tutelas.	21				21
Habeas corpus.	2				2
Consejo de disciplina de los establecimientos carcelarios.	23				23
Mesa de trabajo.	7				7
Convocatorias de incorporación.	0				0
Agencias especiales.	0				0
Audiencias judiciales.	41				41
Audiencias policivas.	2				2
Reconocimientos fotográficos y videográficos.	177				177
Reconocimientos en fila.	0				0
Destrucción de elementos materia de prueba.	1				1
Inspecciones judiciales.	0				0
Entrega de inmuebles y desalojos.	39				39
Derecho de petición.	256				256

Actividades / Servicios	PERIODO				TOTAL VIGENCIA 2025
	1er TRIMESTRE	2do TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4to TRIMESTRE	
Asesorías jurídicas generales (verbales y escritas).	66				66
Veedurías recibidas.	5				5
Abonos a veedurías (recibidas y tramitadas).	152				152
Veedurías archivadas - remitidas por competencia.	0				0
Impulsos a veedurías.	0				0
Inspecciones judiciales y oculares.	2				2





## **Logros Significativos**

### **1. Destrucción de Elementos Materiales Probatorios**

Como delegada de la Personería de Bucaramanga en el Ministerio Público, se realizó exitosamente junto con la Fiscalía General de la Nación la destrucción de elementos materiales probatorios. Este proceso se llevó a cabo con total cumplimiento de las normativas legales y de seguridad, destacándose por:

- **Eficiencia y Legalidad:** Obtención de la autorización judicial necesaria y estricto seguimiento de los procedimientos legales.
- **Transparencia:** Documentación detallada y presencia de testigos, asegurando la transparencia del proceso.

## 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

Nombre de actividad ejecutada	Cantidad	Fotografía	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
Indagación previa	58	N.A.	A marzo 31 de 2025 la Delegada de Vigilancia Administrativa y Asuntos Disciplinarios tramita <b>149 procesos disciplinarios</b> contra funcionarios de la Alcaldía de Bucaramanga e Institutos descentralizados.	Celeridad en el trámite de los procesos disciplinarios.
Investigación disciplinaria	54	N.A.		
Cierre investigación alegatos precalificatorios	09	N.A.		
Evaluación	18	N.A.		
Capacitaciones	1		Se realizó capacitación al personal administrativo vinculado al Instituto de la Juventud, el Deporte y la Recreación de Bucaramanga - INDERBU, con el fin de mitigar las posibles faltas disciplinarias en las que se pueden ver involucrados los funcionarios.	Prever las diferentes conductas disciplinarias de los funcionarios.



**En Resumen**

ACTIVIDADES / SERVICIOS	PERIODO				TOTAL VIGENCIA 2025
	1er TRIMESTRE	2do TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4to TRIMESTRE	
Indagación previa	18				18
Apertura investigación disciplinaria	16				16
Cierre investigación y alegatos precalificatorios	5				5
Auto pruebas-copias-reconocimiento Personeria	22				22
Archivo	15				15
Remitidos	27				27
Inhibitorios	8				8
Pliego de cargos	3				3
Total autos	114				114
Oficios	241				241

**DISTRIBUCIÓN DE PROCESOS DISCIPLINARIOS POR ENTIDADES**

ENTIDAD	PROCESOS DISCIPLINARIOS
Alcaldía Bucaramanga	79
Bomberos Bucaramanga	6
Invisbu	11

ENTIDAD	PROCESOS DISCIPLINARIOS
Inderbu	10
Imebu	1
Instituto Municipal de Cultura	5
Dirección de Tránsito de Bucaramanga	23
Caja de Previsión Social	1
Metrolínea	3
Emab	6
Concejo de Bucaramanga	1
I.E. Liceo Patria	1
I.E. Normal Superior	2
<b>Total procesos disciplinarios</b>	<b>149</b>



## Gestión PQRS

PQRS GESTIONADOS EN EL TRIMESTRE REPORTADO		
Tema	Cantidad	Descripción general de la gestión
Solicitud copias proceso archivado.	0	N.A.
Solicitud preferente. poder	4	Se informó el trámite a realizar.
Información si se adelantan procesos disciplinarios. se	1	Se otorgó respuesta conforme a solicitud.
Solicitud ejecutoria providencia.	3	Se otorgó respuesta conforme solicitud.



## 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.



### Gestión

Nombre de actividad ejecutada	Cantidad	Fotografía	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
ASESORÍAS A LA POBLACIÓN INTERESADA EN TRAMITAR SOLICITUDES EN MATERIA CIVIL, COMERCIAL Y DE FAMILIA.	45	N.A.	Se realiza asesoría tanto presencial como por vía telefónica a los diferentes usuarios interesados en conocer más sobre el trámite de conciliación; así como, se aclaran dudas con respecto al proceso de la solicitud entre otras dudas que se presenten.	Esto genera que el usuario al entender el proceso de solicitud, los requisitos y el trámite de conciliación todo se realice de manera más eficaz y ágil, evitando que se realicen inadmisiones y rechazos.
RECEPCIÓN Y REVISIÓN DE SOLICITUDES DE CONCILIACIÓN PRESENTADAS POR LA POBLACIÓN DE ESTRATOS 1, 2, 3 Y 4.	45	N.A.	Se reciben las solicitudes de conciliación para revisión con el fin de identificar que se cumpla con los requisitos establecidos en la ley y en el reglamento interno del centro de conciliación en derecho de la Personería Municipal de Bucaramanga	Con esto se logra admitir, inadmitir o rechazar las solicitudes según el cumplimiento de la ley 2220 del 2022 y el reglamento interno del centro de conciliación de la Personería Municipal de Bucaramanga.

<b>ADMISIÓN, INADMISIÓN Y RECHAZOS DE SOLITUDES DE CONCILIACIÓN.</b>	12	N.A.	Teniendo en cuenta el cumplimiento de los requisitos se realiza revisión y según lo establecido en la ley se realiza la debida admisión, inadmisión o rechazo de la solicitud.	Se logra que de manera eficaz y eficiente se cumpla con los requisitos establecidos tanto en la ley 2220 del 2022 como en el reglamento interno del centro de conciliación de la Personería Municipal de Bucaramanga.
<b>FIJACIÓN DE FECHAS DE AUDIENCIA Y ENVIÓ A CITACIONES A LAS PARTES.</b>	43	N.A.	Una vez admitida la solicitud, el conciliador realiza las citaciones y de una vez se notifica a las partes.	La planificación y orden de las audiencias con tiempo logra que se cumpla con los tiempos estipulado en la ley 2220 del 2022 y que los usuarios se puedan organizar y asistir sin inconvenientes.
<b>REALIZACIÓN DE AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN Y EXPEDICIÓN DE ACTAS, CONSTANCIAS Y OTROS RESULTADOS.</b>	22	N.A.	Se realizan las audiencias de manera presencial, virtual o mixta y posterior a la terminación se genera la expedición del resultado obtenido en la misma.	Brinda a los usuarios la posibilidad de exponer sus diferencias, de proponer y escuchar las alternativas de solución de sus conflictos para llegar a un acuerdo pacífico, permitido la reconstrucción del tejido social mediante el mecanismo de la conciliación.
<b>ENVIÓ DE LAS ACTAS Y CONSTANCIAS A LAS PARTES INVOLUCRADAS EN LAS AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN.</b>	22	N.A.	Una vez se tiene el resultado y la elaboración de este se envían a las partes.	Esto logra que las partes tengan a la mano el desarrollo y resultado de la audiencia; puedan exigir el cumplimiento de lo pactado; acudir a las instancias pertinentes y/o dar por agotado el requisito de procedibilidad solicitado por la ley.



## En Resumen

ACTIVIDAD / SERVICIO	PERIODO				TOTAL, VIGENCIA 2025
	1er TRIMESTRE	2do TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4to TRIMESTRE	
Asesorías a la población interesada en tramitar solicitudes en materia civil, comercial y de familia.	45	0	0	0	45
Recepción y revisión de solicitudes de conciliación presentadas por la población de estratos 1, 2, 3 y 4.	45	0	0	0	45
Admisión, inadmisión y rechazos de solicitudes de conciliación.	12	0	0	0	12
Fijación de fechas de audiencia y envío a citaciones a las partes.	43	0	0	0	43
Realización de audiencias de conciliación y expedición de actas, constancias y otros resultados.	22	0	0	0	22
Envío de las actas y constancias a las partes involucradas en las audiencias de conciliación.	22	0	0	0	22



## Gestión PQRS

PQRS GESTIONADOS EN EL TRIMESTRE REPORTADO		
Tema	Cantidad	Descripción general de la gestión
Solicitud de anexos dentro de la conciliación.	12	Se envían los anexos de la solicitud a los convocados a petición de ellos ya que aseguran las que se envían inicialmente no son visibles
Solicitud de acta, o/y constancia.	22	Se envía copia del resultado de la audiencia de conciliación a petición de la parte interesada
Solicitud de aplazamiento de audiencia.	5	Se recibe solicitud de aplazamiento por parte de las partes, por lo que se verifica agenda y de ser posible se aplaza.

PQRS GESTIONADOS EN EL TRIMESTRE REPORTADO		
Tema	Cantidad	Descripción general de la gestión
Estado de solicitud de audiencia de conciliación.	5	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 contestación a tutela lleve los 23 dígitos por lo que se da respuesta adjuntando lo solicitado.
Solicitud de requisitos para conciliación.	5	Se envía los requisitos establecidos para poder solicitar audiencia ante el centro de conciliación de la Personería Municipal de Bucaramanga.



## Logros Significativos

El Centro de Conciliación en Derecho de la Personería Municipal de Bucaramanga ha logrado un gran impacto en la solución de conflictos en el Área Metropolitana, ofreciendo asesoría y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos a las personas de estratos 1, 2, 3 y 4, principalmente a personas en estado de vulnerabilidad y precariedad económica.

Durante el primer trimestre de la vigencia 2025, se lograron sustanciar veintidós (22) procesos de conciliación en derecho, lo que le permitió a cuarenta y cuatro (44) familias santandereanas, dirimir sus conflictos en asuntos de; familia, comercial y civil o en su defecto agotar requisito de procedibilidad para acudir a la jurisdicción ordinaria.

En cuanto a la discriminación por género, estrato y asunto; se obtuvo: Que de las cuarenta y cinco (45) procesos de conciliación, veintiuno (21) fueron solicitadas por mujeres y veinticuatro (24) por hombres.

En cuanto a la clasificación socioeconómica de las solicitudes:

- 8 solicitudes fueron presentadas por personas del estrato 1.
- 12 solicitudes por personas de estrato 2.
- 16 solicitudes por personas de estrato 3 (los principales usuarios del servicio).
- 9 solicitudes por personas de estrato 4.

En lo que respecta al tipo de conflicto y/o materia a dirimir, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 2220 de 2022, que regula el Estatuto de Conciliación y crea el Sistema Nacional de Conciliación. Conforme a nuestra competencia para conocer de asuntos civiles, comerciales y de familia susceptibles de conciliación, constituyan o no requisito de procedibilidad, se tiene el siguiente balance:

- **Civil:** 17 solicitudes.
- **Familia:** 7 solicitudes.
- **Comercial:** 21 solicitudes.

Con el anterior balance de gestión, se puede determinar, que el Centro de Conciliación en Derecho de la Personería Municipal de Bucaramanga, para el primer trimestre de la vigencia 2025, logró impactar de manera positiva a noventa (90) familias. Contribuye a de manera oportuna al cumplimiento fines esenciales del Estado; (...) sirviendo a la comunidad, promoviendo la prosperidad general y garantizando la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución (...) Favoreciendo la reconstrucción del tejido social en la población santandereana.

## GESTIÓN DE CONTRATACIÓN



### Lo que hacemos

La Personería de Bucaramanga, en el marco del desarrollo de sus procesos precontractuales, contractuales y pos contractuales, ha venido garantizando el cumplimiento riguroso de la normativa vigente relacionada con la contratación pública. En este sentido, ha impulsado activamente la aplicación de principios fundamentales como la transparencia, la selección objetiva, la libre concurrencia, la economía y la responsabilidad, asegurando así procesos claros y eficientes. Como resultado, ha logrado una participación amplia, plural y efectiva de todos los interesados en contratar con la entidad, promoviendo la igualdad de oportunidades mediante la implementación de mecanismos y exigencias razonables, adecuadamente ajustados a las disposiciones legales y normativas aplicables. De esta manera, se fortalecen la confianza institucional y la integridad del proceso contractual, contribuyendo al cumplimiento eficaz de los objetivos misionales de la Personería



### Gestión

Actividad ejecutada	Cantidad	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
Contratos reportados en el SIA	111	A 31 de marzo de 2025, la Personería Municipal de Bucaramanga realizó 116 procesos de contratación directa y 1 proceso de mínima Cuantía.	Con las actividades adelantadas por el proceso de Gestión Contractual se logró suplir los requerimientos de la Entidad y así lograr avances en la gestión durante el primer trimestre de 2025. Estas actividades han permitido mejora significativa en procura de cumplir con lo solicitado por las personerías delegadas y diferentes dependencias, garantizando el cumplimiento de la normatividad que rige la contratación pública.
Contratos reportados en el SECOP	117		
Número de contratos Celebrados	117		
Contratos de Mínima cuantía / Tienda Virtual	1		





**En Resumen**

Actividades/servicios	PERIODO				TOTAL VIGENCIA 2025
	1er TRIMESTRE	2do TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4to TRIMESTRE	
Contratos reportados en el SIA.	111				111
Contratos reportados en el SECOP.	117				117
Número de contratos Celebrados.	117				117
Contratos directos.	116				116
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 2025:

## MODALIDADES DE CONTRATACIÓN

CONTRATACIÓN DIRECTA					
MES	CONTRATOS INTERADMINISTRATIVOS	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES	SIN PLURALIDAD DE OFERENTES	TOTAL
ENERO	0	12	29	2	43
FEBRERO	1	23	35	0	59
MARZO	0	5	9	0	14
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>40</b>	<b>73</b>	<b>2</b>	<b>116</b>

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

MINIMA CUANTÍA / TIENDA VIRTUAL					
MES	CONTRATO DESEGUROS	SUMINISTRO	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	COMPRAVENTA	TOTAL
MARZO	0	1	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

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
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

TOTAL DE CONTRATOS SUSCRITOS EN EL TRIMESTRE	
CONTRATOS DE PRESTACION DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTION Y/O PROFESIONALES	113
CONTRATO INTERADMINISTRATIVO	1
SIN PLURALIDAD DE OFERENTES	2
CONTRATO DE SEGUROS	0
SUMINISTRO	1
CONTRATOS DE PRESTACION DE SERVICIOS	0
COMPRAVENTA	0
<b>TOTAL</b>	<b>117</b>



### Logros Significativos

En este trimestre la entidad ha logrado adelantar las etapas contractuales conforme los procedimientos vigentes, garantizando con ello su desarrollo y funcionamiento.

## GESTIÓN DOCUMENTAL



### Lo que hacemos

El proceso de gestión documental comprende las actividades de recepción, distribución y trámite de la documentación que ingresa a nuestra ventanilla única virtual por medio de la página web corporativa [www.personeriabucaramanga.gov.co](http://www.personeriabucaramanga.gov.co); correo electrónico [info@personeriabucaramanga.gov.co](mailto:info@personeriabucaramanga.gov.co) y de forma presencial en las instalaciones de la Personería de Bucaramanga. De la misma forma respondemos a nuestros petitionarios 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, otra ventaja del software, es que 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 de forma sencilla.



### 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 2025, el cual corresponde a los meses de enero, febrero y marzo, los usuarios radicaron en la entidad por los medios habilitados para tal fin, **6.175 documentos**. La delegada que recibe más correspondencia es **Ministerio Público con 1832** piezas documentales que equivalen a 30%, seguida por **Patrimonio Público con 899 piezas**

documentales las cuales equivalen al 15%, **Derechos Humanos recibió 598 piezas** documentales que equivalen al 10% del total recibido durante el trimestre.

CORRESPONDENCIA RADICADA					
Actividades/servicios	PERIODO				TOTAL VIGENCIA 2025
	1er TRIMESTRE	2do TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4to TRIMESTRE	
Centro de Conciliación	165				165
Control Interno	9				9
Despacho	581				581
No clasificado (informativo)	4				4
Oficina Financiera	21				21
Derechos Humanos	598				598
Vigilancia Administrativa	381				381
Familia	454				454
Patrimonio Público	899				899
Ministerio Público	1.832				1.832
Políticas Sociales	420				420
Secretaría General	140				140

Durante el primer trimestre que comprende los meses de enero, febrero y marzo de 2025, la entidad recibió **1.353 solicitudes**. La Delegada que más solicitudes recibió es: **Ministerio Público con 302 solicitudes las cuales equivalen al 22%**, como se puede apreciar en el siguiente cuadro, le sigue **Despacho con 198 solicitudes** que representan el 15%; de igual forma **Derechos con Humanos con 198** solicitudes que equivalen al 15%, le sigue muy de cerca **Patrimonio Público recibió 162 solicitudes** que equivalen al 12% y por ultimo entre las que más solicitudes recibieron esta la **Delegada de Familia con recibió 129** solicitudes que equivalen al 10% que equivalen del total recibido.

SOLICITUDES RECIBIDAS					
Actividades/servicios	PERIODO				TOTAL VIGENCIA 2025
	1er TRIMESTRE	2do TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4to TRIMESTRE	
Centro de Conciliación.	112				112

SOLICITUDES RECIBIDAS					
Actividades/servicios	PERIODO				TOTAL VIGENCIA 2025
	1er TRIMESTRE	2do TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4to TRIMESTRE	
Control Interno.	3				3
Despacho	198				198
No clasificado (informativo)	1				1
Oficina Financiera	17				17
Derechos Humanos	198				198
Vigilancia Administrativa	24				24
Familia	129				129
Patrimonio Público	162				162
Ministerio Público	302				302
Políticas Sociales	114				114
Secretaría General	93				93

Durante el primer trimestre que comprende los meses de enero, febrero y marzo de 2025 la ventanilla única **clasificó 163 piezas de correspondencia**, identificadas como peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias (PQRSD), esta herramienta permite a los usuarios manifestar sus inquietudes a través de ellas se tiene la oportunidad de mejorar y fortalecer el servicio de la Personería de Bucaramanga.

De las 163 PQRSD recibidas, la delegada que más asignaciones tiene es **Derechos Humanos con 75 PQRSD** recibidas que equivalen al 46%, seguido por **Políticas Sociales con 25 PQRSD** recibidas que equivalen a un 15%, le sigue **Patrimonio Público con 21 PQRSD** recibidas, que representan el 13%, y por último entre las que más solicitudes recibieron esta la **Secretaría General con 15 PQRSD** que conforman el 9 % del total recibido.

PQRSD					
Actividades/servicios	PERIODO				TOTAL VIGENCIA 2025
	1er TRIMESTRE	2do TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4to TRIMESTRE	
Centro de Conciliación	2				2
Control Interno	0				0
Despacho	7				7
No clasificado (informativo)	0				0
Oficina Financiera	2				2
Derechos Humanos	75				75
Vigilancia Administrativa	1				1
Familia	9				9
Patrimonio Público	21				21
Ministerio Público	6				6
Políticas Sociales	25				25
Secretaría General	15				15



## Logros Significativos

Entre las actividades destacadas del proceso gestión documental entre enero, febrero y marzo de 2025 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 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.
4. 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.



## COMUNICACIONES E IMÁGEN INSTITUCIONAL



### Lo que Hacemos

Comunicaciones es parte fundamental de las tareas administrativas, es una herramienta que permite gestionar la comunicación institucional entre la administración municipal y la ciudadanía, teniendo como eje principal que su imagen corporativa sea visible. De igual forma el equipo de prensa tiene la responsabilidad de planear, construir e implementar estrategias que respalden el logro y objetivos de la Personería de Bucaramanga, ofreciendo los recursos efectivos en pro de mejora en procesos de cambio y refuerzo de participación ciudadana.

### Nuestras funciones:

- 1** Planificar e implementar programas de comunicación externa e interna.
- 2** Realizar investigaciones que contengan recopilación de información, investigación de noticias sobre derechos humanos a nivel local.
- 3** Creación y diseños de piezas gráficas y de videos en diferentes formatos para la difusión de los canales de comunicación de la Personería de Bucaramanga.
- 4** Redacción de artículos, reportajes, boletines de prensa, documentos noticiosos, entre otros.
- 5** Revisión de artículos periodísticos y mensajes de piezas gráficas, antes de su publicación.
- 6** Planeación de estrategias de comunicación para dar a conocer la misión de la Personería de Bucaramanga.
- 7** Gestionar informes de comunicación ante el supervisor a cargo.



## ¿Qué hicimos?

La Personería de Bucaramanga tiene como objetivo dar solución a las distintas problemáticas de la ciudad y garantizar los derechos de toda la comunidad.

La Entidad ha implementado estrategias visuales, gráficas y audiovisuales para la comunicación interna y externa, 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 el primer semestre de la vigencia 2025, se realizaron los siguientes contenidos



CANTIDAD DE PIEZAS GRÁFICAS	NOTAS PERIODÍSTICAS	CANTIDAD EN TOTAL PIEZAS AUDIOVISUALES
72	2	85

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

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

Hemos realizado un total de **85** piezas gráficas y audiovisuales consolidadas en las diferentes plataformas institucionales (Instagram, Twitter, YouTube y Pagina Web), 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 de imágenes o videos cortos de fechas importantes a nivel mundial y nacional, con el fin de hacer conciencia o destacar actividades de gran importancia para la comunidad. De igual forma también se realizaron piezas y actualización de información en los correos institucionales, página web, entre otros.

## TEMÁTICAS PUBLICADAS EN REDES SOCIALES ENERO – MARZO 2025

Se hicieron publicaciones de las actividades de la Personería de Bucaramanga estratégicamente en las plataformas digitales con información relevante para Bucaramanga y los ciudadanos.

<b>CUBRIMIENTOS REALIZADOS Y PUBLICADOS</b>	<b>FECHA DE ASISTENCIA</b>
Acompañamiento PMU Estadio José Americo Montanini	7 febrero.
Acompañamiento formación personal policial dispositivos seguridad	8 de febrero
Comité seguimiento cumplimiento fallo juzgado	13 - 11 febrero.
Mesa de trabajo interdisciplinar -	12 febrero.
Intervención con ICBF apertura CDI -	17 febrero.
Mesa de trabajo acuerdo comunidad y AMB -	17 febrero.
Mesa de trabajo Metrolínea -	18 febrero.
Sesión ediles comuna	4 - 18 febrero.
Mesa de trabajo con Fundación Aviles y Desarrollo Bga -	19 febrero.
Mesa de trabajo con Desarrollo y Planeación JAC Café Madrid -	19 febrero.
Visitas de verificación puntos baterías sanitarias -	20 febrero.
Comité DIER -	20 febrero.
Acompañamiento ruta bienestar animal -	21 febrero.
Mesa de trabajo problemática ruido, mataderos clandestinos, reciclaje -	22 febrero.
Mesa de trabajo con Fundación Aviles y Alcaldía -	24 febrero.
Presencia Jornada Salud Municipal	25 febrero.
Mesa de trabajo proyectos productivos personas registro único de víctimas -	26 febrero.
Comité Técnico Recuperación Espacio Público -	26 febrero.
Comité Civil Convivencia -	27 febrero.
Mesa de trabajo 3 Fundación Aviles, Admón. municipal, Comfenalco y Cajasas -	28 febrero.
Visitas verificación del PAE -	28 febrero.
Acompañamiento actualización y elección plataformas juveniles -	1 marzo.
Construcción CONPES -	6 marzo.
Mesa de trabajo barrio Ciudad Venecia -	7 marzo.
Mesa de trabajo barrio Olas Altas -	7 marzo.
Día de la mujer cárcel de mujeres -	7 marzo.
Comité Municipal de Convivencia -	13 marzo.
Comité Municipal Personas Mayores -	7 marzo.
Visitas verificación PAE -	13 marzo.
Acompañamiento posesiones gobierno escolar Col. Sagrado corazonistas de Jesús -	14 marzo.
Mesa de trabajo edil comuna 6 -	17-mar
Mesa de trabajo Policía posibles marchas - 17 marzo.	17 marzo.
PMU actividades movilización -	18 marzo.
Reunión Defensora del Pueblo -	19 marzo.

CUBRIMIENTOS REALIZADOS Y PUBLICADOS	FECHA DE ASISTENCIA
Comité Municipal Lucha Contra Trata de Personas -	19 marzo.
Capacitación derechos y deberes de los funcionarios públicos -	19 marzo.
CIPRUNNA Santander -	20 marzo.
Acompañamiento ruta de bienestar animal -	20 marzo.
Mesa de trabajo jornadas de prevención en IES -	25 marzo.
Feria Interinstitucional Colegio Gustavo Gómez Uribe.	26 marzo.
Comisión Local de seguridad, comidas y convivencia -	28 marzo.
Acompañamiento PMU Estadio José Americo Montanini -	28 marzo.
Reunión seguimiento emergencia sanitaria cárcel de hombre -	28 marzo.
Visita verificación Hogares Claret -	31 marzo.

### TEMÁTICAS CON ASISTENCIA DE COMUNICACIONES



### En Resumen

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

ACTIVIDADES / SERVICIOS	CANTIDAD
Comunicaciones internas	10
Comunicaciones externas	75

Redes Sociales	Plataforma	Publicaciones	Seguidores
	Facebook	80	10.000
	Twitter (X)	85	6.401
	Instagram	120	1.676

**Nota 1:** se realizaron 10 piezas gráficas para las comunicaciones internas de la entidad y correos institucionales, al igual que 75 piezas audiovisuales y gráficas para redes sociales y 15 piezas gráficas para la web.

**Nota 2:** el número de publicaciones cambia según la red social, a raíz que el flujo de información es diferente para cada plataforma, en el caso de Facebook en Instagram se hace el conteo con las publicaciones en historias, que es un contenido que se publica en el momento y son visibles por 24 horas.

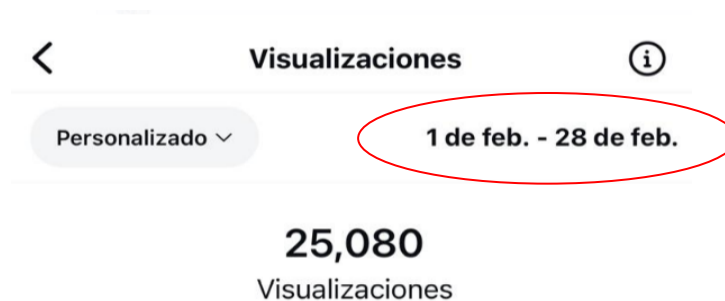
## MÉTRICAS GENERALES

Cantidad de comunidad impactada por mes:

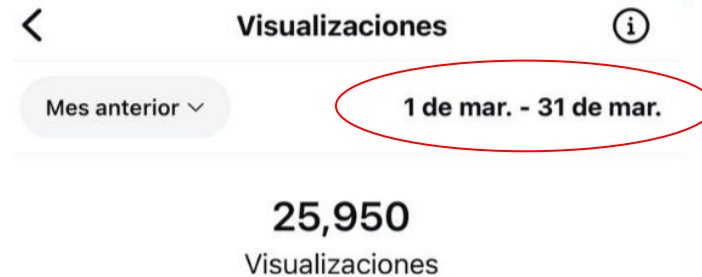
### ENERO:



### FEBRERO:



## MARZO:



## Logros Significativos

Twitter, Facebook, Instagram, YouTube y otras redes sociales como nuestra página web son verdaderas plataformas informativas para sus seguidores y la función de prensa y comunicaciones institucionales de la Personería Municipal de Bucaramanga está estrechamente ligada a ellas, lo que permite que los usuarios de los contenidos, estén informados en tiempo real de las actividades, noticias e impacto en la comunidad, que son de interés público y así estamos más cerca de los bumanguenses y somos más visibles a los grupos de interés.

Los logros de este trimestre fueron:

- Cambio de imagen principal de la **PÁGINA WEB** del personero.
- Actualización de información para acceso a servicios de la comunidad en página web.
- Renovación de imágenes de la página principal o **BANNERS** de la página web.
- Implementación de los **REELS E INFORMATIVOS**, como estrategia para llegar a más personas de una manera más creativa, dinámica y moderna, aumentando significativamente vistas, seguidores y reproducciones en los mismos.
- Activación de la **PÁGINA WEB Y CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA** con el uso de piezas informativas.
- Publicaciones de historias en redes sociales de fácil acceso y visibiliza ion en Instagram.
- Cubrimiento de fechas importantes a nivel nacional desde el ámbito de la Personería de Bucaramanga, visualización de que hacemos y como lo hacemos (Día de la mujer, del hombre, entre otros)
- En la red social **TWITTER** se da continuidad al material fotográfico, y se implementa como estrategia **COPYS** más cortos y fáciles de apreciar, dándole un valor diferencial de **HASHTAGS**, etiquetas a entidades y medios de comunicación locales, permitiendo abarcar tráfico en cada trino. Al crear un contenido dinámico que va alineado con las políticas de las plataformas y con el que los usuarios tienen como preferencia, se logra transmitir de mejor manera las iniciativas, proyectos, noticias, mesas de trabajo entre otros que hacen los funcionarios dentro de la institución



A continuación, algunas de nuestras publicaciones y actividades comunicaciones:



## ATENCIÓN AL CIUDADANO



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.

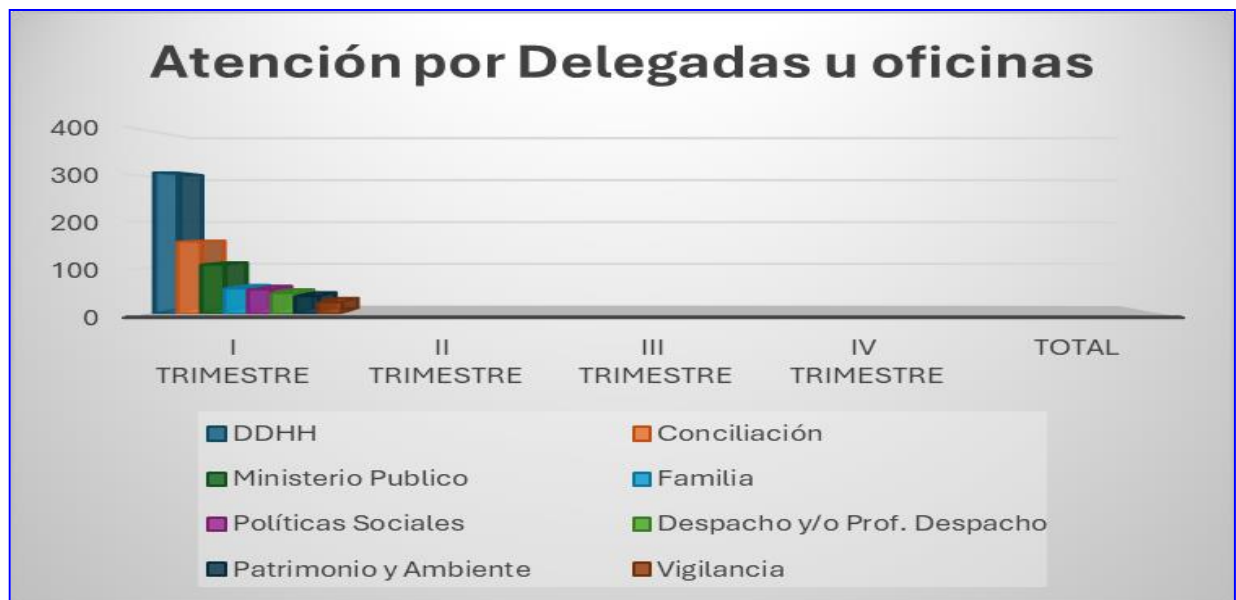
La Personería de Bucaramanga, en el diseño de las estrategias del servicio al ciudadano; ha tenido en cuenta los protocolos del servicio al ciudadano, las normas técnicas, el *Código del Buen Gobierno* y los principios y valores establecidos en esta materia.

Nombre de actividad ejecutada	Cantidad	Fotografía	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
ATENCIÓN PRESENCIAL AL USUARIO	801	N.A.	Durante el primer trimestre de la vigencia 2025 el proceso de atención al usuario 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, <b>atendiendo a 801 personas</b> 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, <b>772 usuarios calificaron la atención recibida como EXCELENTE</b> , lo cual refleja un impacto positivo en la imagen institucional y en la atención adecuada de la comunidad.



## En Resumen

Atención Presencial al Usuario por Delegadas / Oficinas	PERIODO				TOTAL VIGENCIA 2025
	1er TRIMESTRE	2do TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4to TRIMESTRE	
DDHH.	308				308
Conciliación.	157				157
Ministerio Publico.	107				107
Familia.	55				55
Políticas Sociales.	53				53
Despacho y/o Prof. Despacho.	45				45
Patrimonio y Ambiente.	38				38
Vigilancia.	25				25
<b>TOTAL</b>	<b>778</b>				<b>778</b>



**TABULACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO**

**I TRIMESTRE 2025**

Calificación de la Satisfacción del Servicio	PERIODO				TOTAL VIGENCIA 2025
	1er TRIMESTRE	2do TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4to TRIMESTRE	
Excelente	772				772
Bueno	12				12
Regular	1				1
Deficiente	0				0
No marcadas	16				16
<b>TOTAL</b>	<b>801</b>				<b>801</b>



**Gestión PQRS**

Durante el primer trimestre de la vigencia 2025, el proceso de atención al usuario no le fue asignado la gestión y/o elaboración de PQRS. El proceso a través de correo electrónico aproximadamente cada 15 realiza seguimiento a las PQRS radicadas en la entidad en dos aspectos **REPORTE DE LA FALTA DE DILIGENCIAMIENTO DE DATOS DE PQRS EN EL SIGED PARA EL INFORME DE LA CONTRALORIA** y el **REPORTE DE SOLICITUDES**

**PENDIENTES DE RESPUESTA Y A VENCER**, en donde se recuerda a los funcionarios el deber que les asiste de dar trámite y respuesta oportuna a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, acciones de tutela, incidentes y demás trámites relacionados con asuntos de su competencia que le sean asignados.



## Gestión Tutelas

Durante el primer trimestre de la vigencia 2025, el proceso de atención al usuario no realizó la gestión y/o elaboración de tutelas.



## Logros Significativos

- Actualización del plan de acción del proceso, enfocándolo al contexto actual de la entidad y del entorno cambiante, de acuerdo con las necesidades de los grupos de valor e interés.
- Auditoria a la página web de la entidad, a las secciones de participación ciudadana, transparencia y acceso a la información pública, verificando lo establecido en la Resolución 1519 de 2020 expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC).



## 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.

La función específica, es dirigir el área financiera, controlar la ejecución presupuestal, contable de tesorería y patrimonial de la Entidad, elaborar los informes a los organismos de control, oportunamente, elaborar el Presupuesto de funcionamiento y el PAC, expedir certificado de disponibilidad y registro presupuestal, realizar seguimiento a la ejecución presupuestal, elaborar la contabilidad general de la entidad, avalar y transmitir los estados financieros, elaborar, pagar y consolidar la información exógena tanto Nacional como Municipal, crear y autorizar las órdenes pago a través del sistema financiero, realizar la apertura, cancelación, control y seguimiento de las cuentas bancarias de la entidad y expedir los certificados de retención de impuestos nacionales y municipales de los funcionarios y contratistas. y desempeñar las demás funciones asignadas por normatividad y área de trabajo.



### Gestión

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

- Cancelar las cuentas por pagar a 31 de diciembre de 2024.
- Preparación de los estados financieros para la secretaria de Hacienda.
- Elaboración y presentación de los informes a la Contraloría Municipal.
- Pago de cesantías e intereses a las cesantías de los funcionarios de la Personería de la vigencia 2024.
- Pago de contratistas y demás cuentas de la vigencia 2025.
- Expedición de los certificados retenciones tributarias.
- Elaboración y pago de las nóminas de enero a marzo 2025, del personal de planta de la Personería, así como la seguridad social y parafiscal.
- Expedición certificados Ingresos y Retenciones vigencia 2024 para funcionarios y contratistas.



## 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 228 del 10 de septiembre del 2024, 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 2025 se estimó en la suma de **QUINIENTOS SETENTA Y DOS MIL SETECIENTOS SESENTA MILLONES DOSCIENTOS DIECISÉIS MIL QUINIENTOS CUARENTA Y SITE PESOS CON CINCUENTA Y NUEVE CENTAVOS MCTE (\$572.760.216.547,59)**, que multiplicado por el 1.6%, corresponde al porcentaje de Ley para establecer el presupuesto de la Personería de Bucaramanga, el cual correspondió a **NUEVE MIL CIENTO SESENTA Y CUATRO MILLONES CIENTO SESENTA Y TRES MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y CUATRO PESOS CON SETENTA Y SEIS CENTAVOS MCTE (\$9.164.163.464,76)**, el cual fue incluido como una sección dentro del presupuesto general del Municipio de Bucaramanga y adoptado por Decreto 420 del 06 de Diciembre de 2024.

Una vez aprobado el presupuesto por la Alcaldía de Bucaramanga, la Personería Municipal De Bucaramanga mediante Resolución No. 228 de diciembre 23 del 2024, liquida el presupuesto de rentas y gastos para la vigencia fiscal del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025.

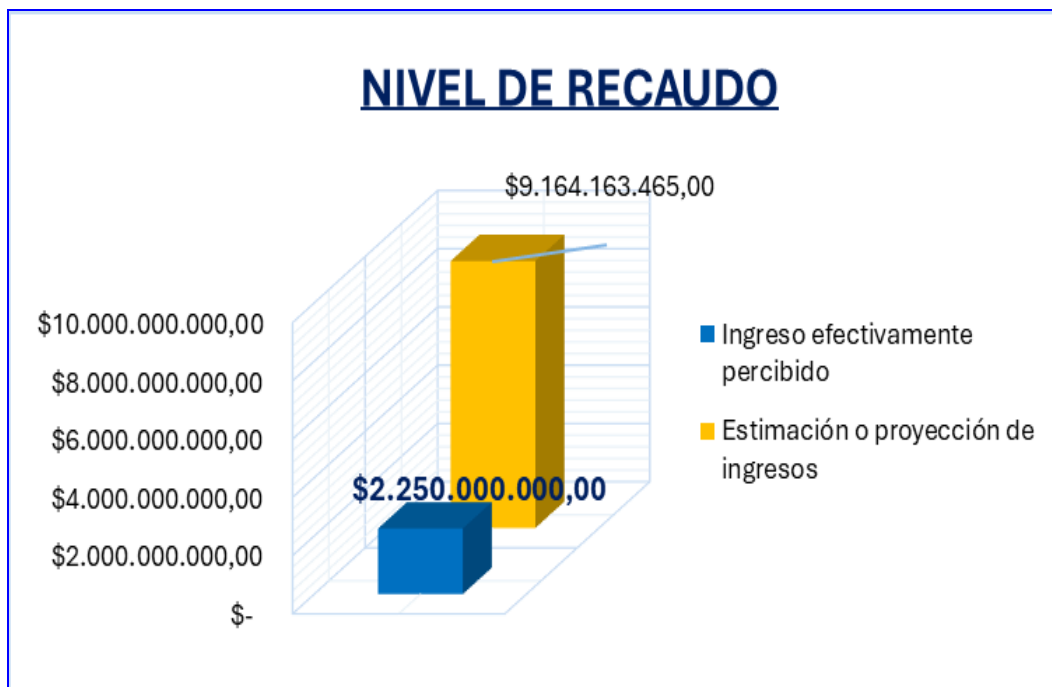
## ANÁLISIS LÍMITE DE GASTOS DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA

Acorde con las categorías de los municipios, el porcentaje de los ingresos corrientes de libre destinación para financiar los gastos de las Personerías de los Municipios y Distritos no podrá exceder, los porcentajes o límites establecidos en la normatividad vigente de conformidad al 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.

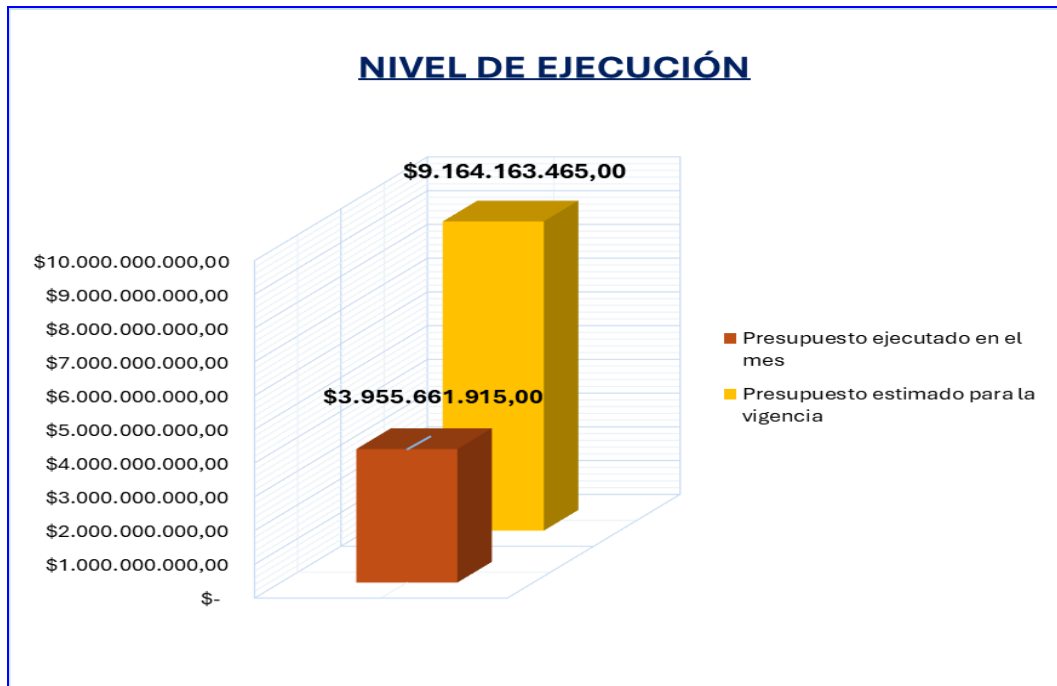
En este orden de ideas, a la Personería de Bucaramanga, para la vigencia fiscal de 2025, se le asignó un presupuesto definitivo de **NUEVE MIL CIENTO SESENTA Y CUATRO MILLONES CIENTO SESENTA Y TRES MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y CUATRO PESOS CON SETENTA Y SEIS CENTAVOS MCTE (\$9.164.163.464,76)**, correspondiente al 1.6%, de los Ingresos Corrientes de Libre Destinación (ICLD) del Municipio de Bucaramanga.

### EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE INGRESOS A 31 DE MARZO DEL 2025

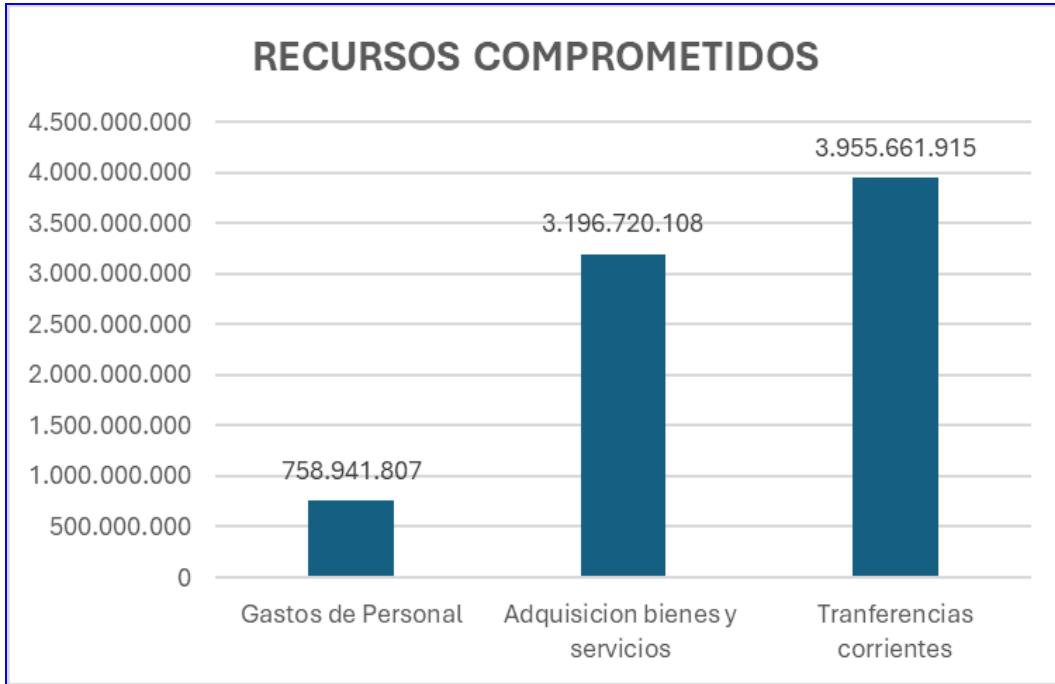
A 31 de marzo del 2025, por concepto de transferencias de ICLD, la Personería de Bucaramanga ha recibido el **24.6%** del presupuesto definitivo de la vigencia actual, es decir la suma de **DOS MIL DOSCIENTOS CINCUENTA MILLONES DE PESOS (\$2.250'000.000,00)**.



## EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE GASTOS A 31 DE MARZO DEL 2025



Para asegurar el cumplimiento de la misión de la Personería de Bucaramanga, la entidad comprometió para los gastos de funcionamiento a 31 de marzo de 2025, la suma de **TRES MIL NOVECIENTOS CINCUENTA Y CINCO MILLONES SEISCIENTOS SESENTA Y UN MIL NOVECIENTOS QUINCE PESOS M/CTE (\$3.955'661.915,00)**, es decir lo equivalente al 43,16% del total del presupuesto de Gasto Definitivo.



## Gestión PQRS

PQRS GESTIONADOS EN EL TRIMESTRE REPORTADO		
Tema	Cantidad	Descripción general de la gestión
Certificaciones.	12	Certificaciones de Ingresos y retenciones de la vigencia 2024
Derechos de Petición.	3	Se dio respuesta en los tiempos establecidos
Embargos.	1	Se dio respuesta a la entidad financiera sobre la vinculación de la Persona en mención
Informe Entes de Control.	3	Se dio repuesta a la Contraloría Municipal y a la Alcaldía de Bucaramanga en los requerimientos solicitados
Otras solicitudes.	2	Se dio respuesta en temas de la oficina financiera y se solicitó traslado por competencia cuando el requerimiento no correspondía al área
<b>TOTAL PQRS</b>	<b>21</b>	

## 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
Seguimiento y verificación de las actividades realizadas por el proceso de gestión financiera de la personería de Bucaramanga.	Como parte de nuestro rol de Evaluación y Seguimiento, mensualmente se viene realizando el seguimiento a las operaciones del área financiera como son: conciliaciones bancarias y proceso de egresos.	Mediante estas actividades de aseguramiento, la OACI acompaña a la gestión en la vigilancia permanente de los posibles riesgos que puedan presentarse en las operaciones financieras.
Seguimiento a la respuesta oportuna de PQRSD por parte de las diferentes dependencias de la Entidad.	Semanalmente la OACI realiza el seguimiento a la respuesta oportuna de PQRSD por parte de la Entidad, según la información registrada en la base de datos del Sistema de Gestión Documental – SIGED.	Esta actividad de aseguramiento busca que la entidad cumpla con su responsabilidad de dar respuesta oportuna a las PQRSD que la ciudadanía radica, en cumplimiento de la normatividad vigente.

Nombre de actividad ejecutada	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
<p><b>Diseño de la Campaña de fomento del Autocontrol para la vigencia 2025.</b></p>	<p>Como parte de la función del rol de enfoque hacia la prevención, se está estructurando la propuesta de la nueva Campaña de Fomento del Principio de Autocontrol que se implementará en la vigencia 2025 y que estará dirigida a funcionarios y contratistas de la Personería de Bucaramanga.</p>	<p>El objetivo de la campaña es fortalecer la apropiación del principio del AUTOCONTROL en la cultura organizacional de la entidad, invitando a los servidores a interiorizar la importancia de éste en el desarrollo de las funciones y obligaciones propias de cada cargo.</p>
<p><b>Informe de Evaluación del Control Interno Contable de la Personería Municipal de Bucaramanga - vigencia 2024.</b></p>	<p>Se dio cumplimiento a la elaboración del Informe de Evaluación del Sistema de Control Interno Contable de la vigencia 2024, cuya matriz arrojó una calificación de "EFICIENTE". El documento final fue enviado a la Oficina de Control Interno de la Alcaldía Municipal, el día 10 de febrero de 2025.</p>	<p>Como producto de la evaluación, se presentó una recomendación: La necesidad de actualizar la información de los activos fijos en el <i>Módulo de Inventarios del aplicativo TRANSFORS</i>, por parte del proceso de Recursos Físicos.</p>
<p><b>Rendición de la cuenta electrónica a la Contraloría Municipal de Bucaramanga - vigencia 2024.</b></p>	<p>Dando cumplimiento a la normatividad expedida por el órgano de control, se cumplió con el cronograma para la rendición de la cuenta electrónica de la vigencia 2024, en la plataforma SIA CONTRALORIAS.</p>	<p>El 17 de febrero se realizó la rendición de 40 formatos en la plataforma SIA CONTRALORÍAS, dando cumplimiento al compromiso de la entidad con el ente 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><b>Informe de Derechos de Autor sobre Software.</b></p>	<p>Anualmente, la Dirección Nacional de Derecho de Autor (DNDA), solicita información relacionada con la verificación, recomendaciones y resultados sobre el cumplimiento de las normas en materia de Derecho de Autor sobre software. Este informe se presentó el 20 de marzo en la plataforma dispuesta por la DNDA.</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.</p>



Nombre de actividad ejecutada	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
<p><b>Asesoría en el diseño y elaboración del Manual de Administración de Riesgos de la Entidad.</b></p>	<p>En cumplimiento de la Política de Administración de Riesgos de la Entidad, la Oficina Asesora de Control Interno (OACI) está acompañando, desde la asesoría técnica, al proceso de Planeación Institucional, en el diseño y elaboración del Manual de Administración del Riesgo.</p>	<p>La construcción del Manual de Administración del Riesgo tiene importancia estratégica para la Entidad, dado que permitirá implementar la Política de Administración de Riesgos a nivel de áreas claves como la gestión de procesos, la seguridad de la información, la vigilancia fiscal y la prevención de actos de corrupción, fortaleciéndose así la gestión institucional.</p>
<p><b>Acompañamiento en la construcción del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) de la Personería.</b></p>	<p>De acuerdo con el Decreto 1122 de agosto de 2024, las entidades territoriales deben adoptar un Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) que reemplazará el anterior Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC). Según lo anterior, el plazo para este cambio de instrumento vence el próximo 30 de agosto de 2026, razón por la cual se debe definir un plan de transición que permita lograr esta meta. A este respecto, la OACI ha estado acompañando al proceso de Planeación Institucional en la elaboración del Plan de Transición; el cual, va a la par de la elaboración del Manual de Administración de Riesgos, por ser un instrumento necesario para la gestión de riesgos de corrupción.</p>	<p>La adopción del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) por parte de la Personería, permitirá fortalecer la cultura de anticorrupción de la Entidad, al establecer objetivos, metas y acciones estratégicas claras de corto y mediano plazo, permitiendo la continuidad de las acciones encaminadas a blindar la gestión pública de las posibles prácticas de corrupción que puedan afectarla en detrimento del bienestar de los ciudadanos y de la institución.</p>



## Logros Significativos

La Oficina Asesora de Control Interno a través de su rol de asesoría, acompañamiento técnico y seguimiento ha participado activamente en la formulación y adopción de importantes instrumentos estratégicos como son el Manual de Administración del Riesgo y el Programa de Transparencia y Ética Pública de la Entidad.



Durante el primer trimestre de 2025, la Oficina Asesora de Control Interno ha venido cumpliendo con compromiso su rol de enlace con entes de control, al acompañar a la administración en la coordinación para la recolección de información clara y oportuna para la presentación de los diferentes informes de ley que son solicitados por instancias de control como son la Contraloría Municipal, el Concejo Municipal, la Dirección Nacional de Derechos de Autor y la Oficina de Control Interno de la Alcaldía de Bucaramanga.



Por lo expuesto anteriormente como Personero Municipal, rindo el presente informe de gestión consolidado, correspondiente al primer trimestre de 2025 a la comunidad Bumanguesa y a los Honorables concejales de la ciudad.

Cordialmente,

**HERNANDO VILLAMIZAR GONZÁLEZ**  
**Personero Municipal de Bucaramanga**