



**INFORME DE GESTIÓN
IV TRIMESTRE 2025
OCTUBRE A DICIEMBRE**

TABLA DE CONTENIDO

PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	3
PERSONERÍA DELEGADA PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS	12
PERSONERÍA DELEGADA PARA LA DEFENSA DEL MENOR, LA MUJER Y LA FAMILIA.....	21
PERSONERÍA DELEGADA PARA LAS POLÍTICAS SOCIALES Y LA CONVIVENCIA CIUDADANA	38
PERSONERÍA DELEGADA PARA LA VIGILANCIA DEL PATRIMONIO PÚBLICO Y PROTECCIÓN DEL AMBIENTE	52
PERSONERÍA DELEGADA PARA EL MINISTERIO PÚBLICO EN ASUNTOS PENALES, CIVILES, POLICIVOS Y DE TRÁNSITO	102
PERSONERÍA DELEGADA PARA LA VIGILANCIA ADMINISTRATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	115
CENTRO DE CONCILIACIÓN	119
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	128
GESTIÓN DOCUMENTAL.....	132
COMUNICACIONES E IMÁGEN INSTITUCIONAL.....	137
ATENCIÓN AL CIUDADANO	146
GESTIÓN FINANCIERA	166
CONTROL INTERNO	170

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 bucanguesa, 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 octubre y diciembre de 2025:



Gestión

COMITÉ SEGUIMIENTO ELECTORAL ELECCIONES CONSEJOS MUNICIPALES Y LOCALES DE JUVENTUDES



El 7 de octubre, el Personero Municipal de Bucaramanga, Dr. Hernando Villamizar, participó en el Comité de Seguimiento Electoral, en ejercicio de sus funciones de vigilancia y prevención, con el fin de garantizar la transparencia del proceso democrático. Esta participación fortaleció las garantías democráticas, la protección de los derechos políticos de la ciudadanía y reafirmó el rol preventivo y de control de la Personería de Bucaramanga en el desarrollo de procesos electorales confiables y legítimos.

CATEDRA DE PAZ 2025 UNIDADES TECNOLOGICAS DE SANTANDER



El 9 de octubre, el Personero Municipal de Bucaramanga, Dr. Hernando Villamizar, acompañó el conversatorio “Cátedra de Paz 2025” de las Unidades Tecnológicas de Santander, en donde aportó al fortalecimiento de los procesos de formación orientados a la reconciliación y la convivencia ciudadana. Esta actividad reafirmó el compromiso institucional con la promoción de la cultura de paz, generó un impacto positivo en la comunidad académica y fortaleció la articulación interinstitucional entre la Personería de Bucaramanga y las instituciones de educación superior.

ENCUENTRO TERRITORIALIZACION DEL SISTEMA NACIONAL DE BUSQUEDA



El 14 de octubre, el Personero Municipal de Bucaramanga, Dr. Hernando Villamizar, acompañó el encuentro de territorialización del Sistema Nacional de Búsqueda, orientado a fortalecer la articulación interinstitucional y a reafirmar el compromiso con la garantía de los derechos a la verdad, la justicia y la reparación integral de las víctimas. Esta iniciativa permitió consolidar acciones coordinadas en el territorio, contribuyendo a mejorar los procesos de búsqueda y atención, así como a fortalecer la respuesta del Estado mediante intervenciones más efectivas, oportunas y centradas en los derechos de las víctimas.

VISITA PERSONEROS ESCOLARES 2025



El 16 de octubre, el Personero Municipal de Bucaramanga, Dr. Hernando Villamizar, recibió la visita de los personeros escolares 2025, en un espacio orientado a promover el liderazgo, los derechos humanos y la participación ciudadana desde las instituciones educativas. Este encuentro fortaleció los procesos de formación de los personeros escolares, fomentó una cultura de respeto por los derechos humanos en el ámbito educativo y reafirmó el compromiso de la Personería de Bucaramanga con la formación de ciudadanos activos, responsables y participativos.

ELECCIONES CONSEJOS MUNICIPALES Y LOCALES DE JUVENTUD



El 19 de octubre, el Personero Municipal de Bucaramanga, Dr. Hernando Villamizar acompañó el desarrollo de las elecciones de los Consejos Municipales y Locales de Juventud, ejerciendo funciones de vigilancia y garantía de los derechos ciudadanos durante la jornada electoral. El acompañamiento institucional permitió fortalecer la transparencia y legitimidad del proceso electoral, así como promover la participación de los jóvenes en los espacios democráticos. Esta labor reafirma el compromiso de la Personería de Bucaramanga con la protección de los derechos políticos y el fortalecimiento de la democracia participativa en el territorio.

SOCIALIZACIÓN Y VALIDACIÓN DEL PLAN MUNICIPAL EFECTIVO DE PARTICIPACIÓN
DE VÍCTIMAS 2023–2027



El 29 de octubre de 2025, el Personero Municipal de Bucaramanga, Dr. Hernando Villamizar, acompañó la socialización y validación del Plan Municipal Efectivo de Participación de Víctimas 2023–2027, en atención a la solicitud de la Procuraduría Provincial de Bucaramanga. Esta actividad permitió fortalecer la articulación interinstitucional y garantizar la participación y efectiva de las víctimas en los procesos de construcción de políticas públicas.

El acompañamiento institucional contribuyó a consolidar mecanismos de participación incidente de las víctimas, fortaleciendo la transparencia, la legitimidad y el enfoque de derechos en la formulación de la política pública municipal.

MESA DE TRABAJO ARTICULADORA ENTRE ENTIDADES MUNICIPALES DEL DEPARTAMENTO DE
SANTANDER.



El 5 de noviembre de 2025, el Personero Municipal de Bucaramanga, Dr. Hernando Villamizar González, junto con el delegado del Menor, la Mujer y la Familia, participó en una mesa de trabajo interinstitucional con entidades municipales del departamento de Santander. Este espacio tuvo como propósito avanzar en la estructuración del decreto CIPRUNNA, mediante el cual se crea la mesa interinstitucional para la prevención del reclutamiento, uso, utilización y violencia sexual contra niños, niñas y adolescentes. La participación de la Personería de Bucaramanga fortaleció la articulación institucional y contribuyó a la consolidación de acciones preventivas orientadas a la protección integral de los derechos de niños, niñas y adolescentes, reafirmando el compromiso institucional con la prevención de vulneraciones y la garantía de entornos seguros en el territorio.

MESA DE PARTICIPACIÓN DE VÍCTIMAS DEL MUNICIPIO – VIGENCIA 2025



El 5 de noviembre de 2025, el Personero Municipal de Bucaramanga, Dr. Hernando Villamizar González, participó activamente en la Mesa de Participación de Víctimas del municipio – Vigencia 2025, reafirmando el compromiso de la Personería de Bucaramanga con la defensa de los derechos humanos y la garantía de una participación efectiva de las víctimas del conflicto. Esta intervención permitió velar por el adecuado funcionamiento de los espacios de diálogo y construcción colectiva, promoviendo la transparencia, la inclusión y el respeto por la dignidad humana.

MESA DE TRABAJO JUNTA DE ACCION COMUNAL BARRIO GIRARDOT



El 14 de noviembre de 2025, el Personero Municipal de Bucaramanga, Hernando Villamizar, acompañó las gestiones comunitarias en el barrio Girardot, atendiendo la invitación de la Junta Administradora Local de la Comuna 4, con el propósito de articular acciones con la Secretaría de Desarrollo Social y promover el bienestar ciudadano; este acompañamiento fortaleció la coordinación interinstitucional y contribuyó a la atención oportuna de las necesidades de la comunidad, reafirmando el compromiso de la Personería de Bucaramanga con la participación ciudadana y el mejoramiento de la calidad de vida en el territorio.

MESA DE TRABAJO JUNTA DE ACCION COMUNAL BARRIO GIRARDOT



El 15 de noviembre de 2025, el Personero Municipal de Bucaramanga, Hernando Villamizar, en articulación con los Concejales del municipio de Bucaramanga, lideraron acciones orientadas a la dignificación de los vendedores estacionarios, promoviendo soluciones que garanticen la protección de sus derechos y contribuya al ordenamiento del espacio público; este trabajo conjunto fortaleció los procesos de concertación y permitió avanzar en medidas equilibradas que permitan armonizar el respeto por la dignidad humana y la organización de la ciudad, reafirmando el compromiso institucional con una gestión incluyente y sostenible.

VERIFICACIÓN INTEGRAL EN LA UNIDAD DE BIENESTAR ANIMAL



El 15 de noviembre de 2025, el Personero Municipal de Bucaramanga, Hernando Villamizar, realizó una verificación integral en la Unidad de Bienestar Animal, con el fin de evaluar las condiciones de tenencia, la infraestructura y el cumplimiento de los compromisos establecidos; en coordinación con la Alcaldía Municipal, se definieron acciones concretas para fortalecer la protección y el bienestar animal, lo que permitió reforzar el control institucional, promover mejoras en la atención y reafirmar el compromiso de la administración con el respeto y la garantía de los derechos de los animales en la ciudad.

ACOMPAÑAMIENTO UNIDAD DE BUSQUEDA



El 20 de noviembre de 2025, el Personero Municipal de Bucaramanga, Hernando Villamizar, acompañó a la Unidad de Búsqueda de Personas Dadas por Desaparecidas durante su intervención en el Cementerio Municipal, ejerciendo funciones de vigilancia preventiva para garantizar la transparencia del proceso y el respeto por los derechos de las víctimas y sus familias; este acompañamiento fortaleció la confianza institucional y reafirmó el compromiso de la Personería con la verdad, la dignidad y la garantía de los derechos de quienes han sido afectados por la desaparición forzada.

REUNIÓN DE ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL CON LA FUNDACIÓN ÁVILES PARA FORTALECER LA INCLUSIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD



El 25 de noviembre en el marco del Día Internacional de la Eliminación la Violencia contra la Mujer, el Personero Municipal de Bucaramanga, Hernando Villamizar acompañó las actividades desarrolladas en la ciudad, reafirmando su compromiso con la defensa, promoción y garantía de los derechos de las mujeres. Desde nuestra labor misional, seguimos impulsando espacios de participación, protección y acompañamiento para que todas las mujeres puedan vivir libres de violencias y con pleno acceso a sus derechos.

SESIÓN DE CONTROL COMUNITARIO SOBRE TRÁNSITO Y ESPACIO PÚBLICO EN LA COMUNA



El 10 de diciembre de 2025, el Personero Municipal de Bucaramanga, Hernando Villamizar, en articulación con las autoridades locales, participó en el Consejo de Seguridad y Convivencia Municipal extraordinario, espacio estratégico para evaluar la situación de seguridad de la ciudad y coordinar acciones integrales orientadas a la prevención del delito y la protección del orden público; esta participación permitió fortalecer la coordinación interinstitucional y reafirmar el compromiso de la Personería con la garantía de la seguridad ciudadana, la convivencia pacífica y el respeto por los derechos fundamentales en el municipio.

CONMEMORACION DIA INTERNACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS



El 10 de diciembre, el Personero Municipal de Bucaramanga, Hernando Villamizar, acompañó la conmemoración del Día Internacional de los Derechos Humanos, en articulación con la Secretaría del Interior, la Secretaría de Salud y la Defensoría del Pueblo, desarrollando acciones orientadas a la promoción, protección y garantía de los derechos fundamentales; este trabajo conjunto fortaleció la coordinación interinstitucional, sensibilizó a la ciudadanía y reafirmó el compromiso institucional con la defensa de los derechos humanos y la construcción de una cultura de respeto y dignidad en el territorio.



Logros Significativos

Las acciones desarrolladas durante el periodo evaluado reflejan el compromiso de la Personería de Bucaramanga con el cumplimiento de sus funciones constitucionales y legales, orientadas a la protección de los derechos humanos, el fortalecimiento de la participación ciudadana y la vigilancia preventiva de la gestión pública. Los resultados alcanzados evidencian avances en la articulación interinstitucional y en la atención de las necesidades del territorio, constituyéndose en una base sólida para la continuidad y mejora de las estrategias institucionales, en concordancia con los principios de legalidad, eficiencia, transparencia y enfoque de derechos.

PERSONERÍA DELEGADA PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS



Gestión

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



La delegada para la defensa de los derechos humanos, convoco a la Alcaldía Municipal, INPEC y Policía Nacional a una mesa de trabajo el día **13 de Febrero/25, 4 de Junio/25, 24 Julio/25 y 6 octubre/25** 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 Estaciones de policía y URI de Bucaramanga.

ACOMPañAMIENTO A REVISIÓN DE CELDAS, EN ARAS DE GARANTIZAR LOS DERECHOS DE LOS PPL EN LAS ESTACIONES DE POLICÍA.



Por parte de la delegada de Derechos Humanos, se ha realizado acompañamiento a las estaciones de policía y URI de la fiscalía a fin de atender la problemática que se presenta con los PPL en dichos centros transitorios de Bucaramanga. Así mismo se realiza acompañamientos a las revisiones periódicas de la revisión de celdas con el fin de garantizar los derechos fundamentales de los PPL.

- 6 de marzo/25 estación norte
- 19 de marzo/25 estación sur
- 25 de marzo/25 estación centro
- 18 de julio/25 estación norte
- 4 de septiembre/25 estación centro
- 24 de septiembre/25 estación norte
- 9 de octubre/25 estación norte
- 15 de octubre/25 estación norte
- 28 de noviembre/25 estación centro
- 10 de diciembre/25

ACOMPAÑAMIENTO Y PRESENCIA EN PUESTO DE MANDO UNIFICADO



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.

6 de febrero /25 - 28 de marzo/25- 16 junio/25

REVISIÓN Y VERIFICACIÓN DE LOS PROTOCOLOS QUE DEBE CUMPLIR LOS DISPOSITIVOS DE LA POLICIA NACIONAL EN LAS MARCHAS.



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.

Fechas de revisiones:

20 enero/25 - 29 enero/25 - 17 febrero/25 - 18 febrero/25 -21 febrero/25 - 4 marzo /2025 - 17 marzo/25- 16 junio/25- 9 octubre - 15 octubre/25

ACOMPAÑAMIENTO A LA COMISION DE FUTBOL PREVIO A CADA ENCUENTRO DEPORTIVO DEL ATLETICO BUCARAMANGA.



Se realizó acompañamiento en las comisiones de fútbol realizadas previo a los encuentros deportivos del Atlético Bucaramanga.

6 febrero/25 - 28 marzo/25 – 30 abril/25

TOMA DE DECLARACIONES A VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMANDO.



De conformidad con las funciones que le competen a la delegada para la Defensa de los Derechos Humanos, se realizó hasta el cuarto trimestre la toma de 175 declaraciones a población vulnerable y víctima del conflicto armado.

ARTICULACION CON LA DIRECCION CON LA RECLUCION DE MUJERES PARA LA REALIZAR VISITAS Y ACTIVIDADES A LAS PPL



La personera delegada en aras de realizar acompañamiento a la población privada de la libertad que se encuentra reclusa, realizó articulación con la directora del establecimiento y ha realizado visitas y actividades para contribuir en el bienestar y defensa de los derechos de los PPL en las siguientes fechas:
30 de enero/25 - 8 marzo/25

REUNIÓN CONSEJO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA MUNICIPAL



Se asistió a consejo de seguridad y convivencia municipal en donde se abordaron diferentes temas donde la personería como ente de control cumplimos con la defensa y garantía de los derechos y dignidad de los ciudadanos.

ACOMPAÑAMIENTO A OPERATIVOS REALIZADOS POR MIGRACION COLOMBIA, ESPACIO PÚBLICO, POLICIA NACIONAL Y OTROS



La personería delegada de derechos humanos en cumplimiento con sus funciones realiza acompañamiento a diferente establecimiento de comercio, parques de la ciudad espacio público en los cuales se realiza inspección vigilancia y control de condiciones higiénico-sanitarias y verificación de documentos del comercio.

Se realiza acompañamiento a migración Colombia con policía nacional, infancia y a dolencia, dirección de tránsito, inspección de policía con el fin de verificar estatus migratorio, control en espacio público, parques de la ciudad y establecimientos comerciales.

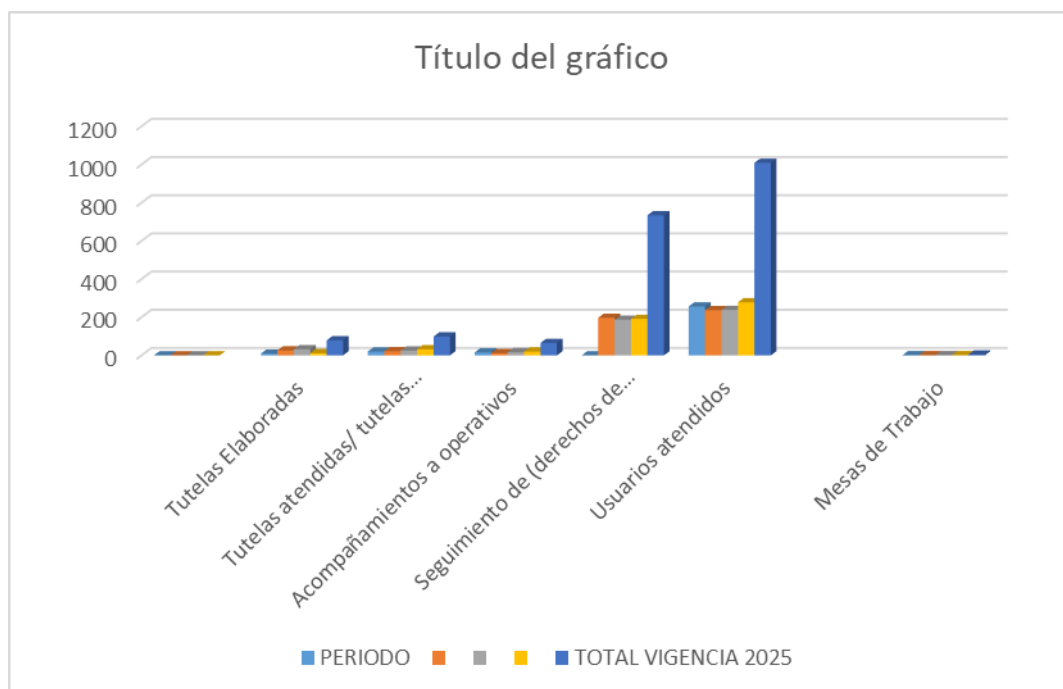
- **25 de septiembre 2025**
- **1 de octubre de 2025**
- **6 de octubre de 2025**
- **7 de octubre de 2025**
- **16 de octubre de 2025**
- **20 de octubre de 2025**
- **23 de octubre de 2025**
- **27 de octubre de 2025**



En Resumen

Actividades / Servicios	PERIODO				TOTAL VIGENCIA 2025
	1er TRIMESTRE	2do TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4to TRIMESTRE	
Tutelas Elaboradas	9	26	32	12	79
Tutelas atendidas/ tutelas	20	22	25	32	99

Actividades / Servicios	PERIODO				TOTAL VIGENCIA 2025
	1er TRIMESTRE	2do TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4to TRIMESTRE	
recibidas					
Acompañamientos a operativos	16	12	17	20	65
Seguimiento de (derechos de petición + PQR)	159	197	187	191	734
Usuarios atendidos	256	237	238	278	1009
Mesas de Trabajo	1	1	1	1	4



GESTIÓN PQRS

PQRS GESTIONADOS EN EL CUARTO TRIMESTRE		
Tema	Cantidad	Descripción general de la gestión
SALUD	383	Solicitud de citas médicas, autorización de medicamentos, programación de cirugías, entre otras.
POBLACIÓN PRIVADA DE LA	32	Solicitudes de cupo en establecimiento carcelario y

PQRS GESTIONADOS EN EL CUARTO TRIMESTRE		
Tema	Cantidad	Descripción general de la gestión
LIBERTAD		acompañamiento en temas de salud.
VICTIMAS	175	Tramite de declaraciones y ayuda emergente para la población víctima del conflicto armado.
UNP	120	Se suministra información sobre presuntas personas amenazadas que hayan puesto en conocimiento de la Personería.
SISBEN	23	Se realiza seguimiento a las solicitudes para actualizar la categorización del puntaje del SISBEN.
OTROS	1	
TOTAL	734	



GESTIÓN TUTELAS

TUTELAS GESTIONADAS HASTA SEPTIEMBRE REPORTADO								
Tema	Cantidad	Tutelas			Desacatos			Descripción general de la tutela
		En trámite	A favor	Negadas	En trámite	A favor	Negados	
Salud	79	21	45	0	1	2	0	Se elaboraron tutelas solicitando cuidador, suministro de medicamentos y programación de cirugías.



Logros Significativos

El 1 de septiembre del 2025 se recepción la petición del señor Rigoberto torres rojas, donde nos solicitó la realización de una tutela para que NUEVA Eps asumiera los gastos de hospedaje y alimentación de él para que pudiera cuidar a su hijo quien actualmente se encuentra hospitalizado en la ciudad de Bucaramanga a

raíz de un accidente automovilístico Dicha tutela se le entrego y se le ayudo a radicar el día 4 de septiembre de 2025, días después obtuvimos el fallo a favor

RESUELVE.

PRIMERO. TUTELAR el amparo constitucional del derecho fundamental a la salud del señor MAURY ANDRÉS TORRES CRUZ contra NUEVA EPS, por lo expuesto en precedencia.

SEGUNDO. ORDENAR a NUEVA EPS que por conducto de su Representante Legal y/o quien haga sus veces, dentro de las CUARENTA Y OCHO (48) HORAS siguientes a la notificación de esta providencia, asuma los gastos de ALOJAMIENTO Y MANUTENCIÓN (a futuro) de el acompañante del señor MAURY ANDRÉS TORRES CRUZ durante el tiempo que dure la hospitalización de este en la ciudad de Bucaramanga. Igualmente, que suministre los GASTOS DE TRANSPORTE intermunicipal del accionante y su acompañante, cuando medie la orden de traslado y en caso de que así sea ordenado por su médico tratante.

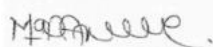
TERCERO: ABSTENERSE de ordenar el suministro de los insumos solicitados, por lo expuesto en precedencia.

CUARTO: DESVINCULAR del presente trámite a la SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD, SECRETARÍA DE SALUD DEPARTAMENTAL DE SANTANDER, SECRETARÍA DE SALUD DE BUCARAMANGA, E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER, CONSORCIO COMUNEROS, ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD (ADRES), SECRETARÍA DE SALUD DE SANTA ROSA DEL SUR DE BOLÍVAR y a la SECRETARÍA DE SALUD DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR.

QUINTO: NOTIFICAR el presente proveído a las partes y vinculadas en este trámite.

SEXTO: ENVIAR el expediente dentro del término legal a la Honorable Corte Constitucional para la eventual revisión de la presente sentencia, en caso de no ser impugnada dentro de los tres días siguientes a su notificación

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.



MARÍA PAOLA ANNICCHIARICO CONTRERAS
Jueza

En donde se evidencia que se obtuvo lo solicitado sin embargo pese a ello, tuvimos que realizar un desacato porque NUEVA EPS no había cumplido con el fallo, El día 1 de octubre del 2025 el señor Rigoberto nos informó la grata noticia que ya le habían entregado lo solicitado

NUMERO VOUCHER	78357
N. AUTORIZACIÓN	290720127
FECHA	01/10/2025
HORA	21:21:46
PACIENTE	TORRES CRUZ MAURY ANDRES cc 1049018176
ACOMPANANTE	: RIGOBERTO TORRES ROJAS~CC 7926506
N. MIPRES	2,0251E+19
SERVICIOS	
CANTIDADES	CUPS / DESCRIPCION
15	AD1013 HOTEL C1 HABITACION SENCILLA BUCARAMANGA CD (NOCHE)
30	AD0249 ALIMENTACION C1 BUCARAMANGA (CADA UNA)
FECHAS PRESTACION	INGRESO 1/10/2025 SALIDA 16/10/2025
COMENTARIOS HOTEL	Favor facturar 14 cantidades de Habitación sencilla Favor facturar 29 cantidades de Alimentación
SERVICIO CONFIRMADO CON	RIGOBERTO TORRES ROJAS
NUMERO MARCADO	3151672494
PRESTADOR SERVICIO	BUCARAMANGA: HOTEL SANTA SOFIA
DATOS CONTACTO PRESTADOR	Direccion: CL. 40 N°24-60 Telefono: 3155808275

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



Gestión

VISITAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS. PAE

La Delegada de Familia de la Personería de Bucaramanga realizó presencia activa en diferentes instituciones educativas del municipio, entre ellas: Salesiano, Domingo Savio, Jorge Eliécer Gaitán, Nuestra Señora del Pilar, Politécnico, Camacho Carreño, Andrés Páez de Sotomayor, Campo Hermoso, Normal Superior, Bicentenario, Cote Uribe, José María Estévez, Bosconia (rural), Santander, Tecnológico, Nacional de Comercio, Politécnico, El Pilar, INEM, Pablón (rural) y Club Unión sede C. En el marco de sus funciones de control y vigilancia, se efectuó seguimiento al Programa de Alimentación Escolar (PAE), con el propósito de garantizar su correcta implementación y la prestación eficiente del servicio. Como garantes de los derechos de niños, niñas y adolescentes, se vela porque la ejecución del programa se desarrolle con transparencia, oportunidad y calidad, asegurando así su objetivo fundamental de apoyar el bienestar y la permanencia escolar de la población beneficiaria.

Durante el año se realizaron un total de 24 visitas de seguimiento, llevadas a cabo los días 9 y 10 de enero, 14 y 25 de febrero, 11 y 12 de marzo, 3, 23 y 27 de abril, 15 y 22 de mayo, 1.º y 16 de junio, 7 y 17 de julio, 20, 22, 25 y 26 de agosto y 30 de septiembre. Estas visitas permitieron verificar el cumplimiento de los lineamientos del PAE y atender de manera oportuna inquietudes o situaciones reportadas por las comunidades educativas.

El proceso de supervisión ha contribuido de manera directa a garantizar que los alimentos suministrados en las instituciones educativas cumplan con los estándares nutricionales establecidos, asegurando un aporte adecuado de nutrientes esenciales para el desarrollo físico y cognitivo de los estudiantes. Asimismo, se corroboró que la entrega del servicio corresponde al número real de beneficiarios, promoviendo una distribución justa y efectiva de los recursos. No obstante, se evidenció que varias de las raciones industrializadas son altamente azucaradas, lo cual ha generado inconformidad entre estudiantes y docentes. En cuanto a las condiciones de higiene y salubridad, en algunas instituciones educativas se encontraron deficiencias en el orden y limpieza de los comedores, lo que representa un riesgo sanitario y afecta la dignidad del entorno en el que los menores reciben su alimentación. También se constató que la manipulación, almacenamiento y preparación de los alimentos en ciertos casos no se realiza bajo condiciones higiénico-sanitarias óptimas, debido principalmente a la inadecuada

Infraestructura de las cocinas, muchas de ellas pequeñas, deterioradas y con altas temperaturas que afectan incluso la salud de las manipuladoras de alimentos.

Respecto a la aceptación de los menús, se observó que la minuta de raciones preparadas en sitio cumple con los criterios nutricionales; sin embargo, algunos estudiantes manifiestan rechazo hacia los alimentos saludables, situación que obedece a la falta de hábitos de alimentación balanceada en sus hogares.

Finalmente se realizó un informe remitido a secretaria de educación indicando las falencias de las minutas entregadas durante la vigencia y las recomendaciones de adecuarlas a los valores y estándares nutricionales requeridos.

En conclusión, la labor de supervisión adelantada por la Delegada de Familia ha permitido identificar fortalezas y dificultades en la ejecución del PAE. Aunque se garantiza la cobertura y existe una minuta nutricional adecuada, es necesario mejorar las condiciones de infraestructura, higiene y calidad de las raciones industrializadas, al tiempo que se promueven estrategias pedagógicas que fomenten la aceptación de alimentos saludables en la población estudiantil.



CAMPAÑA DE SENSIBILIZACIÓN “Termómetro de Violencia Basada en Género”

La Delegada de Familia de la Personería de Bucaramanga ha liderado la promoción de campañas de sensibilización orientadas a prevenir la violencia contra los menores, las mujeres y las familias del municipio. Entre estas acciones se destaca la estrategia denominada “**Termómetro de Violencia Basada en Género**”, cuyo propósito es visibilizar el ciclo y la escalada de la violencia de género, promoviendo la identificación temprana de situaciones violentas y fomentando relaciones basadas en el respeto, la equidad y la igualdad. Esta herramienta pedagógica busca generar conciencia sobre las diferentes formas de violencia, desde las más sutiles hasta las más evidentes, permitiendo así su prevención oportuna.

La campaña fue socializada oficialmente en las instalaciones de la Personería de Bucaramanga, con la participación activa de las personeras y personeros estudiantiles del municipio, generando un espacio de diálogo y reflexión sobre el rol de los y las jóvenes como agentes de cambio en sus entornos escolares y comunitarios. Asimismo, se ha llevado la iniciativa a mujeres cabeza de hogar y a diferentes grupos juveniles en instituciones educativas, logrando un importante nivel de acogida.

Con el fin de ampliar su alcance y llegar a un público más amplio, la estrategia también ha sido difundida a través de las redes sociales oficiales de la Personería de Bucaramanga, logrando gran receptividad y participación ciudadana. De esta manera, se busca sensibilizar e involucrar a más personas en la prevención de la violencia basada en género, utilizando los canales digitales como herramienta clave para la educación y la transformación social.

La implementación de esta campaña en las instituciones educativas y en los espacios comunitarios de Bucaramanga tendrá un impacto significativo en la construcción de una cultura de respeto y prevención de la violencia de género. En los colegios, permitirá que los estudiantes reconozcan las señales tempranas de

violencia, fortalezcan sus habilidades para establecer relaciones sanas y promuevan una convivencia basada en la igualdad. Para las mujeres, representa una oportunidad de empoderamiento, de reconocimiento de patrones de violencia normalizados y de acceso a rutas de atención y apoyo.

Adicionalmente, en conmemoración del día de la no violencia contra la mujer se realizó una campaña de sensibilización que incluía un video que demuestra el actuar de la entidad en estos casos y se realizó acompañamiento en STAND en la plazoleta de la alcaldía, con el fin de apoyar a las posibles víctimas y personas interesadas.

En conclusión, esta estrategia se proyecta como una herramienta fundamental para fortalecer entornos más seguros, conscientes y solidarios en el municipio, motivando un cambio social sostenido desde la educación, la sensibilización y el respeto a los derechos humanos.



MESAS DE TRABAJO CONTROL Y VIGILANCIA.

Durante los 9 meses, la Delegada para la Defensa del Menor, la Mujer y la Familia de la Personería de Bucaramanga participó activamente en **27 mesas de trabajo interinstitucionales**, orientadas a la protección de derechos, el seguimiento de procesos educativos y la promoción de espacios democráticos para la niñez, la adolescencia y la juventud en el municipio.

Entre las principales acciones adelantadas se encuentran: la **Mesa de verificación del proceso de convocatoria de elecciones de mujeres representantes al Consejo Consultivo de Mujeres y Equidad de Género**; la **Mesa de trabajo en la Institución Educativa INEM Custodio García**

Rovira, en la cual, de manera articulada con diferentes entidades, se establecieron estrategias para el fortalecimiento del derecho a la educación, con énfasis en la construcción de entornos escolares seguros, protectores e incluyentes; y la **Mesa de trabajo en el Colegio Aurelio Martínez Mutis**, donde se realizó acompañamiento institucional en el marco de un proceso disciplinario que involucraba a menores de edad, garantizando la aplicación del principio del interés superior del niño y el respeto al debido proceso. Asimismo, se desarrollaron mesas de trabajo en el **Colegio Dámaso Zapata** y mesas de seguimiento a los **Consejos Municipales de Juventud**, verificando el proceso de inscripción de listas independientes. También se hizo presencia en la **Institución Educativa José María Estévez**, acompañando un proceso disciplinario en el cual se recomendó suspender la actuación para aclarar el tipo de resolución que se estaba notificando, dado que se evidenciaron yerros en el documento emitido. Esta recomendación se dejó en garantía de los derechos fundamentales del menor y del debido proceso, siendo acogida por la institución. De igual forma, la Delegada realizó una **visita especial de verificación del debido proceso disciplinario** en el **Colegio Bicentenario**, en un caso que involucraba a una estudiante. También se intervino mediante mesa de trabajo

en el **Colegio Aurelio Martínez Mutis**, ante un posible caso de bullying; y en el **Colegio Salesiano**, frente a un posible caso de acoso sexual en un menor de 14 años, adicionalmente, se asistió a una nueva mesa de trabajo en el **Colegio Salesiano** relacionada con posible caso de bullying. La participación de la Personería en estos espacios permitió garantizar un enfoque de derechos, la transparencia y el cumplimiento de los principios constitucionales en los diferentes procesos abordados. Además, se fortaleció la articulación interinstitucional y se promovió la participación activa de actores clave como mujeres, niñas, niños, adolescentes y jóvenes, consolidando de esta manera escenarios de protección integral y prevención de vulneraciones en el ámbito escolar y comunitario. Estas mesas de trabajo permitieron intervenir oportunamente en situaciones sensibles y generar acciones de impacto positivo en los entornos escolares, comunitarios Políticos del municipio.



AUDIENCIAS

Acompañamiento a Treinta y dos 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. En calidad de garantes de los derechos humanos, se realiza veeduría activa en las Audiencias de verificación de derechos, especialmente en casos de violencia intrafamiliar que involucran a niños, niñas y adolescentes. Se garantiza el respeto por los derechos fundamentales de las personas involucradas, asegurando el debido proceso y previniendo cualquier forma de revictimización o vulneración adicional. Asimismo, se brinda contención institucional y orientación a los usuarios en situación de vulnerabilidad, promoviendo un entorno de confianza y protección durante el desarrollo del proceso judicial. La presencia del delegado permite velar porque las decisiones adoptadas respondan al principio del interés superior del menor y al respeto por la dignidad humana.



VISITAS A HOGARES CLARET

Se realizaron **11 visitas de prevención a los Hogares Claret**, con el fin de verificar las condiciones en las que se encuentran los jóvenes infractores allí alojados.

Las visitas mensuales han permitido constatar que se garantice el respeto y la protección integral de sus derechos, evaluando aspectos fundamentales como el acceso a una alimentación adecuada, la atención en salud, la continuidad en los procesos educativos, el bienestar emocional y las condiciones de seguridad física. Estas acciones han sido esenciales para supervisar de manera directa la calidad de la atención brindada, así como para identificar necesidades o situaciones que requieren intervención o remisión a las autoridades competentes.

Cabe resaltar que dentro de estos acompañamientos se atendió un **evento de motín e intento de fuga**, en el cual se brindó acompañamiento inmediato tanto a los menores involucrados como a sus familias, garantizando la protección de sus derechos en un momento crítico y articulando acciones con las instituciones correspondientes.



ACOMPañAMIENTOS

El Delegado de Familia, junto con su equipo de trabajo, realizó 128 acompañamientos dirigidos a jóvenes, mujeres, adultos mayores y personas en situación de violencia intrafamiliar, con el propósito de salvaguardar sus derechos y garantizar su integridad. A través de estas acciones, se brindó orientación a la ciudadanía en el reconocimiento y ejercicio de sus derechos fundamentales, con especial énfasis en adultos mayores, mujeres, niños, niñas, adolescentes y víctimas del conflicto, asegurando que en ninguna circunstancia estos derechos fueran vulnerados.

Los acompañamientos se desarrollaron en distintos escenarios y actividades, tales como la participación en la Plataforma Municipal de Juventudes, visitas especiales a fundaciones como Fulmiani, Santa Teresa y Casa Búho, apoyo durante la emergencia sanitaria en la Cárcel Modelo, presencia actividades encaminadas al desarrollo de los jóvenes, en marchas y movilizaciones sociales, así como en la visita del Presidente de la República, Gustavo Petro. De igual manera, se prestó acompañamiento a los candidatos al Consejo Municipal de Juventudes, incentivando la participación democrática de los estudiantes a través del voto, se apoyó la organización y desarrollo de debates juveniles para la exposición de propuestas y se participó en las elecciones atípicas de las Juntas de Acción Comunal de los diferentes barrios y asentamientos del municipio.

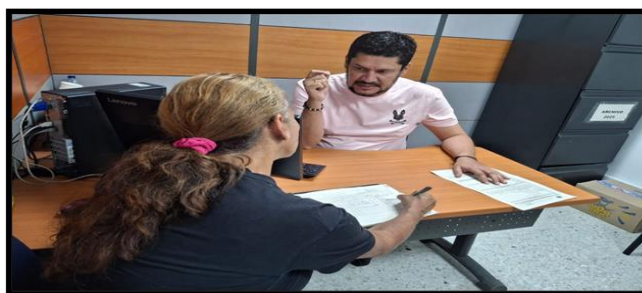
En el marco de la labor institucional, se asistió de manera activa a reuniones ordinarias de la Comisión Intersectorial CIPRUNNA, orientadas a la prevención del reclutamiento, uso, utilización y delitos sexuales contra niños, niñas y adolescentes por parte de grupos armados organizados. También se participó en la capacitación sobre salud mental y rutas de atención en el ámbito escolar organizada por la Secretaría de Educación en el Auditorio de las UTS, en la cuarta sesión ordinaria del Subcomité de Cualificación y Acceso a la Justicia vigencia 2025 y en las reuniones del Subcomité de Violencia.

Todas estas acciones reflejan el compromiso del Delegado de Familia con la protección integral de los derechos, la promoción de la participación ciudadana y el fortalecimiento de entornos seguros, democráticos y respetuosos en el municipio de Bucaramanga



ATENCIÓN AL USUARIO PRESENCIAL

La Delegada de Familia de la Personería de Bucaramanga presta un servicio de apoyo profesional, preventivo y de orientación a personas, grupos vulnerables e instituciones que requieren acompañamiento para tomar decisiones o resolver situaciones que afectan su ritmo de vida habitual. Durante el semestre se han atendido **126 personas de manera presencial**, a quienes, a través de la atención directa, se les ha brindado orientación sobre el reconocimiento y ejercicio de sus derechos fundamentales, con especial énfasis en grupos poblacionales en situación de mayor vulnerabilidad como adultos mayores, mujeres, niños, niñas y adolescentes. En el marco de estas atenciones, se ofrecen **orientaciones jurídicas, acompañamiento psicosocial y la asesoría que requiera cada persona de acuerdo con las funciones y competencias de la Delegada de Familia**, fortaleciendo así el empoderamiento ciudadano, previniendo posibles vulneraciones de derechos y promoviendo el acceso oportuno a las rutas institucionales de protección y garantía.



CAPACITACIONES

Se han desarrollado capacitaciones orientadas a la sana convivencia, la prevención del maltrato, la violencia y el bullying, así como a la promoción de rutas de atención, el autocuidado, la salud sexual y la prevención del consumo de sustancias psicoactivas. Estas iniciativas buscan empoderar a los jóvenes con conocimientos, habilidades y herramientas que les permitan identificar, prevenir y actuar frente a diferentes problemáticas, fomentando una cultura basada en el respeto, el consentimiento y el cuidado de sí mismos.

De igual manera, se llevaron a cabo charlas específicas sobre prevención del acoso, en las que los participantes fortalecieron sus capacidades para reconocer, enfrentar y actuar ante situaciones de acoso en distintos entornos. Paralelamente, se trabajó en la prevención de la violencia juvenil y del tráfico y consumo de sustancias psicoactivas, generando espacios de reflexión y aprendizaje orientados a la construcción de ambientes seguros, protectores y respetuosos.

Estas jornadas de formación, dirigidas a estudiantes, han tenido un impacto positivo en la creación de entornos escolares más seguros, inclusivos y conscientes. Contribuyen al fortalecimiento de las habilidades socioemocionales, promueven la resolución pacífica de conflictos y refuerzan valores como la equidad, la tolerancia y el respeto. Asimismo, permiten identificar oportunamente situaciones de riesgo y activar las rutas de atención correspondientes, garantizando la protección de los derechos de los menores y fortaleciendo la corresponsabilidad de toda la comunidad educativa.

Hasta la fecha, se han llevado a cabo 23 jornadas de capacitación en diferentes instituciones educativas, en ambas jornadas académicas, impactando a más de mil estudiantes. Esta labor reafirma el compromiso con el bienestar integral de la infancia y la adolescencia, y contribuye de manera directa a la construcción de una comunidad educativa más consciente, empática y libre de violencia.



PARTICIPACION Y ACOMPAÑAMIENTO A LOS CONTRALORES Y PERSONERITOS DE BUCARAMANGA

La Personería de Bucaramanga participó activamente en el **Gobierno Escolar de Personeritos** en dos instituciones educativas, fortaleciendo los espacios de formación ciudadana y liderazgo desde la niñez. A través de esta iniciativa se promueve la participación democrática, el conocimiento de los derechos y deberes, así como el desarrollo de habilidades para la resolución pacífica de conflictos.

Durante el año se han realizado **11 acompañamientos a personeros estudiantiles de diferentes instituciones educativas del municipio**, reafirmando el compromiso de la Personería con la promoción del liderazgo juvenil y la construcción de ciudadanía desde las aulas. Estas visitas han permitido escuchar de primera mano las necesidades de los estudiantes, atender solicitudes específicas de los colegios y acompañar recorridos por las instalaciones junto con delegadas de la Personería, con el fin de dar a conocer las funciones y el trabajo que se realiza desde la entidad.

El acompañamiento brindado a los personeritos ha fortalecido significativamente su rol como defensores de los derechos dentro de sus comunidades escolares. En este marco, se han **socializado campañas de sensibilización sobre derechos humanos, prevención de la violencia y promoción de la convivencia pacífica**, contribuyendo a la construcción de entornos escolares más inclusivos, respetuosos y seguros.

Asimismo, la práctica de la **escucha activa** frente a las necesidades y preocupaciones de los jóvenes líderes ha permitido identificar problemáticas específicas en cada institución, orientando la implementación de acciones preventivas y correctivas pertinentes. Este proceso no solo empodera a los estudiantes, sino que también fomenta su participación activa en la defensa de sus derechos y en la consolidación de espacios educativos responsables, democráticos y comprometidos con la paz y la equidad.



REUNIÓN Y REVISIÓN TROPAS PONAL

El personero delegado realizó 11 revisiones a las tropas, llevadas a cabo los días 9 y 10 de enero, 14 de febrero, 3 y 27 de abril, así como el 1.º y 16 de junio, 9 de julio, 7 de agosto, 24 de septiembre y el 30 de diciembre (2025). En estas visitas se verificó que las tropas cumplen con toda la reglamentación establecida por la ley, sin que se dejara observación alguna en las respectivas actas.

Estas revisiones permiten garantizar la prestación de un servicio de seguridad eficiente y adecuado dentro de la jurisdicción. Esta labor ha contribuido a la prevención oportuna de incidentes, reforzando el cumplimiento estricto de los protocolos de actuación y protección, tanto para la institución como para los ciudadanos. Como resultado, se fortaleció la confianza de la comunidad en las fuerzas de seguridad y se promovió un ambiente de mayor orden, respeto y responsabilidad en el ejercicio de sus funciones.



ASISTENCIA Y ACOMPAÑAMIENTO A LOS DIFERENTES COMITES Y SUB COMITES DE LA MESA DE PARTICIPACION EFECTIVAS DE LAS VICTIMAS DE BUCARAMANGA MPEVBGA.

La **Secretaría Técnica de la Mesa de Participación Efectiva de las Víctimas (MPEV)**, bajo la coordinación de la Personería de Bucaramanga y con la participación de la Delegada para la Defensa del Menor, la Mujer y la Familia, acompañó activamente los distintos espacios del Sistema de Atención y Reparación Integral a las Víctimas. Entre estos se destacan: el Subcomité de Prevención, Protección y Garantías de No Repetición, el Subcomité de Atención y Asistencia, el Subcomité de TICs, el Subcomité de Memoria Histórica, el Subcomité de Verdad, Justicia y Memoria Histórica, el Subcomité de Reparación Integral, el Comité Territorial de Justicia Transicional, así como las jornadas de conmemoración del Día Nacional de la Memoria y Solidaridad con las Víctimas.

Durante lo que va del año se realizaron 45 acompañamientos en estos espacios, reafirmando el compromiso institucional con la defensa de los derechos de las víctimas y el fortalecimiento de su participación efectiva en los procesos de verdad, justicia, reparación y no repetición.

En calidad de Secretaría Técnica, la Delegada de Familia participó en los subcomités y actos conmemorativos más relevantes, entre ellos: el Tercer Subcomité de Prevención, Protección y Garantías de No Repetición, el Tercer Subcomité de Reparación Integral, la conmemoración del Día Nacional por la Dignidad de las Mujeres Víctimas de Violencia Sexual en el marco del Conflicto Armado, y la conmemoración del Día del Detenido Desaparecido.

Desde esta función, además de garantizar la asistencia y orientación técnica, se elaboraron documentos de apoyo para el funcionamiento de la Mesa, incluyendo el borrador del Reglamento Interno, avanzando en la consolidación normativa y operativa del espacio, y fortaleciendo su autonomía, organización y capacidad de incidencia.

La Secretaría Técnica cumplió también con su labor de implementar y dar seguimiento a las decisiones del plenario, preparar propuestas, rendir informes y articular acciones con las entidades del SNARIV y otras instancias locales. En el marco de los eventos conmemorativos, se brindó apoyo en la planificación, coordinación logística y convocatoria institucional, logrando la participación activa de entidades clave con oferta institucional. Estos escenarios se constituyeron en espacios de visibilización, reconocimiento simbólico y fortalecimiento del tejido social de las víctimas del conflicto armado en el municipio.



ASISTENCIA Y ACOMPAÑAMIENTO COMO SECRETARIA DE LA MESA TECNICA DE MESA PARTICIPACIÓN EFECTIVA DE LAS VICTIMAS DE BUCARAMANGA- MPEVBGA.

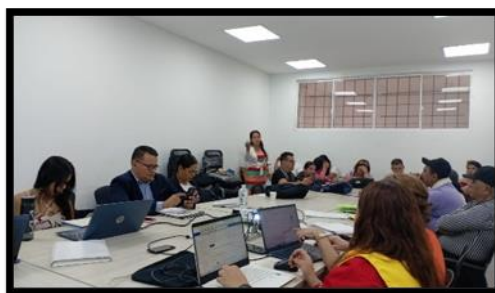
Durante el periodo reportado, se llevaron a cabo **8 plenarios ordinarios de la Mesa de Participación Efectiva de las Víctimas de Bucaramanga**, con la asistencia constante de la Delegada para la Defensa del Menor, la Mujer y la Familia, quien ejerce la función de Secretaría Técnica. En los plenarios tercero, cuarto y quinto, la Delegada asumió la coordinación técnica y administrativa, garantizando el desarrollo adecuado de cada sesión.

En estos escenarios se brindó apoyo integral a la Mesa mediante la **elaboración de actas, el seguimiento de compromisos adquiridos, la orientación normativa y técnica a sus integrantes, y la gestión de solicitudes e informes requeridos**. Asimismo, se dio cumplimiento a las actividades definidas en cada plenario, fortaleciendo los procesos internos y consolidando un espacio de participación más articulado, representativo y efectivo para las víctimas.

La Delegada de Familia, en su rol de Secretaría Técnica, ha contribuido de manera permanente con **acciones dirigidas a garantizar el ejercicio pleno de los derechos de las víctimas del conflicto armado interno**, particularmente en lo relacionado con la verdad, la justicia, la reparación y las garantías de no repetición.

En cumplimiento de este compromiso, se ofreció **apoyo profesional, preventivo y de orientación** tanto a personas víctimas como a grupos en condición de vulnerabilidad e instituciones que requieren acompañamiento en la toma de decisiones o en la resolución de problemáticas que afectan su vida cotidiana.

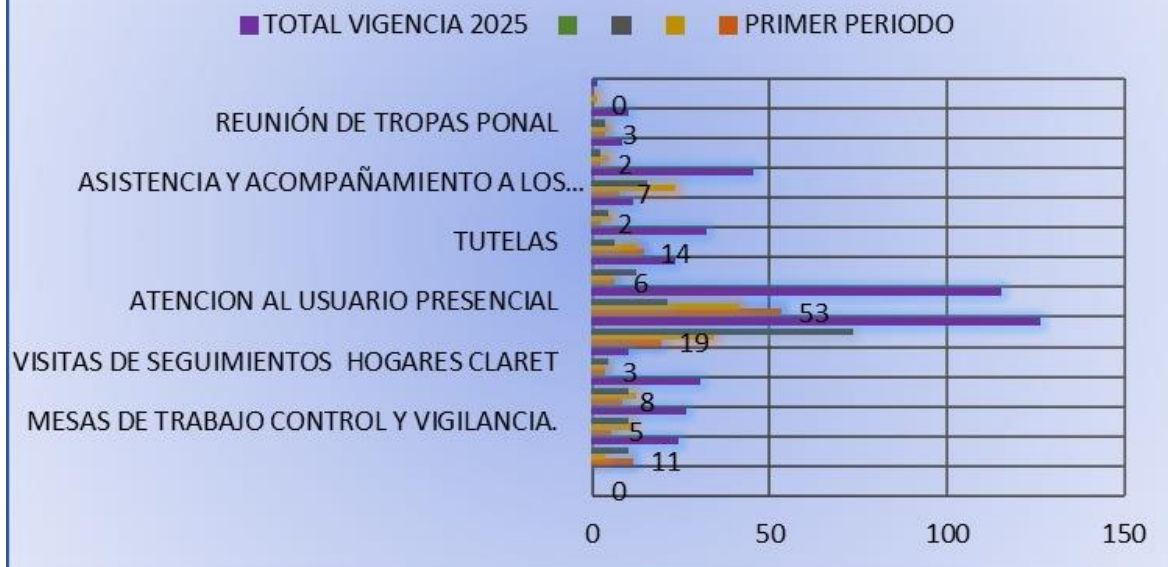
Finalmente, durante esta vigencia se **receptionaron y tramitaron diversas peticiones relacionadas directamente con las funciones de la Secretaría Técnica**, las cuales fueron gestionadas en su totalidad y dentro de los plazos establecidos, garantizando una atención oportuna, eficaz y en concordancia con los principios de protección y defensa de los derechos humanos.




En Resumen

ACTIVIDADES Y SERVICIOS	PRIMER PERIODO				TOTAL VIGENCIA 2025
	1er TRIMESTRE	2er TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4er TRIMESTRE	
VISITAS DE SUPERVISIÓN. PAE	11	3	10	1	25
MESAS DE TRABAJO CONTROL Y VIGILANCIA.	5	11	10	1	27
AUDIENCIAS DE VIF	8	12	10	2	32
VISITAS DE SEGUIMIENTOS HOGARES CLARET	3	3	4	1	11
ACOMPAÑAMIENTOS	19	34	73	5	126
ATENCION AL USUARIO PRESENCIAL	53	41	21	2	115
CAPACITACIONES	6	5	12		23
TUTELAS	14	12	6	7	33
PARTICIPACION Y ACOMPAÑAMIENTO A LOS CONTRALORES Y PERSONERITOS DE BUCARAMANGA	2	5	4	1	12
ASISTENCIA Y ACOMPAÑAMIENTO A LOS DIFERENTES COMITES Y SUB COMITES DE LA MESA DE PARTICIPACION EFECTIVAS DE LAS VICTIMAS DE BUCARAMANGA – MPEVBGA.	7	23	15		45
ASISTENCIA Y ACOMPAÑAMIENTO COMO SECRETARIA DE LA MESA TECNICA DE MESA PARTICIPACIÓN EFECTIVA DE LAS VICTIMA DE BUCARAMANGA-MPEVBGA.	2	4	2		8
REUNIÓN DE TROPAS PONAL	3	4	3		10
CAMPAÑAS DE SENCIBILIZACIÓN	0	1	0	1	2

ACTIVIDADES DE LA DELEGADA EN EL 2025



GESTIÓN PQRS

PQRS GESTIONADOS EN EL SEMESTRE REPORTADO		
Tema	Cantidad	Descripción general de la gestión
PARD (proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos)	76	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	126	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	10	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	46	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	2	Brindar capacitaciones sobre los temas solicitados por las instituciones educativas.
Víctimas	74	Se realizó acompañamiento en los diferentes espacios de participación y solicitudes realizadas por las víctimas.
Total	334	


GESTIÓN TUTELAS

TUTELAS GESTIONADAS EN EL TRIMESTRE REPORTADO								
Tema	Cantidad	Tuteladas			Desacatos			Descripción general de la tutela
		En trámite	A favor	Negadas	En trámite	A favor	Negados	
Derecho a la Educación	7		7					Vulneración al derecho de petición y a la Educación; a la dignidad humana y a la protección integral.
Derecho a debido proceso	7		7					Vulneración al derecho del debido proceso.
Derecho a la vida	5		1	2	1			Vulneración del derecho fundamental a la de la mujer y del nasciturus, a fin de ser tratado como sujeto de especial protección. Calidad de vida en un ambiente sano, integridad física y

TUTELAS GESTIONADAS EN EL TRIMESTRE REPORTADO								
Tema	Cantidad	Tutelas			Desacatos			Descripción general de la tutela
		En tramite	A favor	Negadas	En tramite	A favor	Negados	
								mental,
Derecho a la salud	1		1					Vulneración del derecho del derecho fundamental a la salud de la mujer.
Derecho de los niños	6	2	1	3				Vulneración del derecho fundamental de los niños por presunto riesgo en el entorno familiar
Derecho a la libertad	1		1					Vulneración del derecho a la libertad, integridad física.
Derecho al mínimo vital	1			1				Vulneración al derecho mínimo vital, dignidad humana e integridad personal
Derecho a la unidad Familiar	1		1					Vulneración al derecho a la unidad familiar, debido procesos y la dignidad humana.
Derecho al libre desarrollo de la personalidad	1		1					Vulneración derecho humano fundamental que garantiza

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	
								que cada persona pueda formar su identidad, tomar decisiones sobre su vida, y vivir conforme a sus convicciones, valores y proyecto personal, siempre que no afecte los derechos de los demás
Derecho de petición	2		1	1				Vulneración al derecho fundamental derecho de petición consagrado en la Constitución de Colombia (Art. 23) : "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener

TUTELAS GESTIONADAS EN EL TRIMESTRE REPORTADO								
Tema	Cantidad	Tutelas			Desacatos			Descripción general de la tutela
		En tramite	A favor	Negadas	En tramite	A favor	Negados	
								pronta resolución.”.



Logros Significativos

La Personería de Bucaramanga, en compañía de la Delegada de Familia, realizó visitas a las instituciones educativas oficiales de la ciudad como parte de sus acciones de control y seguimiento a la garantía de derechos. Estas intervenciones permitieron evidenciar múltiples beneficios e impactos positivos en el ámbito educativo. Asimismo, creó y lanzó una campaña para la prevención de la violencia basada en género, dirigida a sensibilizar a la comunidad educativa y promover relaciones basadas en el respeto y la igualdad y se logró el fortalecimiento de la Mesa de Participación Efectiva de Víctimas de Bucaramanga (MPEVBGA).

A continuación, se detallan algunos de los más relevantes:

1. La Personería de Bucaramanga, a través de la Delegada de Familia, ha fortalecido de manera significativa los espacios de participación juvenil en el municipio, mediante el acompañamiento permanente a la Plataforma Municipal de Juventudes y al Consejo Municipal de Juventud (CMJ), en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1622 de 2013. En lo referente a la Plataforma, se realizó seguimiento al proceso de autorización y reconocimiento de 46 organizaciones juveniles, se participó en las reuniones convocadas por este espacio y se desarrollaron acciones formativas en liderazgo, promoviendo la participación democrática de los jóvenes y el ejercicio pleno de sus derechos. De igual manera, durante la conmemoración del Mes de la Juventud, se llevaron a cabo actividades de acompañamiento y escucha activa que permitieron recoger las necesidades de los jóvenes y visibilizarlas en los escenarios institucionales. En cuanto al Consejo Municipal de Juventud, la Personería ha estado presente en todas las mesas de seguimiento y articulación interinstitucional realizadas con la Registraduría Nacional, la Defensoría del Pueblo, el INDERBU, la Secretaría de Desarrollo Social, la Policía Nacional y la Procuraduría, garantizando la transparencia del proceso electoral que debe desarrollarse en el presente año. Se ha acompañado el proceso desde la etapa de inscripciones y capacitaciones hasta la promoción de la participación juvenil en instituciones educativas públicas y privadas, así como en universidades, orientando a los estudiantes sobre qué es el Consejo Municipal de Juventud, la importancia de ejercer su derecho al voto y el valor de participar activamente en estas elecciones. Asimismo, se ha brindado apoyo a los candidatos en la socialización de sus propuestas, la realización de campañas en espacios académicos y la organización de foros y debates que fomentan la deliberación democrática y la pluralidad. Estas acciones integrales reflejan el compromiso de la Personería con la garantía de los derechos de los jóvenes, el fortalecimiento de sus procesos organizativos y la consolidación de liderazgos juveniles capaces de incidir en la construcción de una ciudadanía activa, responsable e incluyente, contribuyendo así al desarrollo democrático del municipio de Bucaramanga.

2. La Personería de Bucaramanga fortaleció la formación ciudadana y el liderazgo infantil y juvenil mediante el acompañamiento al Gobierno Escolar de Personeritos y a personeros estudiantiles en distintas instituciones educativas, promoviendo la participación democrática, la defensa de los derechos y la construcción de entornos escolares seguros, inclusivos y respetuosos.
3. La Personería de Bucaramanga, a través del acompañamiento en audiencias de verificación de derechos en casos de violencia intrafamiliar y en audiencias de protección de los derechos del adulto mayor, garantizó el respeto al debido proceso, brindó contención institucional a niños, niñas, adolescentes y adultos mayores, y contribuyó a la toma de decisiones centradas en la prevención de la revictimización y en la protección integral de los más vulnerables
4. En el marco de la Plataforma Municipal de Juventudes, la Personería de Bucaramanga, a través del Delegado de Familia, realizó un acompañamiento permanente en cumplimiento de la Ley 1622 de 2013, garantizando el seguimiento al proceso de autorización y reconocimiento de 46 organizaciones juveniles y participando activamente en las reuniones convocadas por la Plataforma. Como parte de estas acciones, se desarrollaron espacios de formación en liderazgo dirigidos a los jóvenes, con el fin de fortalecer sus capacidades de participación democrática y el ejercicio de sus derechos. Así mismo, durante la conmemoración del Mes de la Juventud se llevaron a cabo actividades de acompañamiento institucional, escucha activa y recepción de necesidades, generando un espacio de diálogo directo entre los jóvenes y la Personería. Estas intervenciones permitieron no solo fortalecer el funcionamiento interno de la Plataforma, sino también consolidar procesos de empoderamiento juvenil, visibilizarían de sus demandas y construcción de una ciudadanía activa, responsable y comprometida con el desarrollo del municipio de Bucaramanga.
5. Mediante radicado E-2025-3564 del 5 de mayo de 2025, se realizó acción preventiva a la Secretaría de Educación Municipal, con el propósito de verificar las medidas adoptadas frente a situaciones que afectan la convivencia escolar y los derechos de niños, niñas y adolescentes, en el marco de la Ley 1620 de 2013 y el Decreto 1965 de 2013. Al no obtener respuesta en el término establecido, la actuación fue reiterada mediante radicado E-2025-3959 del 14 de mayo de 2025. Como resultado, se llevó a cabo una mesa de trabajo en la que la Secretaría rindió informe y dio respuesta al requerimiento preventivo, adquiriendo compromisos para garantizar el trámite y la atención oportuna de los casos, lo cual ha mostrado resultados favorables a la fecha.
6. Con radicado E-2025-7184, reiterado mediante E-2025-7605, se adelantó acción preventiva relacionada con el radicado R-2024-25625, a través de la cual esta Delegada remitió oficio titulado “Seguimiento a las acciones de la Comisaría de Familia de Bucaramanga, para garantizar el acceso a la justicia a través de la atención especializada e interdisciplinaria, con el fin de prevenir, proteger, restablecer, reparar y garantizar los derechos de quienes están en riesgo o han sido víctimas de violencia por razones de género y de otras violencias en el ámbito familiar”. La actuación tuvo como finalidad solicitar el mejoramiento de las condiciones de infraestructura, mobiliario y equipos de cómputo e impresión de la Comisaría, garantizando condiciones laborales adecuadas para la protección efectiva de los derechos de los usuarios, gestión que ha permitido un fortalecimiento progresivo y sostenido de dichas condiciones a la fecha.

PERSONERÍA DELEGADA PARA LAS POLÍTICAS SOCIALES Y LA CONVIVENCIA CIUDADANA



Gestión

DISCAPACIDAD

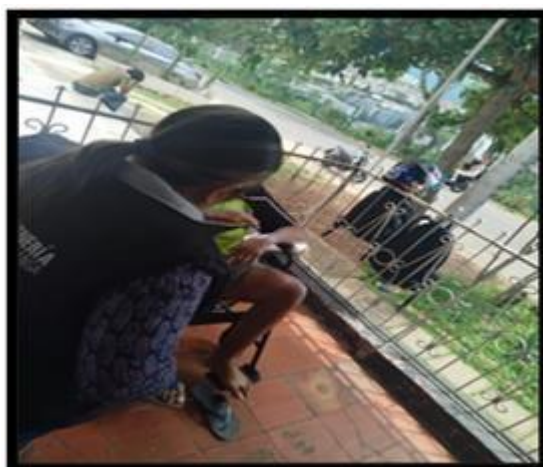


- **22/10/2025:** Se realiza visita domiciliaria brindando el acompañamiento a la secretaria de Salud de Bucaramanga, caso por presunta vulneración de derechos de una persona con discapacidad, se sigue con el acompañamiento y vigilancia.
- **11/27/2025:** Se brindó acompañamiento a la delegada el día 27 de noviembre de 2025 en el marco del Quinto Comité Municipal de Discapacidad del Municipio de Bucaramanga – 2025. Durante este espacio se socializaron los avances en la implementación de la Política pública para la población con discapacidad. De igual manera, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF informó sobre los avances a la investigación en curso contra la Fundación Teresa de Jesús, por presuntos maltratos a jóvenes con discapacidad, y en el mismo caso la Secretaría de Salud dio a conocer los seguimientos realizados.
- **1/12/2025:** Brindar capacitación dirigida a SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE, SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL, PROGRAMA DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y PROGRAMA ADULTO MAYOR Y DIGNO acerca del TRÁMITE DE ADJUDICACIÓN DE APOYOS - LEY 1996 DE 2019 Y DECRETO 487 de 2022 con el fin de socializar la oferta institucional de la Personería y generar espacios para el reconocimiento de los derechos de las personas con Discapacidad.

DESCRIPCIÓN GENERAL DE ACTIVIDADES

Durante el cuarto trimestre de 2025, Se ha venido apoyando en la formulación de la política pública de discapacidad, asistiendo a socializaciones de resultados y presentando recomendaciones para mejorar las estrategias de la política, igualmente se ha venido realizando seguimiento al convenio de asistencia a la población con discapacidad, también se ha realizado seguimiento al apoyo de ayudas técnicas a las personas que lo han requerido. Desde la delegada de políticas se han realizado visitas y seguimientos al cumplimiento de metas del plan de desarrollo que busque fortalecer las habilidades y condiciones de vida de esta población.

VALORACIONES DE APOYO



- **27/10/2025 al 29/11/2025:** La Personería de Bucaramanga ha venido creciendo el número de solicitudes de valoración de apoyos, en cumplimiento de lo establecido por la Ley 1996 de 2019. Esta ley reconoce la capacidad legal plena de las personas con discapacidad y establece el sistema de apoyos como mecanismo para garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos. Las solicitudes que llegan a esta entidad provienen principalmente de familiares, quienes buscan acompañamiento institucional para definir de manera adecuada los apoyos requeridos en ámbitos como la salud, la administración de bienes, la toma de decisiones personales o jurídicas. La Personería actúa como garante de derechos, brindando orientación, realizando visitas de verificación y emitiendo conceptos técnicos que permiten al juez de familia contar con insumos para decidir sobre la designación formal de apoyos, enmarcados siempre en el respeto a la autonomía y voluntad de la persona con discapacidad. - Solicitudes en el mes de octubre: 3 - Solicitudes archivadas: 0 - En proceso: 4 - Informes entregados: 5 - Visitas realizadas: 2.
- **24/11/2025 al 27/11/2025:** La Personería de Bucaramanga ha venido creciendo el número de solicitudes de valoración de apoyos, en cumplimiento de lo establecido por la Ley 1996 de 2019. Esta ley reconoce la capacidad legal plena de las personas con discapacidad y establece el sistema de apoyos como mecanismo para garantizar el ejercicio efectivo de

sus derechos. Las solicitudes que llegan a esta entidad provienen principalmente de familiares, quienes buscan acompañamiento institucional para definir de manera adecuada los apoyos requeridos en ámbitos como la salud, la administración de bienes, la toma de decisiones personales o jurídicas. La Personería actúa como garante de derechos, brindando orientación, realizando visitas de verificación y emitiendo conceptos técnicos que permiten al juez de familia contar con insumos para decidir sobre la designación formal de apoyos, enmarcados siempre en el respeto a la autonomía y voluntad de la persona con discapacidad. - Solicitudes en el mes de noviembre: 5 - Solicitudes archivadas: 1 - En proceso: 6 - Informes entregados: 1 - Visitas realizadas: 2.

- 3/12/2025 al 18/12/2025:** La Personería de Bucaramanga ha dado trámite al número de solicitudes de valoración de apoyos, en cumplimiento de lo establecido por la Ley 1996 de 2019. Esta ley reconoce la capacidad legal plena de las personas con discapacidad y establece el sistema de apoyos como mecanismo para garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos. Las solicitudes que llegan a esta entidad provienen principalmente de familiares, quienes buscan acompañamiento institucional para definir de manera adecuada los apoyos requeridos en ámbitos como la salud, la administración de bienes, la toma de decisiones personales o jurídicas. La Personería actúa como garante de derechos, brindando orientación, realizando visitas de verificación y emitiendo conceptos técnicos que permiten al juez de familia contar con insumos para decidir sobre la designación formal de apoyos, enmarcados siempre en el respeto a la autonomía y voluntad de la persona con discapacidad. - Solicitudes en el mes de diciembre: 2 - Solicitudes archivadas: 2 - En proceso: 0 - Informes entregados: 7 - Visitas realizadas: 6.

SOLICITUDES DE VALORACION DE APOYO TRIMESTRAL DE OCTUBRE NOVIEMBRE Y DICIEMBRE 2025				
NÚMERO DE SOLICITUDES PARA VALORACIÓN DE APOYOS	SOLICITUDES ARCHIVADAS DESESTIMADAS POR NO RESPONDER A REQUISITOS, POR NO COMPETENCIA TERRITORIAL O POR FALLECIMIENTO	EN PROCESO	VISITAS REALIZADAS	INFORMES ENTREGADOS Y ARCHIVADOS
11	3	0	10	13

DESCRIPCIÓN GENERAL DE ACTIVIDADES

Se ha venido apoyando en la formulación de la Política pública de discapacidad, asistiendo a socializaciones de resultados y presentando recomendaciones para mejorar las estrategias de la política, igualmente se ha venido realizando seguimiento al convenio de asistencia a la población con discapacidad, también se ha realizado seguimiento a la entrega de ayudas técnicas a las personas que lo han requerido. Desde la delegada de políticas se han realizado visitas y seguimientos al cumplimiento de metas del plan de desarrollo que busque fortalecer las habilidades y condiciones de vida de esta población.

CONVIVENCIA CIUDADANA



- **20/10/2025:** Se brindó acompañamiento a la invitación del Comité extraordinario de lucha contra la trata de personas para socializar los casos vigentes hasta el momento y evaluar las acciones que se han realizado por las instituciones.
- **30/10/2025:** Se realizó acompañamiento al Comité Civil de Convivencia Municipal en la Secretaría del Interior- Alcaldía de Bucaramanga.
- **13/11/2025:** Se brindó acompañamiento a la mesa de trabajo actividad de conmemoración N25 para la prevención de la violencia basada en género, para concienciar a la población en la necesidad de erradicar esta problemática.
- **25/11/2025:** Se brindó acompañamiento a la actividad de conmemoración N25 que se desarrolló en la plazoleta de la democracia, la Personería reafirmó su compromiso con la defensa, promoción y garantía de los derechos de las mujeres y la diversidad de género, impulsando espacios de participación, protección y acompañamiento.
- **5/11/2025:** Participación en la Tercera sesión descentralizada del Concejo de Bucaramanga– #Tu voz cuenta; manteniendo el dialogo con la ciudadanía, conociendo de primera mano las afectaciones de la comunidad - comuna 3 de Bucaramanga.
- **28/11/2025:** Acompañamiento a la mesa de trabajo para el seguimiento a la implementación del Acuerdo No. 024 del 2021, en las instalaciones de la Comisión Tercera del Concejo Municipal de Bucaramanga
- **28/11/2025:** Participar del Comité Civil de Convivencia Ciudadana el jueves 20 de noviembre horario de 8:00 a.m. Sitio Subsecretaría del Interior donde ser socializo el Proyecto de Decreto regulación Pólvora en las festividades navideñas.

- **10/12/2025:** Se realizó acompañamiento al COMITE CIVIL DE CONVIVENCIA CIUDADANA, donde se habló del tema seguridad de Elecciones atípicas de alcaldía para el domingo 14 de diciembre 2025.

DESCRIPCIÓN GENERAL DE ACTIVIDADES

Se han venido generando espacios de escuchas en los diferentes sectores de la ciudad, como también se han atendido a las comunidades en las instalaciones de la Personería de Bucaramanga, con el fin de buscar soluciones efectivas a cada una de las problemáticas que manifiestan los líderes sociales y gremiales de la ciudad, siempre en términos de cordialidad y respeto y realizando los requerimientos necesarios ante las autoridades competentes.

ADULTO MAYOR



- **9/10/2025:** Reunión virtual del programa persona mayor, con participación de la Universidad Cooperativa de Colombia, secretaria de Salud y Personería en donde se trabajó los últimos detalles previo a la socialización y aprobación de la ruta dorada, que articula lineamientos institucionales bajo la Ley 1850 del 2017 y la Ley 1251/2008.
- **15/10/2025:** Se brindó acompañamiento por parte de la delegada para políticas sociales y convivencia ciudadana a las dos convocatorias del segundo comité municipal de persona mayor, sin embargo, no se ha logrado aprobar la ruta dado que las sesiones se han cancelado por falta de quorum.
- **22/10/2025:** Se brindó acompañamiento a la mesa de trabajo para socializar el caso de la señora Irma Oviedo, con presencia de la secretaria de Desarrollo Social, representante de la Fundación Shalom casa de paz y la familia de la adulta mayor, pactándose compromisos para el restablecimiento de la red familiar y gestionar el ingreso a una nueva institución que le pueda brindar cuidados permanentes acorde con su cuadro clínico.

- **24/11/2025:** Se brindó acompañamiento a la cuarta sesión del Comité adulto mayor, no existiendo quorum para la reunión.
- **12/12/2025:** Se realizó una intervención y socialización a un grupo de mujeres que representan a la población de mujeres que ejercen la actividad sexual en el municipio de Bucaramanga con el fin de garantizar el conocimiento de sus derechos. Esta acción se enmarca en el seguimiento al indicador de la oferta establecida a esta población.
- **18/12/2025:** Se brinda acompañamiento por parte de la Delegada a la invitación virtual del segundo Comité de adulto mayor donde se socializa la actualización del plan estratégico de la PP de vejez y de igual manera la ruta dorada para la atención prioritaria de los casos de adulto mayor.

DESCRIPCIÓN GENERAL DE ACTIVIDADES

Durante el cuarto 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, dificultándose para ellos contar con redes familiares de apoyo y por ende la necesidad de acceder a la oferta de la Alcaldía de Bucaramanga a través de la Personería Municipal para lograr su institucionalización. Se participó de los diferentes comités que incluyen el componente de adulto mayor, para visibilizar el contexto de dificultades que siguen afrontando esta población vulnerable en la ciudad y se solicitó una mayor intervención por parte de las entidades a cargo de la asistencia y protección de los derechos de los adultos mayores. De la misma manera se realizó seguimiento a la Política Pública de para el disfrute del envejecimiento humano y vejez en Bucaramanga, y también se les recordó a las familias el deber legal que les asiste en su cuidado y las implicaciones penales que se genera por su desatención.

TRATA DE PERSONAS



- **7/10/2025:** Se brindó acompañamiento al Comité de trata de personas donde se trabajó en los indicadores del plan de prevención y acción para la lucha contra la trata de personas.

LABORAL



- **16/10/2025:** Se realizó acompañamiento al sindicato SIPRECOL, en la secretaria de educación de Bucaramanga, en reunión convocada para hablar de la problemática de los traslados de docentes en IE sin justa causa.

HABITANTE EN CALLE



- **28/11/2025:** Se participó en la mesa de trabajo para seguimiento al estado actual y compromisos de la las baterías sanitarias de los habitantes de calle, asistieron la Secretaria de Desarrollo Social, Secretaria de Planeación, Secretaria de Infraestructura, Bienes y Servicios, Edil de la comuna 4, Policía Nacional estación Norte y Concejal Luis Ávila donde se habló sobre las quejas presentadas sobre la vigilancia las cuales fueron resueltas y se observó el cumplimiento en los compromisos pactados en anteriores mesas de trabajo y visitas a las baterías.

- **5/12/2025:** Se realizó acompañamiento a la mesa de trabajo llevada a cabo en las instalaciones administrativas de la Fundación Shalom Casa de Paz, respecto del caso del señor **Ciro Alfonso Murcia**, persona en situación de habitabilidad en calle actualmente internado en dicha institución. Participaron la trabajadora social y el psicólogo de la Secretaría de Desarrollo Social; representantes de la Fundación Shalom; y, por parte de la Personería se contó con acompañamiento jurídico y psicosocial. Durante la sesión se abordaron los siguientes aspectos: El señor Murcia manifestó su intención de retirarse de la fundación, expresando que desea regresar a la calle. La Fundación indicó que el señor Murcia no cuenta con red de apoyo; Señalaron que ocasionalmente lo ha visitado su madrastra para tratar asuntos relacionados con un proceso de sucesión, dado que su padre adoptivo falleció y él es el único heredero. Se informa que el señor Murcia tiene una cita de valoración psiquiátrica programada para el 4 de marzo del año 2026, con el fin de que el Psiquiatra tratante emita un diagnóstico que permita determinar si es viable autorizar su salida.
- **3/12/2025:** Se realizó acompañamiento a Reunión interdisciplinaria para el caso del señor **Jairo Ismael Merchán Manrique**- en Habitanza de calle con discapacidad, quien después de haber sido reportado por la Personería fue ubicado por Secretaría de Desarrollo en la Fundación Shalom; sin embargo, el ciudadano después de una corta instancia manifestó no querer continuar institucionalizado y amenaza con huelga de hambre si no lo dejan salir. Participantes representantes del Programa Habitanza en Calle, el Programa Discapacidad, la Personería de Bucaramanga y Directivos de Fundación Shalom. **Jairo Ismael Merchán Manrique**. Ciudadano en situación de Habitante de Calle, y en condición de discapacidad – fue dejado nuevamente en la avenida quebrada-seca con carrera 18 en la acera de la vía donde el indico, en compañía de la secretaria de Desarrollo Social y psicóloga de la personería Municipal.
- **9/12/2025:** Se realizó acompañamiento a Mesa de Articulación Interinstitucional en campo, teniendo como punto de encuentro la Plazoleta Luis Carlos Galán realizándose el recorrido por la carrera novena y la quebrada seca. La Personería se articuló en aras de velar por la garantía de los derechos de los ciudadanos en habitanza de calle durante la intervención y verificando que se socializará de manera correcta la oferta institucional del programa que para esta población vulnerable brinda la Secretaría de Desarrollo Social de Bucaramanga.

DESCRIPCIÓN GENERAL DE ACTIVIDADES

En el marco del seguimiento efectuado por la Personería de Bucaramanga al cumplimiento de las metas establecidas en la Política Pública para el Bienestar e Inclusión Social de la Ciudadanía en Habitabilidad en Calle del municipio, la Personería de Bucaramanga ha realizado gestiones y acompañamiento orientados a la caracterización de esta población, lo cual ha permitido facilitar su acceso a los diferentes servicios disponibles. De igual manera, se han adelantado acciones ante la Secretaría de Salud y la Secretaría de Desarrollo Social, con el propósito de garantizar la vinculación efectiva de las personas en situación de habitabilidad en calle a los servicios de salud y a los programas sociales ofrecidos por la institucionalidad, buscando ampliar la cobertura y dar respuesta a sus principales necesidades. Asimismo, se ha efectuado seguimiento al Instituto de Salud de Bucaramanga – ISABU, con el fin de priorizar la gestión de citas médicas y la atención integral a los ciudadanos en situación de habitabilidad en calle; Finalmente, 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 para entregar la información necesaria para el seguimiento de la Política Pública y las acciones de mejora. Se continúa con el seguimiento a la puesta en funcionamiento de las baterías sanitarias.

LGBTIQ+



- **28/11/2025:** Se asiste a la Tercera Sesión del Comité OSIGD. Se revisó el orden del día. Las mujeres trans informaron avances en la caracterización, incluida una prueba piloto el 9 de septiembre, señalando dificultades para obtener participación y la necesidad de incentivos. Se mencionó falta de garantías y se discutió actualizar los estatutos para ampliar la representación civil y no binaria y poder definir el mecanismo de votación.

Se remitió el respectivo informe a la secretaria de planeación y secretaria de desarrollo social de Bucaramanga del seguimiento con las respectivas recomendaciones a la administración por parte de la Personería Municipal como acciones de mejora para contribuir en la protección de derechos a esta población.

MUJERES QUE EJERCEN LA ACTIVIDAD SEXUAL



- **12/12/2025:** Se realizó una intervención y socialización a un grupo de mujeres que representan a la población de mujeres que ejercen la actividad sexual en el municipio de Bucaramanga con el fin de garantizar el conocimiento de sus derechos. Esta acción se enmarca en el seguimiento al indicador de la oferta establecida a esta población.

VENTAS INFORMALES



- **19/12/2025:** Se llevó a cabo una intervención y un proceso de socialización con un grupo de personas representativas de la población dedicada a las ventas informales en el municipio de Bucaramanga, con el propósito de garantizar el conocimiento de sus derechos. Esta acción se desarrolló como parte del seguimiento al indicador de la oferta dirigida a esta población.


En Resumen

Actividades / Servicios	PERIODO				TOTAL VIGENCIA 2025
	1er TRIMESTRE	2do TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4to TRIMESTRE	
Adulto Mayor	66	109	86	67	328
Convivencia Ciudadana	19	48	33	21	121
Habitante en Calle	43	63	32	16	154
Personas con Discapacidad	35	62	43	43	183
Indígenas	2	0	0	0	2
LGTBIQ+	6	4	5	15	30
Capacitaciones	1	1	1	1	4
Otras redes de apoyo	0	11	3	3	17
Informes de valoración de apoyo	5	5	11	13	64
Participación ciudadana	0	2	2	0	4
Arraigo	0	1	0	1	2
Trata de personas	0	1	2	0	3
Inscripción Veeduría ciudadanas	5	8	3	5	21
Laboral	9	17	49	41	116
PMU	0	3	1	0	4
Revisión de los Dispositivos de seguridad a la Policía	0	3	0	0	3


GESTIÓN PQRS

PQRS GESTIONADOS EN EL TRIMESTRE REPORTADO		
Tema	Cantidad	Descripción general de la gestión
Peticiones	41	Las peticiones en general corresponden a solicitudes de la comunidad para la intervención de la Personería por los diferentes temas como son adulto mayor, discapacidad, temas laborales, entre otras, con el fin de obtener una respuesta oportuna.
Inscripción o modificación a veedurías	5	Las comunidades han aumentado su interés de hacer control ciudadano a las diferentes actividades que se realizan en la gestión pública y la ejecución de sus recursos.
Seguimientos	201	Las gestiones realizadas por la Personería ante diferentes instituciones han despertado en la comunidad una confianza que busca que sus solicitudes sean atendidas, a través de los seguimientos permanentes


GESTIÓN DE TUTELAS

En el Cuarto Trimestre en esta delegada de Políticas Sociales y Convivencia Ciudadana se tramitó nueve (09) acciones de tutela en donde la Personería fue vinculada.

DESPACHO	ASUNTO	TEMA
JUZGADO 03 MUNICIPAL PEQUEÑAS CAUSAS LABORAL - SANTANDER - BUCARAMANGA	ACCION DE TUTELA	PRESUNTA VULNERACIÓN AL DEBIDO PROCESO DISCAPACIDAD, PERMISO PICO Y PLACA – TRANSITO.
JUZGADO DOCE PENAL MUNICIPAL CON FUNCIONES DE CONTROL DE GARANTIAS DE BUCARAMANGA.	ACCION DE TUTELA	PERSONAS DISCAPACITADAS CON ENFERMEDADES CRONICAS

JUZGADO DIECINUEVE CIVIL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA	ACCION DE TUTELA	PRESUNTA SITUACION DE ACOSO LABORAL
JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL DE EJECUCIÓN DE SENTENCIAS DE BUCARAMANGA	ACCION DE TUTELA	PERSONAS EN SITUACION DE ABANDONO, VIOLENCIA O MALTRATO
JUZGADO SEGUNDO PENAL MUNICIPAL PARA ADOLESCENTES CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS DE BUCARAMANGA SANTANDER	ACCION DE TUTELA	ADULTO MAYOR – VALORACION DE APOYO
JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA	ACCION DE TUTELA	HABITANTE EN CALLE
JUZGADO VEINTISIETE PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONOCIMIENTO DE BUCARAMANGA	ACCION DE TUTELA	CONVIVENCIA CIUDADANA
JUZGADO PROMISCOU MUNICIPAL DE ZAPATOCA	ACCION DE TUTELA	EMPLEADOS/ SINDICATOS
JUZGADO VEINTISIETE PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONOCIMIENTO DE BUCARAMANGA	ACCION DE TUTELA	PERSONAS CON DISCAPACIDAD



Logros Significativos

Durante el Cuarto trimestre se aumentó la cantidad de **informes de valoración de apoyo** entregados para proteger los derechos de las **personas con discapacidad** que no pueden expresar su voluntad, esto obedece al posicionamiento y a la confianza de la ciudadanía en la Personería de Bucaramanga en este aspecto, la cantidad de solicitudes que se reciben y seguimiento constante que desde esta delegada ha venido realizando a este grupo poblacional vulnerable.

En este mismo periodo se logró para Bucaramanga que la administración municipal implementará la ruta de atención a mujeres gestantes en **habitabilidad en calle**, gestión que tiene seguimiento desde el primer trimestre del año 2025 por observación de la Personería, debido a la poca intervención para esta población.

Se han realizado acompañamientos permanentes a las diferentes actividades del programa de adulto mayor como son el acceso a la renta ciudadana, el acompañamiento a los centros vida y

centros de bienestar, revisando las condiciones de prestación de servicios y realizando las recomendaciones para mejorar la atención, lo que ha generado un mejor bienestar para los adultos mayores. Igualmente se han realizado múltiples gestiones ante la Secretaría de Desarrollo para obtener centro de atención a población que es abandonada por sus familiares o que no cuentan con un lugar de habitación, con el fin de poder continuar sus procesos médicos y acceso a alimentación y hospedaje.

La participación de la Personería Municipal en la búsqueda de soluciones en la convivencia ciudadana a través del dialogo pacifico que busca mejorar la convivencia en los diferentes sectores ha venido en aumento, lo que ha generado confianza por los resultados obtenidos, permitiendo mejorar estos espacios comunitarios en el Municipio de Bucaramanga

Finalmente de resaltar, la entrega de los **informes de seguimiento a la Oferta Institucional para Personas con discapacidad correspondiente al cuarto trimestre del 2025** contemplada en el Plan de Desarrollo Municipal "Bucaramanga Avanza Segura 2024-2027", incluyéndose las principales observaciones que identifico la Personería en la necesidad de que la administración municipal implemente acciones de mejora; de igual manera se presentó el **informe de seguimiento a la Política Pública OSIGD, para su reconocimiento, respeto e inclusión social de la población con orientaciones sexuales e identidades de género diversas en Bucaramanga 2022 y 2032**, con recomendaciones al ente municipal, a la secretaria de desarrollo social como dependencia técnica de la **PP** por la persistencia de retos significativos en materia de ejecución presupuestal, operatividad de mecanismos de seguimiento y activación interinstitucional, así como, la implementación efectiva de estrategias que garanticen el ejercicio plenos de los derechos de esta población.

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





SEGUIMIENTO A NUESTRO PLAN DE ACCIÓN


ENTIDAD REPRESENTANTE LEGAL		PERSONERÍA DE BUCARAMANGA						
PROCESO		HERNANDO VELÁZQUEZ GONZÁLEZ						
NOMBRE DEL PLAN DE ACCIÓN		MISIONAL - PROTECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS						
RESPONSABLE DEL PLAN DE ACCIÓN		PATRIMONIO PÚBLICO Y PROTECCIÓN DEL AMBIENTE						
		PERSONERO DELEGADO PARA LA VIGILANCIA DEL PATRIMONIO PÚBLICO Y LA PROTECCIÓN DEL AMBIENTE						
AÑO 2025 - (PEI 2024-2028)								
OBJETIVOS CORPORATIVOS	OBJETIVOS Y O PROYECTOS ESTRATEGICOS	ACTIVIDADES	METAS	RECURSOS	TIEMPO PROGRAMADO	INDICADOR DE AVANCE	RESPONSABLES	AVANCE
OBJETIVO N°1. DEFENSA, PROTECCIÓN Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS Y EL MEDIO AMBIENTE	ESTRATEGIA # 3 PROMOCIÓN Y DEFENSA DEL MEDIO AMBIENTE	Realizar una campaña de siembra de arboles con la comunidad.	Una (1) campaña realizada al año.	Humanos, Tecnológicos, Financieros.	Anual	(N° de campañas realizadas / N° de campañas programadas) x 100%	Personera Delegada	el 26 de Septiembre se realizó la siembra de 32 arboles de las especies de guayacán y patauca, esta actividad se realizó con la comunidad del barrio Balconistas y con el apoyo de la CDMB y la EMAB.
		Organizar y/o participar en las campañas ambientales organizadas con las entidades públicas.	Dos (2) campañas ambientales realizadas al año.	Humanos, Tecnológicos, Financieros.	Anual	(N° de campañas realizadas / N° de campañas programadas) x 100	Personera Delegada	el 09 de octubre se participo en la campaña de capacitación sobre la buena disposición de los residuos sólidos generados y reciclaje a los vendedores formales, informales y personas que transitan por el parque antonia santos El 30 de Diciembre se realizó la jornada ambiental en el barrio los heroes en conjunto con la comunidad
		Participar y/o acompañar a las campañas educativas y vistas, programadas por la Alcaldía Municipal, para la verificación del bienestar animal.	Dos (2) campañas de bienestar animal.	Humanos, Tecnológicos, Financieros.	Anual	(N° de campañas realizadas / N° de campañas programadas) x 100	Personera Delegada	07 de Diciembre se participo en la jornada de sensibilización orientada a informar, educar y concientizar a la ciudadanía sobre la prohibición de comprar animales en espacio público y sobre los riesgos, afectaciones y restricciones asociadas a la venta y uso de pólvora, promoviendo así el bienestar animal, la convivencia ciudadana y la protección de la integridad de las personas.
		Asistencia al 80% de las vistas programadas por la Ruta de Bienestar Animal de la Secretaría de Salud.	Asistencia al 80% de las vistas programadas por la Ruta de Bienestar Animal de la Secretaría de Salud.	Humanos, Tecnológicos, Financieros.	Anual	(N° de acompañamientos a vistas realizadas / N° de vistas programadas) x 100	Personera Delegada	Durante el mes de Noviembre se realizó el acompañamiento a 5 vistas correspondiente a la ruta de Bienestar Animal y en mes de Diciembre se realizaron 17 acompañamientos a la ruta de bienestar animal
OBJETIVO N° 2. FORTALECER EL CONTROL SOCIAL QUE EJERCE LA CIUDADANÍA E INCENTIVAR SU INTERACCIÓN CON LA ENTIDAD	ESTRATEGIA N° 4. PARTICIPACION Y CONTROL SOCIAL	Acompañar a las campañas de recuperación del espacio público que realice la Alcaldía de Bucaramanga.	Dos (2) campañas realizadas al año.	Humanos, Tecnológicos, Financieros.	Anual	(N° de participación en los procesos de elaboración y concertación / N° de programación en los procesos de elaboración y concertación) X 100%	Personera Delegada	durante el mes de octubre se participo en el comité del espacio público y se realizó acompañamiento a dos operativos
		Efectuar seguimiento a la correcta administración de los bienes públicos de carácter municipal. (Centros comerciales, plazas de mercado, etc).	Dos (2) meses de trabajo con el DADEP al año.	Humanos, Tecnológicos, Financieros.	Anual	(N° de foros realizados / N° de foros programados) x 100%	Personera Delegada	Se realizó mesa de trabajo en las instalaciones de la personería y también se realizó el acompañamiento en las instalaciones del centro comercial feghaly y san bazar estan reuniones se realizaron el 8, 18 y 30 de septiembre y se realizó mesa de trabajo sobre el seguimiento a las plazas de mercado durante el mes de octubre y noviembre
		Realizar seguimiento a las obras de infraestructura que la Alcaldía de Bucaramanga ejecute en el municipio, mediante mesas de trabajo con la alcaldía, el contratista, el interventor, la comunidad y los líderes.	Asistencia al 100% de las mesas de trabajo programadas.	Humanos, Tecnológicos, Financieros.	Anual	(N° de mesas de trabajo realizadas / N° de mesas de trabajo programadas) x 100	Personera Delegada	19 de Diciembre de 2025 se realizó visita técnica de seguimiento a las obras públicas de EQUIPAMIENTO URBANO BRISAS DEL MUIS, EQUIPAMIENTO URBANO LA FLORESTA, ESCENARIO DEPORTIVO LA SALLE, ESCENARIO DEPORTIVO PLAZUELA REAL.
		Asistir y participar en las sesiones del Concejo Municipal, Juntas o Comités de carácter oficial, con presencia obligatoria de la Personería Municipal de Bucaramanga.	Asistencia al 80% de las invitaciones recibidas.	Humanos, Tecnológicos, Financieros.	Anual	(N° de invitaciones asistidas / N° de invitaciones recibidas) x 100	Personera Delegada	19 de noviembre de 2025, se participa a la plenaria de acuerdo con la solicitud del concejo de Bucaramanga por tema de las denuncias por posibles eutanasias que se estaban realizando en la Unidad de Bienestar animal sin cumplimiento de protocolos.
OBJETIVO N° 4. FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	ESTRATEGIA N° 6. FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	Presentar y ejecutar el Plan Institucional de Gestión Ambiental de la Personería de Bucaramanga PIGA 2024 - 2027.	Documento del Plan Institucional de Gestión Ambiental de la Personería de Bucaramanga PIGA 2024 - 2027, presentado y aprobado.	Humanos, Tecnológicos, Financieros.	Anual	Documento del PIGA presentado y aprobado	Personera Delegada	Este Documentos. Fue entregado y Aprobado en el mes de Enero
		Mantener actualizados los procedimientos y formatos del proceso con el objetivo de fortalecer la política de mejora continua.	Cuatro (4) seguimientos al año (Trimestral) al PIGA 2024 - 2027.	Humanos, Tecnológicos, Financieros.	Trimestral	(Seguimientos realizados / Seguimientos programados) x 100%	Personera Delegada	Se ha adelantado cada una de las actividades correspondiente al PIGA
		Realizar seguimiento periódico al cumplimiento del plan de manejo (tratamiento) de Mapa de Riesgos del proceso.	Mínimo una actualización anual del Mapa de Riesgos del proceso y su respectivo Plan de Acción.	Humanos, Tecnológicos, Financieros.	Anual	Una (1) Acta de reunión del proceso para la revisión de los procedimientos y formatos.	Personera Delegada	se ha participado en las reuniones y capacitaciones correspondiente al proceso
		Realizar los autocontroles periódicos del proceso con el objetivo de lograr la mejora continua.	Cuatro (4) Autocontroles del proceso al año.	Humanos, Tecnológicos, Financieros.	Trimestral	Seguimientos realizados / Seguimientos programados	Personera Delegada	Se realizaron los cuatro seguimientos del mapa de riesgos
		Actualizar anualmente el Mapa de Riesgos del Proceso, según la metodología definida por la Entidad.	Mínimo una actualización anual del Mapa de Riesgos del proceso y su respectivo Plan de Acción.	Humanos, Tecnológicos, Financieros.	Anual	Mapa de Riesgos del Proceso actualizado en la vigencia	Personera Delegada	
OBJETIVO N° 5. ATENCIÓN AL CIUDADANO	ESTRATEGIA N° 7. ATENCIÓN A LA COMUNIDAD	Gestionar las peticiones de la ciudadanía, referentes a temas relacionados con bienes fiscales, uso público y medio ambiente.	Atención del 80% de las peticiones recibidas de la comunidad.	Humanos, Tecnológicos, Financieros.	Mensual	(N° de peticiones gestionadas / N° de peticiones radicadas) x 100	Personera Delegada	Durante el mes de Octubre se atendieron 78 peticiones presentadas por los usuarios Noviembre: 64 y el Diciembre: 57



INDICADORES

 PERSONERÍA DE BUCARAMANGA #Más cerca más visible		DDHH PATRIMONIO PÚBLICO								Código: PMC-MI-001												
		INDICADORES DE GESTIÓN								Versión:		Pagina: 2 de 4										
Nombre del Indicador		Cumplimiento de acompañamientos								Proceso		DDHH PATRIMONIO PÚBLICO										
Objetivo		Mide la eficacia en los acompañamientos solicitados en el proceso I																				
Formula		Número de acompañamientos ejecutados / Número de acompañamientos solicitados								Frecuencia de Medición		Mensual										
Meta		80%								Tipo		Eficacia										
AÑO 2025-DICIEMBRE																						
DATOS	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL									
Número de acompañamientos ejecutados	8	32	31	33	33	28	31	13	14	4	9	12	248									
Número de acompañamientos solicitados	8	32	31	33	33	28	31	13	14	4	9	12	248									
CUMPLIMIENTO	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%									
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Categorización de resultados</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excelente</td> <td style="background-color: #90EE90;"></td> <td>>= 80%</td> </tr> <tr> <td>Deficiente</td> <td style="background-color: #FF6347;"></td> <td>< 80%</td> </tr> </tbody> </table>														Categorización de resultados			Excelente		>= 80%	Deficiente		< 80%
Categorización de resultados																						
Excelente		>= 80%																				
Deficiente		< 80%																				
Análisis de datos																						
El indicador muestra que se hace un seguimiento de los acompañamientos ejecutados en el mes a mes.																						
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL									
Porcentaje de cumplimiento de seguimiento de los acompañamientos ejecutados en el mes a mes	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%									
Porcentaje de acompañamientos solicitados que no fueron ejecutados	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%									
Análisis del Evaluador																						
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL									
Lo anterior nos refleja que la gestión fue:	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente									
Por lo tanto se quiere que:																						
Acciones de mejora																						
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL									
Acciones de Mejora:																						

 PERSONERÍA DE BUCARAMANGA <small>#Máscercamásvisible</small>		DDHH PATRIMONIO PÚBLICO								Código: PMC-MI-001			
		INDICADORES DE GESTIÓN								Versión:		Pagina: 3 de 4	
Nombre del Indicador		Cumplimiento en la atención oportuna de peticiones								Proceso		DDHH PATRIMONIO PÚBLICO	
Objetivo		Medir la eficiencia para tramitar u orientar las solicitudes de peticiones realizadas por los usuarios en materia de derechos humanos en (15 días hábiles)											
Formula		Número de peticiones atendidas dentro del plazo de entrega (15 días hábiles) / Total de solicitudes de peticiones								Frecuencia de Medición		Mensual	
Meta		80%								Tipo		Eficiencia	
AÑO 2025- DICIEMBRE													
DATOS	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Número de peticiones atendidas dentro del plazo de entrega (15 días hábiles)	44	56	58	69	39	54	54	62	75	78	64	57	710
Total de solicitudes de peticiones	44	56	58	69	39	54	54	62	75	78	64	57	710
CUMPLIMIENTO	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Categorización de resultados													
				Excelente				>= 80%					
				Deficiente				< 80%					
Análisis de datos													
El indicador muestra el porcentaje de solicitudes de peticiones que fueron atendidas por parte de la dependencia dentro de un tiempo Óptimo de contestación													
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Porcentaje de solicitudes de peticiones atendidas dentro de tiempo óptimo de contestación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%	100%	100%
Porcentaje de solicitudes que no fueron contestadas dentro de el plazo establecido	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%		0%	0%	0%
Análisis del Evaluador													
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Lo anterior nos refleja que la gestión fue:	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente		Excelente	Excelente	Excelente
Por lo tanto se que quiere que:													
Acciones de mejora													
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Acciones de Mejora:													

 PERSONERÍA DE BUCARAMANGA #Máscercamásvisible		DDHH PATRIMONIO PÚBLICO		Código: PMC-MI-001	
		INDICADORES DE GESTIÓN		Versión:	Página: 4 de 4
Nombre del Indicador	Tasa de Atención en las tutelas			Proceso	DDHH PATRIMONIO PÚBLICO
Objetivo	Mide la eficacia en la atención de tutelas recibidas en cada dependencia				
Formula	Número de tutelas atendidas oportunamente / Número de tutelas solicitadas efectivas			Frecuencia de Medición	Trimestral
Meta	90%			Tipo	Eficacia
AÑO 2025 - DICIEMBRE					
DATOS	Enero - Marzo	Abril - Junio	Julio - Septiembre	Octubre - Diciembre	TOTAL
Número de tutelas atendidas oportunamente	10	4	4	2	20
Número de tutelas solicitadas efectivas	10	4	4	2	20
CUMPLIMIENTO	100%	100%	100%	100%	100%
Categorización de resultados					
Excelente			>= 90%		
Deficiente			< 90%		
Análisis de datos					
Este indicador mide la eficacia con la cual la dependencia atiende tutelas para brindarle ayuda a sus usuarios					
	Enero - Marzo	Abril - Junio	Julio - Septiembre	Octubre - Diciembre	TOTAL
Porcentaje cumplimiento de eficiencia en atención de tutelas	100%	100%	100%	100%	100%
Porcentaje del número de tutelas solicitadas que no fueron atendidas	0%	0%	0%	0%	0%
Análisis del Evaluador					
	Enero - Marzo	Abril - Junio	Julio - Septiembre	Octubre - Diciembre	TOTAL
Lo anterior nos refleja que la gestión fue:	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
Por lo tanto se quiere que:					
Acciones de Mejora					
	Enero - Marzo	Abril - Junio	Julio - Septiembre	Octubre - Diciembre	TOTAL
Acciones de Mejora:					



SEGUIMIENTO ACCION POPULAR



- **11 de febrero de 2025: Comité de verificación cumplimiento de fallo del Juzgado 13 Administrativo Oral del Circuito de Bucaramanga referente al tema Cicloruta y 25 de noviembre de 2025**

Se realizó comité de verificación de cumplimiento el 11 de febrero de 2025, Comité de verificación cumplimiento de fallo del juzgado 13 administrativo Oral del circuito de Bucaramanga referente al tema Cicloruta donde participaron la secretaria de Infraestructura y el Área de Metropolitana de Bucaramanga.

El municipio cumplió segunda orden dado que presentó 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.

Se contratará un estudio para la viabilidad y pertinencia de las ciclorutas 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.

Se personería realizó seguimiento al cumplimiento de las órdenes judiciales proferidas dentro de la acción popular.

- **28 de abril del 2025: Comité de verificación de cumplimiento de la acción popular 2022- 00285 Accionista Aura Raquel Moreno Cortes.**

Se realizó comité de verificación con la secretaria de Infraestructura y la secretaria Jurídica donde presentan el Informe de Visita Técnica N° F-GDI-5000-238,37-004, elaborado el 17 de diciembre de 2024 por el ingeniero Sergio Téllez profesional adscrito de la Secretaría de Infraestructura, Informe de Visita Técnica N° F-GDI-5000-238,37-004, elaborado el 9 de abril de 2024 por el ingeniero Sergio Téllez profesional adscrito de la Secretaría de Infraestructura, acta de Reunión Técnica del 9 de abril de 2025, en la cual los profesionales de la Secretaría de Infraestructura acuerdan el inicio de las gestiones necesarias para la adecuación de los andenes de las acciones populares pendientes, incluyendo la presente acción relacionada con el Parque Turbay.

Con oficio 2-SdIB-202506-00052810 del 20 de Junio del 2025, la Secretaria de infraestructura de la alcaldía de Bucaramanga allega el informe de cumplimiento de la acción popular, cuya orden fue “realizar en la sección occidental del parque Turbay ubicado en la carrera 27 entre calle 50 y 51 lo siguiente: Desinstalar las baldosas de la sección occidental del PARQUE TURBAY de los tramos que presentan ondulaciones, realizar la intervención correspondiente para nivelar el terreno y eliminar la causa de la ondulación, instalar las lozas

nuevas que cumpla con las características técnicas necesarias que permitan el paso seguro de todos los peatones, incluyendo las personas con limitaciones visuales y motrices

- **22 de mayo 2025: Comité de verificación, de la Acción Popular 20230026300 accionante Luis Emilio Cobos**

Se realiza comité de verificación para hacer seguimiento a la acción popular cuya orden fue que el municipio en el término máximo e improrrogable de tres (3) meses siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, adelante las acciones tendientes a realizar las respectivas adecuaciones en lo atinente a la recuperación del espacio público sobre el antejardín del inmueble ubicado en la Avenida 89 No. 22-151 del Barrio El Diamante II, ello, aplicando las indicaciones técnicas del “Plan de Ordenamiento Territorial y el manual para el diseño y construcción del Espacio Público de Bucaramanga” para la recuperación de estos espacios de acuerdo al artículo 111 del POT (Acuerdo 011 de 2014). Dichas modificaciones se harán bajo la asesoría y supervisión de la Secretaría de Planeación del Municipio de Bucaramanga.

La Alcaldía municipal informo que el fallo en primera instancia del 28 de febrero de 2025 se encuentra en apelación en el efecto suspensivo.

- **6 de junio de 2025, septiembre 10 de 2025 y 28 de noviembre de 2025 Seguimiento acción popular 2004- 0849.**



Se realizó seguimiento al comité de verificación y por parte del Departamento Administrativo de la defensoría del espacio público municipal (Dadep) se realizó la nueva caracterización y la oferta institucional que enviarán al juez de acuerdo con el fallo.

La dirección de tránsito se compromete a realizar más operativos para la recuperación del espacio público en cuanto a mal parqueo en el sector.

- **27 de mayo de 2025 Acción Popular 2001-02252-00**



- Se asistió el día 27 de mayo del año 2025 al comité de verificación citado por la Defensoría del Pueblo para hacer seguimiento a la acción Popular 2001-02252-00 Accionante Señor Pedro Murallas contra el Municipio de Bucaramanga por el tema de Reubicación de Habitantes en Alto Riesgo del Barrio Kennedy.

ROPIETARIO	FECHAS	UBICACIÓN	RESULTADO
CDMB	27 de enero 2025	HAMACAS - BETANIA	Recuperado y Entregado
CDMB	28 de enero 2025	HAMACAS - BETANIA	Recuperado y Entregado
CDMB	04 de febrero 2025	HAMACAS - BETANIA	Recuperado y Entregado
CDMB	24 de Abril 2025	RINCON DE LA PAZ	Recuperado y Entregado

ACOMPAÑAMIENTO RECUPERACION DE PREDIOS OCUPADOS ILEGALMENTE



Se realizó revisión del personal policivo y acompañamiento para la recuperación de los predios y entregados a los propietarios como son CDMB e INVISBU.

CDMB	03 de Junio 2025	AGUADA TRES ESTRELLAS	Recuperado y Entregado
CDMB	12 de Junio 2025	HOYA DE ORO Y BUENOS AIRES	Recuperado y Entregado
CDMB	13 de junio 2025	HOYA DE ORO Y BUENOS AIRES	Recuperado y Entregado
INVISBU	22 de Octubre 2025	VILLAS DE SAN IGNACIO ETAPA 7 SECTOR PASO MALO	Recuperado y Entregado



09 de Julio de 2025, se realizó acompañamiento al operativo policivo para el inicio de las obras correspondiente al proyecto de ampliación de las redes en el barrio Olas Altas, decretado mediante amparo policivo Resolución Número 824 del 25 de junio de 2025

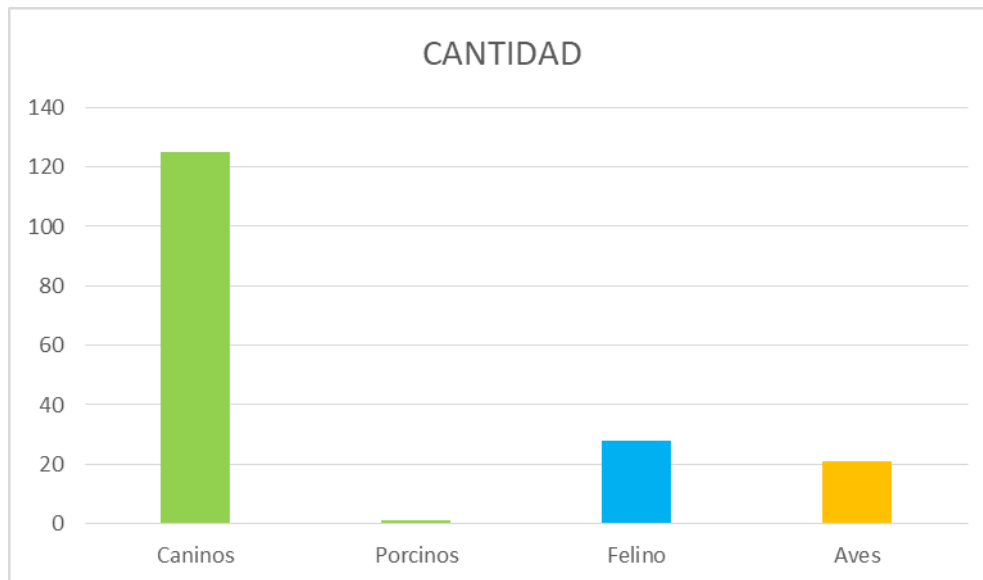
ACOMPañAMIENTO DE VISITAS BIENESTAR ANIMAL



Durante la vigencia del año 2025 se realizaron 120 acompañamientos a la Ruta de Bienestar Animal la cual está liderada por la secretaria de Interior, en cabeza de las inspecciones grupo de protección a la vida, acompaña la secretaria de Salud y ambiente y la Policía ambiental esto con el fin de atender las quejas que llegan sobre el maltrato animal.

En la siguiente tabla se puede evidenciar que la especie más denunciada son los caninos los cuales a la fecha se han visitado 125 en los diferentes sectores de la ciudad.

TIPO DE ANIMAL	CANTIDAD
Caninos	125
Porcinos	1
Felino	28
Aves	21
Total	176



1. Objeto de la queja y/o denuncia

Durante los acompañamientos por parte de la personería se ha evidenciado que las quejas más constantes y consecutiva son que dejan los animalitos amarrados bajo techo y también la de amarrado bajo el sol y al agua y sin comida.

De igual manera se ha evidenciado el tema de los criaderos ilegales los cuales durante el acompañamiento fue atendido uno con 11 caninos de las especies Pomerania y Shihtzu.

4. Visita de seguimiento a la unidad de bienestar animal

Por parte de la Personería se realizó visita de seguimiento a la UBA el 28 de abril, el día 6 de agosto, 13 de noviembre y el 23 de diciembre de 2025 para verificar su funcionamiento y realizar el seguimiento a los compromisos que se habían dejado en la última visita realizada, verificando el funcionamiento y los contratos que hacen parte para el funcionamiento de la unidad de bienestar, de igual manera dejando recomendaciones como fueron.

El personero de Bucaramanga realizo recorrido y verificación de la unidad de bienestar animal el día 13 de noviembre por las denuncias que se presentaron en cuento al tema de eutanasias sin el debido protocolo dejando compromisos dentro de la visita.

De igual manera el 23 de diciembre se adelantó visita por parte de la Personera delegada para la Vigilancia del Patrimonio Público y Protección del Medio Ambiente donde se realizo seguimiento al manejo y cuidado de los animales por tema de festividades y se verifico que la unidad contara con personal durante el mes de diciembre y enero del año 2026.

VISITAS TECNICAS

24 de febrero de 2025 – Tema Riesgo Vivienda

Se realizó visita técnica en conjunto con la Oficina de Gestión del riesgo municipal a la vivienda de la señora Mariela cuadros ubicada en la calle 2E # 16ª-24 Barrio Bosque Alto Norte la cual manifestó afectación de la vivienda, los funcionarios de la oficina de Gestión del Riesgos se comprometieron realizar un informe técnico.

4 de marzo de 2025 – Tema de Riesgo Talud 23 de junio

Se realizó visita técnica al Barrio 23 de junio, por tema de talud en riesgo. Las entidades que participaron fueron: la Procuraduría, la CDMB, Gestión del Riesgo, la secretaria de Infraestructura, la EMAB, EMPAS, la secretaria del Interior y la Subsecretaria de Medio Ambiente. Se adquirieron varios compromisos como son: la Secretaria de Infraestructura se comprometió a presentar al Consejo Municipal de Gestión del Riesgo la solicitud de declaratoria de calamidad para incluirlo en el plan de acción; por parte de la CDMB se comprometió a la actualización del informe de gestión del riesgo; la Subsecretaria de Ambiente se comprometió a incluir el caso en el censo de puntos críticos para recuperar el sector afectado; La EMAB se comprometió a realizar una jornada de recolección de inservibles; la Secretaria del Interior se comprometió hacer jornadas de sensibilización con los gestores sociales, y la Secretaria de Infraestructura le solicitara a tránsito el cierre de la vía para que no se siga afectando el talud.

10 y 17 de marzo de 2025 – Talud Regaderos

Tema: Talud vía nacional Barrio regaderos, por parte de la delegada se gestionó para que la Oficina de Gestión del Riesgo realizaran visita y se representara un informe sobre el estado del talud de acuerdo con las lluvias presentadas.

Visitas colegios:

2 de abril de 2025 bajo el radicado 4475

Se realizó Visita técnica Colegio Aurelio Martínez mutis en conjunto con la secretaria de Infraestructura para realizar evaluación técnica de las condiciones actuales de la obra ejecutada mediante contrato de obra No. 26 de 2022.

6 de junio 2025 Visita Colegio Damaso Zapata Sede C.

Se realizó Visita por Parte de la Personería para verificar el estado de las Instalaciones del Colegio por la medida cautelar del juez de acuerdo con la situación del colegio.



26 de junio de 2025 Visita Colegio las Américas

Por solicitud de los Honorables concejales se realizó visita al colegio para verificar el área que tiene teja de asbesto cemento y remitir el informe a la secretaria de Educación de acuerdo con lo evidenciado, la visita fue atendida por la secretaria de la Institución.

Visitas Técnicas Plazas de Mercado:

El **14 de mayo de 2025** se realizó visita a las Plazas de Mercado San Francisco y Guarín, con el fin de verificar el estado actual de las obras de adecuación adelantadas mediante los contratos de obra No. 426 de 2022 y No. 445 de 2022, respectivamente. Por lo que se remitió a la secretaria de Infraestructura el informe de las observaciones que se encontraron durante la visita. Solicitando que se nos informe sobre las acciones adelantada.

El **16 de mayo de 2025** se realizó visita a la plaza de mercado ubicada en el Barrio Kennedy junto con la secretaria de Infraestructura para verificar las obras adelantadas y las fallas que se están presentando de acuerdo con la mesa de trabajo citada por del Concejal Jorge Flórez



El **16 de junio de 2025** se realizó el acompañamiento al Honorable Concejal Jorge Flores a la plaza de mercado Guarín para verificar el estado de las obras realizadas mediante el Contrato 445-2022, dejando constancia que no participo ningún representante de la Secretaria de Infraestructura ni del contratista de obra ni de la interventoría.



El **26 de junio de 2025** se realizó acompañamiento por solicitud del Honorable concejal Jorge Flórez a la Plaza de Mercado de San Francisco para verificar el estado de la infraestructura de los cuales asistieron la secretaria de infraestructura, secretaria de Interior, contratista e interventoría.

Visita Construcción Ágora Colorados



El **02 de julio de 2025** se realizó acompañamiento por solicitud del Honorable concejal Nelson Mantilla a la obra que se encuentra suspendida del ágora del barrio colorados, esta visita se realizó con funcionario de la secretaria de Infraestructura, donde manifestó que esta obra está suspendida por tramite de pasivo exigible.

Visita Barrio Balconcito Tema Obras de Estabilización



17 de Julio 2025 por solicitud del Concejal Nelson Mantilla, la Personería Municipal realizo visita técnica en conjunto con la Corporación Autónoma regional para la defensa de la meseta de Bucaramanga, la Secretaria de Infraestructura y la oficina de gestión del riesgo municipal, para verificar el estado actual de las obras de estabilización (pantallas ancladas) y que cada una de las entidades revisaran dentro de sus bases de datos las obras fueron ejecutadas por cada uno para que sean incluidas en el mantenimiento, debido a que están presentando fisuras y el crecimiento de árboles en las mismas. Generando preocupación a la comunidad del barrio.

Los compromisos de las entidades es incluir las obras a la lista de necesidades del 2026 y priorizarlas para realizar mantenimiento.

04 de diciembre de 2025, por solicitud de los ediles de la comuna 4 y la presidenta del barrio la feria se realiza visita técnica para verificar las condiciones de la infraestructura del parque que fue entregada a la comunidad hace menos de un año y ya presenta afectaciones.

11 de diciembre de 2025, por solicitud de la comunidad se realizó visita en la carrera 39 con calles 32 y 33, donde se ejecutaron una obra de reparación y pavimentación por parte del Consorcio GENPRO GROUP, contratista del municipio de Bucaramanga, como compromisos adquiridos por el contratista, se destacan revisar y solucionar los empozamientos en la vía, mejorar los bordillos de los andenes para darles un mejor aspecto estético, revisar y rectificar la pendiente de la vía para asegurarse de que esté dentro de los parámetros adecuados y no contribuya a los empozamientos.

19 de Diciembre de 2025, se realiza visita de seguimiento al proyecto EQUIPAMIENTO URBANO BRISAS DEL MUTIS, EQUIPAMIENTO URBANO LA FLORESTA, ESCENARIO DEPORTIVO LA SALLE, ESCENARIO DEPORTIVO PLAZUELA REAL, de acuerdo a la visita técnica de verificación realizada se evidencia un avance físico constructivo del proyecto No 409-2022, constatándose que en términos generales las obras se encuentran prácticamente terminadas cumpliendo con los objetivos de mejoramiento del espacio público, recreación y deporte establecidos en el alcance contractual.

ACOMPAÑAMIENTO DESMONTE PUENTE COLGANTE



9 de abril de 2025

Se hizo acompañamiento a la secretaria de Infraestructura en el desmonte del puente artesanal del barrio Villa Helena II; conforme a lo ordenando por el Juzgado Cuarto Administrativo de Bucaramanga; con ocasión a la AP 267-2022, lo cual previamente fue concertado con la comunidad del barrio Villa Helena II.

MESA DE TRABAJO ACOMPAÑAMIENTO JUNTAS ADMINISTRADORAS LOCALES



28 de enero 2025 - Acompañamiento Ediles Comuna 4

Tema: Presupuestos Participativos

Se asistió a la invitación realizada por los ediles de la Comuna 4 en el salón comunal del Barrio Girardot carrera 6 #24-50, donde participó la Secretaria de Planeación, para revisar los proyectos presentados por las juntas de acción comunal de los barrios de la Comuna 4, donde la secretaria les informo el estado de avance de cada proyecto.

21 de febrero de 2025 - Acompañamiento Ediles Comuna 4

Se realizo el acompañamiento para el tema obras instituciones educativas donde participo la secretaria de educación y le informo 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 culminarlos.

18 de febrero de 2025 - Acompañamiento Ediles Comuna 4

Se participó en la sesión convocada por los ediles para hacer control a la Dirección de Tránsito, Espacio Público de la secretaria del interior y que se hicieran acuerdo con la comunidad, por parte de la Dirección de tránsito se comprometió hacer más controles y el espacio público hacer campañas de recuperación del espacio publico

11 de marzo de 2025 - Comuna 6

problemáticas que presenta la institución educativa José maría Estévez en los cuales los temas a tratar fueron:

Infraestructura y Mobiliario, Seguridad en el Entorno, Problemática Ambiental, Afectación de la implementación del Programa de Tutorías para el Aprendizaje y la Formación Integral (PTAFI 3.0) La secretaria de Educación se comprometió que para el día 9 de abril del año actual tendría el proyecto con sus presupuestos.

10 de marzo de 2025

Se participa en la mesa de trabajo solicitada por los ediles de la comuna 15, para escuchar sus inquietudes y requerimientos que le solicitaron a la secretaria del Interior de Bucaramanga.



22 de Abril de 2025

Se realizó acompañamiento de acuerdo a la solicitud realizada por la Junta Administradora Local de la vereda el predegal, donde participaron funcionarios de la Empresa de Alcantarillado Empas, CDMB, Defensoría del Pueblo, Alcaldía de Bucaramanga con el fin de escuchar las problemáticas sobre Saneamiento Básico que presenta la Comunidad.

29 de Julio de 2025



La personería realizó el acompañamiento a la sección de ediles de la comuna 5, donde participó la Corporación autónoma regional para la defensa de la meseta de Bucaramanga, la empresa de aseo municipal y la Alcaldía de Bucaramanga con el fin de tratar temas correspondientes a las zonas verdes del barrio la Joya

Dentro de los compromisos quedó en unir esfuerzos entre las entidades para recuperar estos espacios tan importantes para la comunidad

ASISTENCIA Y PARTICIPACIÓN EN LAS SESIONES DEL CONCEJO MUNICIPAL Y MESAS DE TRABAJO



20 de febrero de 2025

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.



17 de febrero de 2025

Se asistió a la invitación que realizo en concejo Municipal para tratar el tema correspondiente a la Situación del Metrolínea, de acuerdo con el cuestionamiento que hizo el concejal Luis Eduardo Ávila dio respuesta el Área Metropolitana y Metrolínea.



3 de abril de 2025

Se asistió a la sesión del concejo Municipal sobre el estudio en segundo debate proyecto de acuerdo no. 012- del 04 de marzo del 2025. por el cual se autoriza al alcalde de Bucaramanga para declarar de utilidad pública e interés social algunos predios al interior de las áreas de importancia estratégica para la conservación de recursos hídricos, y se autoriza su adquisición.



8 de abril de 2025

Se asistió a la invitación de la plenaria sobre el desarrollo de la proposición No.019-2025 del 07 de marzo del 2025. "sistema de transporte público metropolitano y el proceso de liquidación de Metrolínea".



24 de Abril de 2025

Se asistió a la sesión del Concejo Municipal donde se trató el Acuerdo 032 del 06 de marzo del 2025 "por medio del cual se crea el sistema de información "donar salva" para la promoción de la donación de sangre para animales domésticos en el municipio de Bucaramanga."



Los días 16, 26, 27, 28 y 29 de mayo 2025

Por parte de la Delegada durante el mes de mayo se participo en 4 sesiones del concejo Municipal para el estudio del proyecto de acuerdo 050 del 12 de mayo por medio del cual se autoriza al alcalde para declarar de utilidad publica e interes social un bien inmueble y su adquisicion, la personeria hizo su intervención.



14 de mayo de 2025

Por parte de la personeria se asitio a la mesa de trabajo que convoco el Concejal Jorge Florez sobre el tema de las plazas de mercado de acuerdo a que las obras que realizaron y que presentan algunas fallas. En la mesa participo la secretaria de Infraestructura, el Dadep, secretaria del interior y usuarios de las plazas, de acuerdo al desarrollo de la mesa se programara las visitas correspondiente.

17 de Septiembre de 2025

Se realizo mesa de trabajo para hacer seguimiento al tema correspondiente a las obras de las plazas de mercado por solicitud del concejal Jorge flores que viene liderando este tema donde se invito a la secretaria de infraestructura quedado como compromiso la visita en conjunto con el contratista para exigir los arreglos que hacen falta.

De igual manera se convocara a una nueva mesa para conocer los avances.

17 de diciembre del 2025, Mesa de trabajo interinstitucional, con el fin de verificar el cumplimiento de los compromisos adquiridos el 17 de septiembre del 2025, sobre la obra plaza de mercado San Francisco en atención a la petición elevada por el señor Carlos Hernando Sierra Carrasquilla representante legal Consorcio Plaza del Mercado CC.

De acuerdo con el desarrollo de la mesa de trabajo se generaron los siguientes compromisos: Realizar un comité técnico entre el Supervisor, Interventoría y contratista, el contratista se compromete a radicar balance final y soportes y la secretaria de infraestructura validara inventario en SIP.



19 de noviembre de 2025, se participa a la plenaria de acuerdo con la solicitud del concejo de Bucaramanga por tema de las denuncias por posibles eutanasias que se estaban realizando en la Unidad de Bienestar animal sin cumplimiento de protocolos

MESAS DE TRABAJO TEMAS ACUEDUCTO METROPOLITANO



5 de febrero de 2025

Se realizó una mesa de trabajo con la Comunidad de las diferentes torres que conforman la Urbanización la Inmaculada y con la participación del Acueducto Metropolitano con el fin de tratar la situación de los tanques de agua los cuales requieren mantenimiento junto con la tubería. El Acueducto les aclara que esos arreglos los debe realizar la comunidad.

De acuerdo con el desarrollo de la reunión se llegó 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.



17 de febrero de 2025 / 7 y 28 de marzo de 2025

Se asistió a la reunión convocada por la Defensoría del Pueblo, Acueducto, CDMB, Gestión del Riesgo sobre el barrio Olas Altas en cuanto a las obras de intervención en el barrio.

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 Ingenieros de Santander.



6 de mayo de 2025

Se realizó mesa de trabajo por solicitud del Concejal Nelson Mantilla, donde se invitó al Acueducto Metropolitano, Secretaria de Infraestructura, Secretaria de Planeación, Gestión del Riesgo para tratar el tema del Programa Santurban en Casa el cual se encontraba a cargo del Acueducto Metropolitano. Durante la mesa el acueducto expuso que el programa ya no estaba vigente y también explicó cuántos beneficiarios recibieron el servicio de agua por el programa.

El barrio Bonanza Campestre no se pudo beneficiar por ser un asentamiento que aún no está legalizado.

MESAS DE TRABAJO SOBRE RIESGOS DE LA COMUNIDAD



6 de febrero de 2025 - Procuraduría

Taludes barrio 23 de junio comuna 4 calle 21 # 1-26 salón San Pio XII, tema de deslizamiento. 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.



3 de abril de 2025, 6 de junio de 2025, 07 de Julio, 26 de agosto, 11 de septiembre y 6 de noviembre 2025

Se realizo mesa de seguimiento y visita técnica para verificar el cumplimiento de los compromisos que se han adquirido por parte de cada una de las entidades que han participado en el caso del barrio regaderos de acuerdo con la visita técnica se adquirieron los siguientes compromisos y se verifico que la secretaria de infraestructura realizo el retiro de las piedras de acuerdo el compromiso adquirido en la mesa de trabajo del 06 de junio.

En el recorrido la secretaria de infraestructura se comprometió a realizar la recolección de unos desechos vegetales que se encuentran sobre el andén evitando el paso peatonal y programara a través de la empresa emab la poda de un árbol que se encuentra en riesgo.

la Dirección de Tránsito de Bucaramanga se comprometió hacer una cebrá y tres líneas de estoperoles en un mes por tema de contrato ya que por la curva tan pronunciada es un riesgo hacer un paso provisional.

De acuerdo con la Resolución 328 del 2024 están aprobados dos reductores que están ubicados uno frente al colegio y el otro en el sector de la curva. estos reductores se van a hacer con el contrato de malla vial de la secretaria de infraestructura.

La Empresa de Alcantarillado que realizo acompañamiento y dentro de su compromiso fue presentar ante la entidad un informe sobre las acciones adelantadas por la entidad, el cual fue recibido mediante radicado R-2025-18168 del 01 de septiembre del 2025.

La Corporación también realizo acompañamiento donde ratifico su compromiso con el mantenimiento de la pantalla anclada la cual esta programada para el mes de octubre del año en curso.

Y en la mesa de trabajo del 11 de septiembre se trato el tema correspondiente a las construcciones y ventas ilegales en predios privados por lo tanto se trató el tema con varias secretarias municipales para poder hacer control urbano en estos casos. De acuerdo con lo anterior se debe hacer un comité donde varias entidades y secretarias del municipio hagan parte para hacer un protocolo para esos casos.

06 de noviembre de 2025, La Personería Municipal convoca a la secretaria de infraestructura, Dirección de Tránsito de Bucaramanga, y la oficina de gestión de riesgo municipal mesa de seguimiento a los compromisos adquiridos en la visita realizada el 26 de agosto de 2025.

De acuerdo con el desarrollo de la mesa de trabajo se generaron los siguientes compromisos:

La secretaria de infraestructura se compromete que para el 20 de noviembre realizaran la limpieza en coordinación con la EMAB del andén que queda en el talud de la vida principal del Barrio Regaderos y comunicar inicio de las obras de construcción de los 2 reductores de velocidad dentro de 10 días.

La Dirección de Tránsito de Bucaramanga se compromete a incluir en el plan de adquisición de bienes lo relacionado con la compra de estoperones y gestionar la posibilidad de este año instalar algunos en la vía

De acuerdo con el seguimiento adelantado por la personería se evidencia la construcción de dos reductores de velocidad en el mes de diciembre.

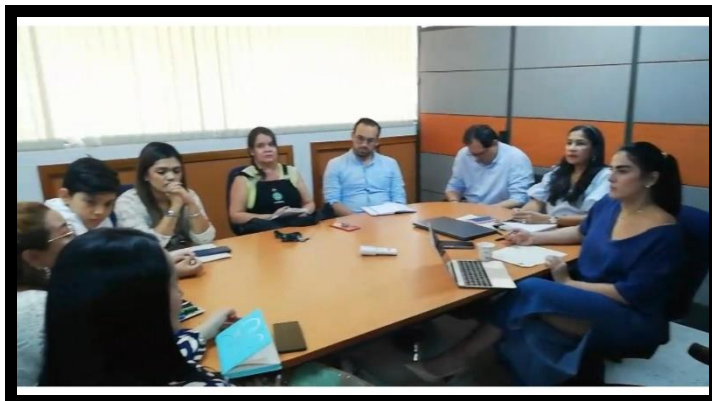
1 de abril de 2025

Se realizó mesa de trabajo con la secretaria de Infraestructura con el fin de conocer las medidas que se han tomado desde la administración municipal con relación a la intervención urgente que se requiere realizar en un talud que se está desprendiendo sobre la vía ubicada en el barrio Villa Alegría II del municipio y también conocer el avance o el cumplimiento de lo ordenado por el Tribunal Administrativo de Santander mediante la Acción Popular 680012333000-2022-00443-00.

10 de abril de 2025

Se asistió a la mesa de trabajo en la Alcaldía de Bucaramanga para tratar la problemática de riesgo que están teniendo las comunas 4,5y 17 por el tema de la minería ilegal en la escarpa occidental, en donde junto con el Procurador 24 Judicial II de asuntos Ambientales, la Policía Nacional, Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga se expuso las actividades adelantadas y poder seguir con los operativos correspondientes.

MESA DE TRABAJO TEMAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS



2 de abril de 2025

Por solicitud de la veeduría Dámaso Zapata se realizó mesa de trabajo donde participo la secretaria de Infraestructura, la Empresa de Alcantarillado Empas S.A, Contraloría Municipal. Y personal de la Institución Educativa, durante la mesa de trabajo se escucharon los representantes de la institución con el fin de coordinar y formular soluciones estructurales sostenibles para la problemática presentadas en las instalaciones del I.E. DAMASO ZAPATA.

De acuerdo con el compromiso la empresa pública de alcantarillado efectuó el mantenimiento de las redes de alcantarillado del colegio.



26 de mayo, 17 de junio, 08,31 de Julio y 28 de agosto 2025

Se realizó mesa de trabajo y de seguimiento al tema del colegio Dámaso zapata sede C (maría Cano), ubicado en el barrio Villa Helena del norte de Bucaramanga, el cual tiene una medida cautelar, en la mesa participo la secretaria de educación, secretaria de Infraestructura, el DADEP, la Arquidiócesis de Bucaramanga, directivos de la institución educativa, representantes de los padres de familias, con el fin de tratar los avances de acuerdo con lo solicitado por el juez.

De acuerdo con la medida cautelar de la acción popular la arquidiócesis de Bucaramanga dio inicio a las obras en el mes de julio requeridas con el apoyo y asesoría de la secretaria de infraestructura para dar cumplimiento y hacer entrega de las obras en el mes de noviembre del presente año, de igual manera por parte de la secretaria de educación se está garantizando la vigilancia y una vez se termine la obra se realizara una jornada de aseo general para garantizar el regreso de los estudiantes.

Se programa seguimiento por parte de la personería para el mes de octubre.

31 de octubre de 2025, se adelanta mesa de trabajo por parte la personería municipal para realizar seguimiento a las obras de adecuación y mejoramiento de la infraestructura del Colegio Dámaso Zapata – Sede C María Cano, así como verificar los compromisos adquiridos por la Secretaría de Educación y la Arquidiócesis, en cumplimiento de los acuerdos establecidos en reuniones anteriores y de los compromisos judiciales y administrativos relacionados con la seguridad y funcionalidad de la institución educativa.

De acuerdo con el desarrollo de la mesa de trabajo se generaron los siguientes compromisos:

Por parte de la arquidiócesis culminar los ajustes finales de la obra para el 9 de noviembre, garantizando el funcionamiento pleno de las instalaciones.

La secretaria de Educación coordinará el proceso de entrega de las obras por parte de la arquidiócesis y la secretaria de educación y adelantará el trámite y suscripción del contrato de arrendamiento del inmueble donde funciona el colegio Damaso Zapata Sede C María Cano para la vigencia del año 2026.

Instituto Educativo José María Estévez

21 de agosto de 2025 se realizó mesa de trabajo por solicitud de la comunidad y el rector del Colegio por el riesgo que se presenta por la caída de un muro del colegio, en la mesa participo la secretaria de Educación, secretaria de infraestructura, secretaria de salud y ambiente y líderes de la comunidad.

Durante el desarrollo de la mesa se trataron varios temas de los cuales quedaron los siguientes compromisos:

La secretaria de educación presentará el proyecto de la construcción del muro a la secretaria de planeación, y una vez se adquiera el BIPIM se determinará a quien le corresponde la ejecución de la obra.

La subsecretaria de ambiente se compromete a realizar una mesa de trabajo junto con el **RECTOR, la comunidad educativa, EMAB y el PAE**; para manejar el tema de los residuos y la basura: realizaran seguimiento durante las 4 semana, se harán los correctivos necesarios y se entregara un informe y también verificara los compromisos anteriormente dados a la señora de la cafetería.

La secretaria de infraestructura se compromete a revisar el tema del contrato de la obra del auditorio, garantías, posventas, informaran que acciones han adelantado.

Se realizará una nueva mesa de trabajo en un mes en la **Personería** para revisar avances de los compromisos en esta mesa de trabajo.



11 de noviembre de 2025, Mesa de trabajo sobre el seguimiento a los compromisos adquiridos en la mesa de trabajo interinstitucional realizada el 21 de agosto de 2025, con el propósito de revisar los avances relacionados con las obras de infraestructura, saneamiento básico y condiciones sanitarias en las instituciones educativas del municipio, especialmente en el Colegio José María Estévez, mediante la articulación entre las Secretarías de Infraestructura, Educación, Salud y Ambiente, Planeación y la Personería Municipal de Bucaramanga.

De acuerdo con el desarrollo de la mesa de trabajo se generaron los siguientes compromisos:

La secretaría de planeación verificara el estado del trámite del proyecto del muro y su viabilidad técnica.

La secretaria de salud y ambiente realizara una nueva visita sanitaria al Colegio José María Estévez con acompañamiento de las entidades participantes.

Instituto Educativo San Angel – Barrio Villa Rosa



07 de noviembre del 2025, la personería municipal realizo mesa de trabajo de acuerdo a la solicitud presentada por el señor Luis Eduardo Carreño Ramírez por el tema que en el instituto educativo santo Ángel se encuentra un muro de cerramiento generan un riesgo para los estudiantes y los transeúntes, por lo tanto se le solicito a la secretaria de infraestructura, oficina de gestión del riesgo y a la secretaria de educación que realizaran una visita previa a esta mesa para definir las acciones y compromisos de atención al caso.

Durante el desarrollo de la mesa se generaron los siguientes compromisos:

Se le solicita a la secretaria de infraestructura entregar informe técnico actualizado de la visita con carácter inmediato.

Oficina de gestión del riesgo municipal remitir informe de riesgo actualizado con carácter inmediato

Secretaria de educación revisar posibilidad de separar el proyecto para ejecutar únicamente el muro como obra prioritaria

La Personería Municipal realizara a partir de enero del 2026 seguimiento mensual al avance administrativo del proyecto.



19 de Noviembre del 2025, se convoca a mesa de trabajo para Coordinar, articular y verificar compromisos interinstitucionales entre la Personería Municipal de Bucaramanga, la Secretaría de Educación, la Secretaría de Planeación y la Secretaría de Infraestructura, orientados a identificar, mitigar y corregir los riesgos estructurales que afectan a las instituciones educativas Santo Ángel y José María Estévez, con el fin de garantizar la integridad, seguridad y permanencia escolar de la comunidad educativa, así como asegurar la gestión oportuna de los trámites administrativos, contractuales y técnicos necesarios para la intervención de las infraestructuras en riesgo.

De acuerdo con la mesa de trabajo se generan nuevos compromisos:

La secretaria de Planeación informara a la Personería delegada el estado del proceso administrativo y contractual para la ejecución de la obra en el Colegio José María Estévez (plan de compras, CDP, resolución de transferencia y RP).

La secretaria de educación en 15 días remitirá informe indicando quién debe tramitar la licencia de construcción requerida para la intervención del muro del Colegio Santo Ángel (Secretaría de Educación, contratista o Secretaría Administrativa).

También revisara junto con la Secretaría de Infraestructura la información contractual del muro construido entre 2020 y 2025, incluyendo contratista, pólizas y análisis de riesgos.

La secretaria de educación se compromete que en 30 días entregara a la Personería delegada y a los demás integrantes de la mesa un informe técnico y contractual completo sobre el muro del Colegio Santo Ángel (contrato, contratista, pólizas vigentes, riesgos cubiertos y análisis de causa del colapso) y de igual manera Evaluara la posibilidad de realizar una intervención transitoria de mitigación en el Colegio Santo Ángel, que no requiere licencia y permite reducir el riesgo inmediato.

La secretaria de infraestructura se compromete a tener junto con la Secretaría de Educación la información contractual del muro intervenido entre 2020 y 2025, incluyendo:

- Número y objeto del contrato
- Identidad del contratista
- Pólizas vigentes
- Análisis de riesgos del contrato
- Estado de la obra y condiciones técnicas actuales
- Viabilidad de activar pólizas o exigir responsabilidad contractual

La personería realizara seguimiento estricto al cumplimiento de todos los compromisos adquiridos, en especial los relacionados con la mitigación del riesgo y la garantía de condiciones seguras para la comunidad educativa de ambas instituciones.



20 de Noviembre de 2025, Mesa de trabajo sobre el seguimiento a los compromisos adquiridos en la mesa de trabajo interinstitucional realizada el 11 de noviembre de 2025, con el propósito de revisar los avances relacionados con las obras de infraestructura, saneamiento básico y condiciones sanitarias en las instituciones educativas del municipio, especialmente en el Colegio José María Estévez, mediante la articulación entre las Secretarías de Infraestructura, Educación, Salud y Ambiente, Planeación y la Personería Municipal de Bucaramanga.

De acuerdo con el desarrollo de la mesa de trabajo se generaron los siguientes compromisos

La secretaria de Educación gestionara la transferencia de **\$207.452.796** para para la construcción del muro, según cronograma definido (plan de compras, CDP, RP y radicación en Tesorería). el 28 de noviembre del 2025.

Continuar con las labores de pintura y mantenimiento general del área de servido y cocina.

Y solicitara información necesaria para el proceso contractual del muro y acompañar técnicamente su ejecución.

MESA DE TRABAJO TEMA INVASIONES



7 de abril de 2025

Se realizó mesa de trabajo para atender las inquietudes de la comunidad del Barrio Portal de los Ángeles por tema de invasión que se estaba presentando en el sector, a la mesa de trabajo asistieron funcionarios del DADEP y de la secretaria de Infraestructura de la Alcaldía de Bucaramanga. en el desarrollo de la mesa el DADEP se comprometió a verificar si los predios que estaban siendo invadidos pertenecen a la administración Municipal.

12 de agosto de 2025, de acuerdo con la mesa de trabajo realizada en el mes de abril, la personería programo una visita para verificar el cumplimiento de los compromisos ya que la comunidad se está viendo afecta por las ocupaciones ilegales en un predio que es un área de cesión según lo manifestado por la comunidad.

De acuerdo con la información se hizo el recorrido con la Corporación Autónoma regional para la defensa de la meseta de Bucaramanga. gestores de convivencia de la secretaria de interior, contratista de la secretaria de infraestructura y los líderes de la comunidad.

De acuerdo con la visita la CDMB se comprometió hacer los estudios pertinentes para determinar la propiedad de los predios y sus posibles limitaciones ambientales.

Mesa Barrio Venecia Norte.



6 de marzo de 2025

Se realizó mesa de trabajo por solicitud del concejal Nelson Mantilla por tema de afectación de invasión de un predio de protección ambiental que se encuentra ubicado en el sector del Barrio Venecia, con la participación de funcionarios del DADEP se verifico que el predio es de propiedad privada y es el propietario quien debe iniciar procesos policivos para su recuperación.



12 de mayo de 2025

De acuerdo con las quejas que se vienen presentando por el tema de los predios ubicados en la perimetral de la cancha de tierra del barrio Mutis se realizó una mesa de trabajo con la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga, la Inspección de Policía 5 y con el DADEP para definir las áreas de los predios y la propiedad ya que se encuentran construidos dos ranchos, la CDMB manifiesta que la parte de escarpa es de su propiedad y falta definir el otro predio. El DADEP se comprometió a realizar una visita y enviarle a la CDMB información si el predio es de la alcaldía o no.

MESAS DE TRABAJO POR TEMA DE LEGALIZACIÓN Y TITULARIDAD



9 de abril de 2025

Se participó en la mesa de trabajo convocada por la Subsecretaría de Medio Ambiente para tratar los temas de los barrios Bonanza Campestre, Villa Carmelo, Villa Luz Campestre, Nogal I y II, donde asistió el Acueducto Metropolitano, Planeación, Secretaría de Infraestructura y líderes del sector, en los cuales expusieron el tema de la legalización de sus barrios para poder tener los servicios básicos como agua potable, alcantarillado y gas. El acueducto metropolitano les expuso el resultado de los estudios que ellos contrataron para la construcción del alcantarillado para esos barrios.



5 de mayo de 2025

La Personería convocó mesa de trabajo por solicitud del concejal Nelson Mantilla para tratar los temas de titularidad y pavimentación de la vía principal del Barrio Campestre Norte, en la mesa participó la secretaria de Planeación, el Acueducto Metropolitano, la secretaria de Infraestructura, el DADEP, la oficina técnica de Servicios y los Líderes del Barrio. De acuerdo con el desarrollo de la reunión quedó como compromiso realizar una socialización en el barrio para que toda la comunidad sepa cuáles son los estudios que hacen falta para poder hacer la titularidad individual de los predios y de igual manera porque no se ha podido intervenir en la vía.



17 de mayo de 2025

De acuerdo con el compromiso de la Reunión del 05 de mayo se realiza socialización por parte de la secretaria de planeación en el coliseo del mega colegio, donde por parte de la personería se realizó el acompañamiento, también participó la secretaria de infraestructura y el Daded, socializando a toda la comunidad sobre los estudios que se deben realizar para poder hacer el trámite de la titularidad individual.



29 de julio de 2025

Se realizó mesa de trabajo con líderes de los barrios de campestre norte y café Madrid, secretaria de Planeación, Departamento administrativo de la defensoría del espacio y apoyo del concejal Nelson Mantilla, donde se trató el tema de las áreas de sesión que debe pasar a nombre del municipio y cuál es el trámite que debe adelantar los dueños para hacer la entrega.

MESA DE TRABAJO TEMA TRANSFERENCIA DE PREDIO



24 de abril de 2025

Se asistió a la mesa de trabajo convocada por la CDMB, para tratar el tema de la transferencia del predio donde se encuentra las instalaciones de la institución educativa del barrio Portal de los Ángeles, el cual es de interés de la Administración Municipal, en la mesa de trabajo participo la secretaria de Educación y el DADEP los cuales se comprometieron a revisar como sería la modalidad de transferencia y de igual manera de realizar una topografía para poder seguir avanzando con el tema.

ACOMPAÑAMIENTO TEMA DE RECICLADORES



24 de abril de 2025

Se realizó el acompañamiento en la elección de representantes de recicladores formalizados, no formalizados, comercializadoras y bodegas de reciclaje, ONG ambientalistas, para pertenecer al comité coordinador PGIRS- Municipio de Bucaramanga periodo 2025-2026.

COMITÉ TÉCNICO Y ACOMPAÑAMIENTOS RECUPERACION DEL ESPACIO PÚBLICO



26 de febrero de 2025 y 03 de octubre de 2025

Se participó en el Comité Espacio Público donde expusieron Las actividades desarrolladas del tercer trimestre correspondiente al tema de los vendedores informales donde el DADEP realizó la caracterización de 2.984 vendedores informales, socializando la resolución 00011 la cual regula el Espacio Público.



Los días 5,19 ,20 y 26 de junio, 3 y 8 de Julio de 2025 y 1 y 3 de octubre de 2025

La personería realizó acompañamiento a los operativos de socialización para el control del espacio público en diferentes sectores de la ciudad como fue el sector de la plaza de mercado del mutis y en el sector de barrio 23 de junio.

MESA DE TRABAJO SEGURIDAD VIAL



29 de enero de 2025

Se participó en la mesa de trabajo sobre la ruta de Acción en seguridad vial con la Defensoría del Pueblo, Tránsito de Bucaramanga y Girón, Área Metropolitana, para encontrar soluciones sobre la situación de la seguridad vial de los ciclistas.

Los de Tránsito de Bucaramanga y Girón se comprometieron a tener acciones conjuntas con las alcaldías y el área metropolitana para hacer más controles en diferentes horarios.

La mesa de trabajo realizara seguimiento desde la Defensoría del Pueblo para el trabajo articulado entre las instituciones.

MESA DE TRABAJO OBRA PÚBLICA



30 de enero de 2025

Se participó en la mesa de trabajo convocada por la procuraduría Provincial sobre las Obras del barrio la Feria.

La secretaria de Infraestructura se comprometió en revisar los presupuestos para incluir las obras de alcantarillado dentro del proyecto ya contratado para la estabilización del talud.



23 de mayo de 2025

De acuerdo con la solicitud realizada por la presidente edil de la comuna seis se realizó mesa de trabajo sobre los escenarios deportivos de la comuna, donde participo la secretaria de infraestructura, secretaria de planeación y los ediles para revisar los proyectos en cuando arreglos de estos escenarios y el reinicio de la obra del barrio La Salle.

Dentro de los compromisos adquiridos por la secretaria de infraestructura fue de dar reinicio en el mes de junio dependiendo de la aprobación de Concejo Municipal.

MESA DE TRABAJO ALBERGUES



7,18 de febrero y 20 de agosto 2025

La Personería realizo mesa de trabajo por la problemática que están viviendo los Albergues temporales del Café Madrid, sector El Cable, en el desarrollo de la mesa 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.

En la mesa del 20 de agosto en la cual participo un representante de cada una de las familias afectadas y las entidades como el invisbu, la secretaria jurídica, secretaria de infraestructura y secretaria del interior, donde el invisbu socializo la caracterización realizada por la entidad la cual unas familias no se encontraban o no tenían bien los datos.

De acuerdo con el desarrollo de la mesa se llegó a un acuerdo de que se realizara nuevamente la verificación de la caracterización un día que todas las familias estuvieran en el albergue.

MESA DE TRABAJO CAFÉ MADRID



5 y 19 de febrero de 2025:

Por solicitud del presidente del barrio Café Madrid se adelanta mesa de trabajo para saber los linderos del barrio Café Madrid dado que este barrio tiene dos juntas de acción comunal.

La secretaria de Desarrollo Social aclaro que si existen dos juntas, la cual una es para el barrio Café Madrid y la otra es la de ciudadela Café Madrid.

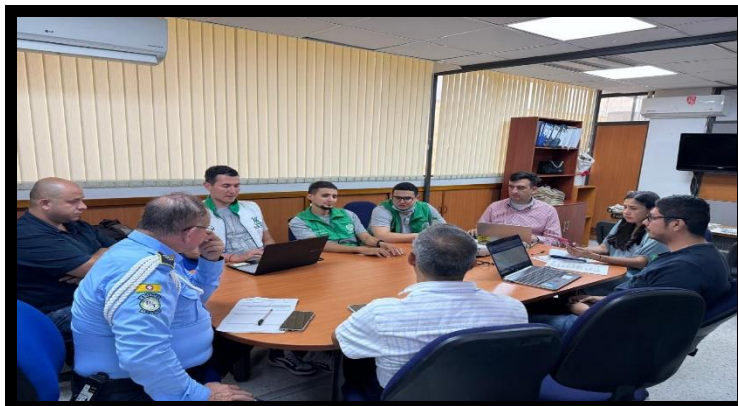
También aclaro que, en el POT, solo existe un barrio que es el del Café Madrid y no se puede modificar los linderos para que la ciudadela Café Madrid sea un barrio.

MESA DE TRABAJO CONTRALORIA

12 de marzo de 2025

Se participa en la mesa de trabajo convocada por la contraloría Municipal por tema de convivencia entre el dueño de una "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 policía archivo el proceso policivo dado quien instauró la querrela 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 querrela.

MESA DE TRABAJO POR TEMA DE RUIDO



9 de mayo, 27 de junio, 28 de agosto y 17 de septiembre de 2025

Se han realizado dos mesas de trabajo por solicitud de las administraciones de los conjuntos que se encuentran a los alrededores de los Bares y Discotecas de la Zona Rosa, los cuales manifiestan que el ruido que se genera ahora es todo el día y hasta altas horas de la noche, en las mesas de trabajo han participado la secretaria de salud y ambiente, secretaria de planeación, corporación autónoma regional para la defensa de la meseta de Bucaramanga, Policía Nacional, secretaria del interior y el DADEP con el fin de fortalecer los operativos para el control de ruido y lograr identificar cuáles de los establecimientos no están cumpliendo con los requisitos y normas.

De acuerdo con el desarrollo de la mesa las entidades se generaron los siguientes compromisos:

- Realizar operativos de control de ruido con acompañamiento policial.
- Emitir informes de seguimiento de los operativos realizados anteriormente.
- Fortalecer el control vial y aplicar sanciones cuando corresponda.
- Revisar mecanismos jurídicos aplicables a predios y propietarios.
- Convocar una nueva mesa de trabajo para el 17 de octubre con la Secretaría del Interior y demás entidades, para revisar medidas sancionatorias y jurídicas.

MESA DE TRABAJO TEMA USO DEL SUELO



29 de mayo y 17 de septiembre de 2025

Se realizó mesa de trabajo con los líderes de la comuna 14 los cuales están preocupados por el uso del suelo, alcantarillado y la falta de los servicios públicos en el sector, desde la personería se convocó al acueducto metropolitano de Bucaramanga, secretaria de Planeación, secretaria de infraestructura, Empresa pública de alcantarillado de Santander, oficina técnica de servicios. Solicitando solución sobre los estudios realizados y que en la actualización del POT se tengan en cuenta las obras que se han realizado para mitigar el riesgo que se presenta en la comuna.

De acuerdo con la mesa de trabajo realizada el día 17 de septiembre la Cdmb informo que ya presentaron correcciones sobre los estudios de AVR del sector de la comuna 14 y la secretaria de Planeación informe que se encuentra precisamente realizando dichas correcciones para presentarlas a la corporación, una vez sean entregadas y aprobadas la CDMB expedirá acto administrativo que enviara a la Alcaldía para que ellos generen la resolución de actualización del POT.

MESA DE TRABAJO TEMA MURO BARRIO LA GLORIA



25 de junio, 26 de agosto, 26 de noviembre de 2025

Se convocó a mesa de trabajo a la Corporación Autónoma Regional para la defensa de la meseta de Bucaramanga y a la secretaria de Infraestructura por queja recibida por un predio que se encuentra sin mantenimiento y tiene un muro que está a punto de caerse y es de propiedad tanto de la CDMB como de la alcaldía donde y que en el año 2024 le contestaron que iban hacer la demolición del muro y la limpieza del predio.

De acuerdo con el desarrollo de la mesa el compromiso es realizar una visita el día 2 de julio en conjunto para tomar las acciones de acuerdo con las competencias de cada una de las instituciones.

De acuerdo con mesa realizado el 26 de agosto funcionarios de la Corporación informaron que ellos van a programar limpieza y demolición del muro del predio que es de propiedad de la corporación y realizar cerramiento en malla eslabonada, de igual manera la secretaria de infraestructura se comprometió a buscar el material y maquinaria para realizar labores de mantenimiento en predio de la alcaldía.

26 de noviembre de 2025, Mesa de seguimiento, sobre un predio de propiedad del municipio de Bucaramanga y de la Corporación Autónoma Regional para la defensa de la meseta de Bucaramanga ubicado en el barrio la gloria, el cual se encuentra sin mantenimiento y con un muro en riesgo de caer.

De acuerdo con el desarrollo de la mesa de trabajo nuevamente se generan compromisos con la comunidad los cuales son los siguientes:

La CDMB realizara limpieza del predio de su propiedad actividad que desarrollaran en 8 días

La secretaria de infraestructura realizara limpieza del predio del municipio, actividad que realizarán en 10 días. Entre la cdmb y la secretaria de infraestructura se comprometen a iniciar las obras del cerramiento una vez realizado el mantenimiento.

ACOMPañAMIENTO ENTREGA DEL PREDIO COAVICONSA Y MESA DE TRABAJO



3 de junio de 2025

Por parte de la personería se realizó el acompañamiento para recibir un predio de propiedad de la Alcaldía de Bucaramanga, El DADEP informa que la empresa Telefónica hace entrega del predio que venía utilizando, conservando el uso de una parte de este. En relación con dichos espacios que continúan en uso por parte de Telefónica, se iniciará un proceso contractual de arrendamiento, con el objetivo de regularizar la ocupación y uso de estas áreas.

También manifiesto que el primer piso del predio será entregado en calidad de comodato a la Junta de Acción Comunal del barrio Coaviconsá. Los representantes de la Junta de Acción Comunal manifiestan su inquietud sobre el estado físico de las instalaciones y consultan si el DADEP realizará trabajos de adecuación tales como pintura, resanes u otras intervenciones. Se aclara de manera expresa que el DADEP efectuará la entrega del inmueble en el estado en que actualmente se encuentra, sin realizar trabajos de adecuación.

23 de septiembre de 2025

La personería adelanta mesa de trabajo por solicitud de la presidente de la junta de acción comunal del barrio coaviconsá donde se invita al dadep por el tema de verificar el estado actual de la entrega en comodato de un área del predio recuperado que tenía la empresa telefónica y que de acuerdo al acompañamiento realizado el 03 de junio se manifiesto que una parte iba hacer entregado en comodato a la junta de acción comunal.

de acuerdo con lo socializado por el dadep se realizaron los siguientes compromisos:

Aportar copia de la solicitud presentada por la Parroquia de Tours y cualquier soporte/documento radicado (y constancias de radicación).

Radicar solicitud formal de comodato y documentos: personería jurídica vigente, destinación detallada de uso comunitario, cédula y datos del representante legal, dirección de notificaciones.

MESA DE TRABAJO PREDIO CENTRO DE SALUD BARRIO BUCARAMANGA



08 de Julio y 03 de diciembre de 2025

Se realizó mesa de trabajo con líderes del barrio Bucaramanga, secretaria de salud departamental y secretaria de salud municipal para estudiar el caso de un predio que era el centro de salud del barrio y que hace más de 18 años una persona particular lo está usufructuando, de acuerdo con la situación se encontró que el predio fue adquirido en base a un convenio el cual hace parte departamento de Santander y la Alcaldía municipal.

Como compromiso quedó que la secretaria de salud municipal presentara el caso a la oficina jurídica para estudiar el caso con los jurídicos de la gobernación y poder reactivar o liquidar el convenio para actualizar la información del titular.

03 de diciembre de 2025, Mesa de trabajo interinstitucional, con el fin de hacer seguimiento a la recuperación del puesto de salud del Barrio Bucaramanga y la entrega al Municipio de Bucaramanga por parte de la Gobernación de Santander.

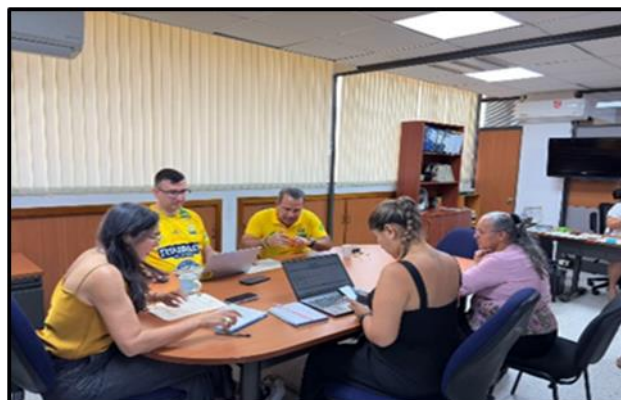
Durante el desarrollo de la Reunión nuevamente se generan los siguientes compromisos:

La gobernación de Santander se compromete a realizar mesa de trabajo con el enlace de Ministerio de salud.

La secretaria de salud y ambiente municipal se adelantará la solicitud para Prescripción y exoneración de los impuestos

el dadep se compromete a entregar las llaves del predio a la Gobernación de Santander

MESA DE TRABAJO TEMA PREDIO INSTITUTO EDUCATIVO SANTANDER SEDE B, LOS ANGELES



08 de Julio de 2025 y 26 de noviembre del 2025

Se adelantó mesa de trabajo para realizar el seguimiento a los compromisos que se han adquirido en las diferentes mesas de trabajo adelantadas por el dadep por la transferencia de un predio de propiedad de la Corporación donde se encuentra construidas las instalaciones del colegio Santander Sede B, ubicado en el barrio los ángeles. En la mesa de trabajo participo funcionarios de la secretaria de Educación municipal, de la Corporación autónoma para la defensa de la meseta (CDMB), del Departamento administrativo de la defensoría del espacio público (Dadep), Apoyo del concejal Nelson Mantilla y la Comunidad.

Los compromisos adquiridos fueron:

- Por parte del Dadep revisar solicitud de exoneración de impuesto predial del predio.
- La secretaria de Educación se compromete realizar levantamiento topográfico
- La CDMB enviara propuesta como se puede realizar el trámite de transferencia del predio al municipio.

26 de noviembre de 2025, Mesa de trabajo interinstitucional, sobre el tema de transferir el predio de propiedad de la CDMB a la Alcaldía de Bucaramanga ya que se encuentra a la fecha la institución Educativa Santander - Sede B Los Ángeles. Se solicita que la secretaria de Educación y el Dadep presenten informe sobre las gestiones y avances de los compromisos

De acuerdo con el desarrollo de la mesa de trabajo se generaron los siguientes compromisos:

La CDMB se compromete a enviar escritura completa del predio, revisar viabilidad de transferencia por resolución

DADEP y secretaria de Educación verificaran escritura y linderos, Programar mesa técnica para Fase 2 y realizar levantamiento topográfico Fase 2, continuar con la caracterización y actuaciones jurídicas

MESA DE TRABAJO TEMA VENEDORES INFORMALES



15 de julio de 2025, se realizó acompañamiento a la mesa de trabajo convocada por los concejales Diego Lozada y Daniela Alvares para tratar el tema de los vendedores ubicados en el parque las cigarras, quedando como compromiso la socialización sobre la recuperación del espacio público y la oferta institucional por parque del Departamento administrativo de la defensoría del espacio público mediante la resolución 4-R-DADEP-202506-0000011 del 27 de junio del 2025



17 de Julio de 2025, se realizó acompañamiento a mesas de trabajo en la oficina del departamento administrativo del espacio público (dadep) para tratar el tema de los vendedores informales y vendedores de periódicos y revistas en casetas, donde se trató el tema de la vandalización de las casetas, la ubicación de acuerdo con el POT, la caracterización de los vendedores estacionarios. Quedando como compromiso socializar la caracterización a los vendedores informales.

MESA DE TRABAJO ESCENARIO DEPORTIVO BARRIO LA JOYA



25 de Julio de 2025 desde la delegada se realizó mesa de trabajo solicitada por el Honorable concejal Cristian Reyes por el proceso de transferencia del bien fiscal del ministerio de vivienda ciudad y territorio a favor del municipio de Bucaramanga – escenario deportivo del barrio la joya.

En la mesa de trabajo participo funcionarios y contratistas de departamento administrativo de la defensoría del espacio público, (daded) y apoyo del concejal Cristian, durante el desarrollo de la mesa se genero el compromiso que para el mes de septiembre el daded informara que predios se priorizaron para iniciar la transferencia, por parte de la personería se citara a mesa de seguimiento para verificar si el predio del escenario deportivo del barrio la joya es priorizado para su entrega.



07 de octubre de 2025, Mesa de seguimiento institucional, con el fin de conocer los avances de acuerdo con el compromiso adquirido en la mesa de trabajo del 25 de julio sobre el proceso de transferencia de bien fiscal del ministerio de vivienda, ciudad y territorio a favor del municipio de Bucaramanga – escenario deportivo del Barrio La Joya. Radicado de la personería Municipal de Bucaramanga R-2025-14163.

El daded se compromete que a fecha del 30 de octubre haber radicado el acuerdo municipal y al 30 de Noviembre haber realizado la gestión correspondiente al ministerio de vivienda que hoy es el titular del predio para que realice acto administrativo de entrega al municipio.

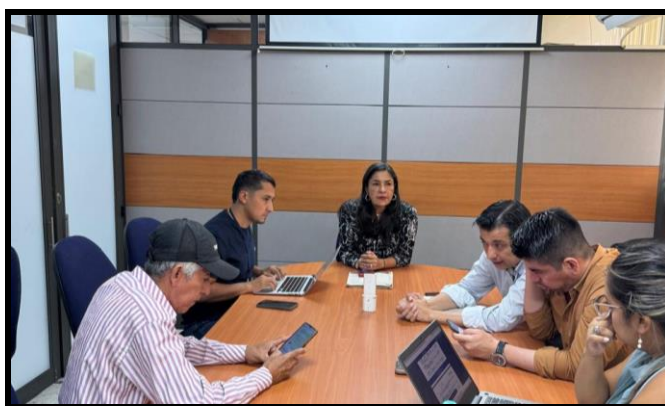
MESA DE TRABAJO TEMA PREDIOS SECTOR LIMONCITO



Se realizó mesa de trabajo por solicitud del concejal Nelson Mantilla para tratar el tema de las familias damnificadas en el sector del limoncito las cuales perdieron sus viviendas y aun les están haciendo el cobre del impuesto predial.

Las entidades que participaron fueron la secretaria jurídica de la alcaldía de Bucaramanga, secretaria de Infraestructura, Oficina de gestión del riesgo municipal, secretaria de hacienda, quedando como compromiso realizar una visita en conjunto con el área metropolitana y cada una de las secretarías que participaron para identificar in situ la situación de los afectados.

MESA DE TRABAJO TEMA BARRIO AFRICA



13 de agosto de 2025, se realizó mesa de trabajo por solicitud del señor Juan Carlos Torres Marin presidente del barrio África, donde se citó a la Corporación autónoma regional para la defensa de la meseta de Bucaramanga y la Alcaldía de Bucaramanga con el fin de conocer los avances correspondientes al fallo de la acción popular donde ordena lograr la mitigación del riesgo presentado en el talud ubicado en la Calle 69 No. 10-34 Barrio África de la ciudad de Bucaramanga.

De acuerdo con el desarrollo de la reunión se generaron los siguientes compromisos:

La CDMB remitirá oficio a la Personería y a la Alcaldía con link de SECOP II, cronograma, plazos y estado contractual del proceso de estudios y diseños.

La Secretaría de Infraestructura designar enlace técnico para seguimiento del fallo y remitir copia digital del fallo a la Personería y a la JAC y desarrollar la ruta presupuestal y contractual para la ejecución de obras en 2026 (sujeto a entregables de CDMB).

Socializar a la comunidad el alcance real del fallo, las fases (estudios → obras) y los plazos informados, canalizando inquietudes a través del enlace designado.

MESA DE TRABAJO PREDIO PROVENZA

20 de agosto del 2025, se realizó mesa de trabajo solicitada por ediles de la comuna 10 por falta de mantenimiento de un predio ubicado en calle 105 y 108 con carrera 23, 23ª y 23b del barrio Provenza el cual vienen solicitándole a la Corporación Autónoma Regional para la defensa de la meseta de Bucaramanga y el área metropolitana de Bucaramanga las cuales de acuerdo con comunicados las dos entidades son las posibles dueñas del predio.

De acuerdo con el tema asistieron funcionarios de las dos entidades y líderes de la comunidad quedando como compromiso por parte de la Corporación hacer una reunión interna entre la secretaria jurídica de la entidad y la coordinación de predios, ya que en el sistema predial el predio fue dado en dación de pago al área metropolitana, pero ellos manifiestan no haberlo recibido teniendo escritura pública y registro de instrumentos públicos a su nombre.

Una vez realicen la reunión interna en la Corporación, informara a la personería para convocar nueva mesa de trabajo.



11 de noviembre de 2025, Mesa de Seguimiento sobre la situación actual del predio que fue entregado por la CDMB al Área Metropolitana de Bucaramanga mediante dación en pago, el cual presenta ocupación por parte de particulares y carece de entrega material, con el propósito de definir las acciones institucionales necesarias para la recuperación, administración y protección del bien.

De acuerdo con el desarrollo de la mesa de trabajo quedaron los siguientes compromisos

El Área metropolitana de Bucaramanga debe interponer una querrela ante la inspección de policía con el fin de iniciar el proceso de recuperación del predio y desalojo de los vivientes que actualmente lo ocupan sin autorización, también se compromete a realizar una limpieza perimetral del terreno para mejorar las condiciones del entorno y facilitar el acceso al área.

La CDMB se compromete a retirar la valla que contiene la denominación “vivero”, en atención a que dicha actividad ya no se desarrolla en el predio.

MESA DE TRABAJO TEMA ANDEN EN PAN DE AZUCAR



25 de agosto de 2025

Se adelanta mesa de trabajo solicita por usuarios del barrio pan de azúcar por las peticiones que han realizado en varias ocasiones ante el municipio por el arreglo de un andén ubicado en la carrera 49 el cual presenta riesgo para todas las personas que transitan por el sector ya que esta todo levantado.

En la mesa de trabajo participo la secretaria de infraestructura que se comprometió a realizar visita técnica para verificar el estado del andén y revisar si le corresponde al municipio hacer el arreglo, de igual manera incluirlo en el contrato de andenes.

MESA DE TRABAJO PROBLEMÁTICA DE MANEJO DE AGUAS CAFÉ MADRID



23 de septiembre de 2025, Se realiza mesa de trabajo por solicitud de líderes para analizar la problemática histórica de manejo de aguas en Café Madrid Comuna 1, revisar responsabilidades de mantenimiento (canaletas internas de empresa privada, colectores EMPAS y box culvert sobre vía nacional), y definir compromisos para mitigación, limpieza y legalizaciones.

De acuerdo con el desarrollo de generaron los siguientes compromisos:

Programar y ejecutar visita técnica de verificación con comunidad (Joaquín) a fin de mes: Cra. 9 #34-80; vía principal; box culvert; muro lindero.

Oficiar a FINDETER como administrador vial para limpieza y mantenimiento del box culvert taponado; remitir esta acta.

Oficiar a Bavaria para destape y mantenimiento de canaletas internas conectadas hacia la red pública (sector Cra. 9 #34-80).

Verificar si colectores/canaletas fueron construidos por EMPAS en el tramo reportado; de ser afirmativo, adoptar acciones correctivas.

Acompañamiento y gestión para legalización de viviendas sin servicios y revisión de factibilidad de conexiones.

MESA DE TRABAJO GRANJAS DE PROVENZA



23 de septiembre de 2025, se realiza mesa de trabajo por solicitud del concejal Nelson Mantilla por tema de riesgo alto de remoción en masa en **Cra. 21B con Calle 111A** y sector colindante (**frente al Ágora con Calle 115**), señalando que, pese a existir pantallas ya instaladas, se requiere **una pantalla anclada adicional** en la franja que aparece en riesgo (**mapa en rojo**) para proteger viviendas y obras existentes. Indican que gran parte del barrio está **legalizado** y con **servicios públicos**; persisten sectores sin servicios y sin títulos.

Las entidades que participaron de la mesa de trabajo con la empresa de alcantarillado, Acueducto metropolitano, secretaria de planeación, oficina de gestión del riesgo municipal y la corporación autónoma regional para la defensa de la meseta de Bucaramanga, quedando los siguientes compromisos:

Visita a **Cra. 21B con 111A** (y tramo **frente al Ágora con 115**), revisión de **alcantarillado** y aportes de aguas lluvias

La secretaria de Planeación adelantara Socialización de los **estudios AVR** remitidos a CDMB y gestionar **actualización/ajuste** geotécnico. Definir **viabilidad técnica** y **faseo** para la **pantalla anclada** pendiente.

Emitir **concepto actualizado** sobre condición de riesgo, recomendaciones de **mitigación – informar sobre estudios AVR**.

25 de noviembre de 2025, la personería municipal **desarrollo** mesa de trabajo por tema de Gestión del riesgo por inestabilidad de ladera y necesidad de pantalla anclada – Barrio Granjas de Provenza donde se citó a la empresa de alcantarillado empas, acueducto metropolitano, cdmb, secretaria de infraestructura y la comunidad para socializar y analizar la problemática asociada a:

Filtraciones de agua a través de la peatonal del sector y deterioro del talud, Carencia de alcantarillado formal y fallas estructurales derivadas de conexiones artesanales, Riesgo de deslizamiento en zona crítica del barrio, Granjas de Provenza, Necesidad de articulación institucional para la intervención urgente del sector, Revisión de compromisos asumidos en reuniones anteriores y visitas técnicas (del 16 de octubre de 2025).

De acuerdo con el desarrollo de la mesa de trabajo quedando los siguientes compromisos:

La CDMB se compromete a entregar el modelo de autorización para intervención de predios privados.

El acueducto y empas se comprometen a realizar la revisión de redes de alcantarillado y acueducto en el punto crítico.

El acueducto realizara la Socialización del informe técnico

La secretaria de infraestructura realizara la gestión administrativa para convenio de instalación de redes.

La comunidad gestionara las firmas para la autorización de la intervención del predio donde se requiere la obra de mitigación.

La personería se compromete hacer Seguimiento y garantía de derechos (art. 179 Ley 136/1994):

MESA DE TRABAJO BARRIO BALCONCITOS



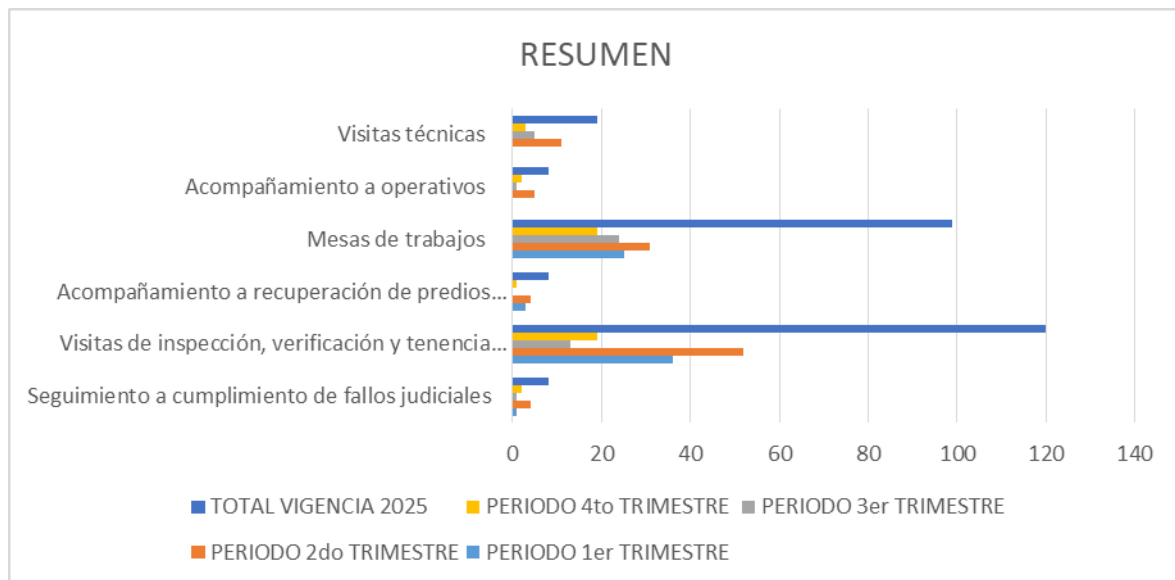
08 de octubre de 2025, por solicitud del concejal Nelson Mantilla y el señor Julio Cesar ortega presidente del Barrio Balconcitos mediante radicado 2025-19762 la personería municipal adelanto mesa de trabajo, con fin de analizar y evaluar el proyecto del parque del barrio.

La secretaria de infraestructura se compromete hacer visita técnica y verificar el estado de las obras y el señor julio informara a la contraloría si por parte del contratista no se realiza ningún avance.



En Resumen

Actividades / Servicios	PERIODO				TOTAL VIGENCIA 2025
	1er TRIMESTRE	2do TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4to TRIMESTRE	
Seguimiento a cumplimiento de fallos judiciales	1	4	1	2	8
Visitas de inspección, verificación y tenencia responsable de mascotas	36	52	13	19	120
Acompañamiento a recuperación de predios ocupados ilegalmente	3	4	0	1	8
Mesas de trabajos	25	31	24	19	99
Acompañamiento a operativos	0	5	1	2	8
Visitas técnicas	0	11	5	3	19





GESTIÓN PQRS

PQRS GESTIONADOS EN EL TRIMESTRE REPORTADO		
Tema	Cantidad	Descripción general de la gestión
BIENES PUBLICOS	141	Se realizó seguimiento de acuerdo con las comunicaciones presentadas por los usuarios correspondientes a Instituciones Educativas, Espacio Público y Parques.
MEDIO AMBIENTE	137	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	62	Se adelantó el seguimiento correspondiente a Metro línea, Ciclo rutas, Vías, Reductor de Velocidad entre otros.
PLAN MAESTRO DE ESPACIO PUBLICO	59	Se adelantó seguimiento correspondiente a Establecimientos de Comercio, POT y/o Venta de Licor Adulterado, Desalojo y Plaza de Mercado.
URBANISMO	116	Se realizó el seguimiento a las diferentes entidades en cuanto a Impuestos, Control de obras, Obras de mantenimientos EMPAS, Asentamientos, Alumbrado Público, Valorizaciones, IGAC.
LICENCIAS URBANISTICAS	42	Se adelantó seguimiento en cuanto a la Perturbación de la Propiedad de acuerdo con lo solicitado por los usuarios
POLITICA BIENESTAR ANIMAL	41	Se realiza seguimiento y acompañamiento de acuerdo con las denuncias presentadas por la comunidad en cuanto al maltrato animal.
OTROS	112	Se realiza seguimiento de acuerdo con lo solicitado por los usuarios
TOTAL	710	



Logros Significativos

Durante la Vigencia 2025, Desde la delegada se realizó dos actividades correspondientes al tema ambiental con las comunidades de los barrios Balconcitos y Héroes con el fin de fortalecer el medio ambiente, dando charlas a los niños y adultos y realizando siembra de árboles, limpieza de las zonas verdes para proteger cada ecosistema.

En la actividad desarrollada en el barrio Balconcito se realizó en conjunto con el presidente de la junta de acción comunal, contando con la participación de niños y adultos mayores y las entidades como la CDMB, EMAB y Policía Nacional, realizando la siembra de árboles de la especie Guayacán y pate Vaca.

Y la actividad del Barrio los Héroes se realizó en conjunto con el presidente de la acción comunal, los niños y padres de familia que a diario utilizan el parque para sus actividades de deporte y esparcimiento.



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

1. ACOMPAÑAMIENTO A DILIGENCIAS DE RESTITUCION DE INMUEBLE Y DESALOJOS

Durante la vigencia de enero a diciembre la delegada de Ministerio Publico realizó **68** acompañamientos a diligencias de entrega de inmuebles y desalojos en la vigencia de enero a diciembre de 2025.

- Impacto o Resultado de la actividad

La Personería delegada para el Ministerio Público desempeñó un papel fundamental en el desarrollo previo de coordinación interinstitucional y acompañamiento en la recuperación de un predio de propiedad del Municipio de Bucaramanga garantizando y respetando los derechos fundamentales de todas las partes involucradas.



- **Objetivo General**
Las Personerías delegadas para el Ministerio Publico 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



2. RECONOCIMIENTOS FOTOGRAFICOS, VIDEOGRÁFICOS Y EN FILA DE PERSONAS.

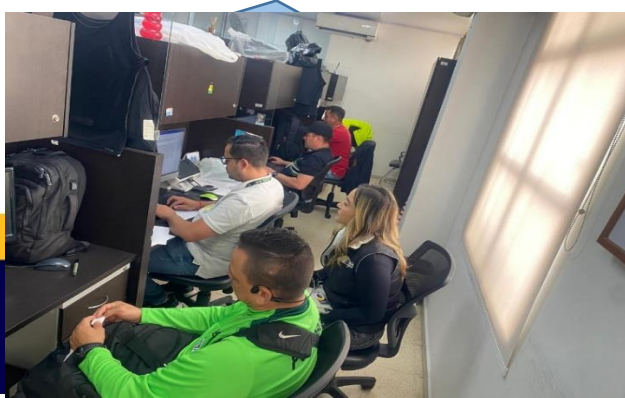
Durante el periodo de enero a diciembre se realizaron **427** acompañamientos a reconocimientos fotográficos y videográficos, garantizando la observancia del procedimiento conforme a la ley.

- **Objetivo General**

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 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.

- **Impacto o Resultado de la actividad**

La participación y acompañamiento a las diligencias de reconocimientos fotográficos, videográficos y en fila por parte de Ministerio Público ha logrado soportes a través de un procedimiento imparcial, transparente y respetuoso de las garantías procesales 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.





3. INTEGRACIÓN DEL CONSEJO DE DISCIPLINA DE LOS ESTABLECIMIENTOS CARCELARIOS DE BUCARAMANGA

Como integrantes el Consejo de Disciplina de la Cárcel Modelo de Bucaramanga y la Cárcel y Penitenciaria de Media Seguridad para Mujeres de Bucaramanga, se asistió a **84** consejos para concepto de favorabilidad y consejos de disciplina para calificación de conducta.

- **Objetivo General**

La Personería Delegada para el Ministerio Público en Asuntos Penales, 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 mecanismos sustitutos a la pena privativa de la libertad, y demás beneficios administrativos y judiciales solicitados por los reclusos.

- **Impacto o Resultado de la actividad**

La delegada de Ministerio Público como miembro del cuerpo colegiado ha logrado que en el mismo comité en el cual se imponen las sanciones por transgresiones a las normas penitenciarias, también reciban reconocimientos aquellas PPL que pese al contexto en el que se encuentran, buscan la resocialización.



4. AUDIENCIAS JUDICIALES Y POLICIVAS

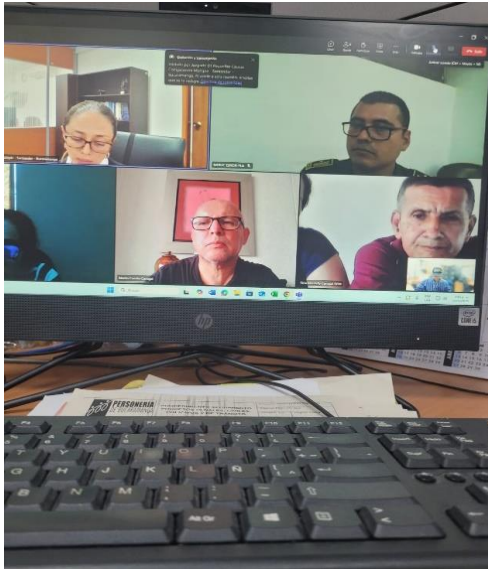
Se acompañó y supervisó el desarrollo **65** audiencias judiciales y **10** audiencias policivas, garantizando el cumplimiento de los procedimientos legales y los derechos de las partes involucradas

- **Objetivo General**

La personería Delegada para el Ministerio Público actuará y supervisa el desarrollo de las audiencias para garantizar el cumplimiento de los procedimientos legales y el respeto a cada una de las partes involucradas.

- **Impacto o Resultado de la actividad**

La delegada de Ministerio Público actuó funcionalmente como agencia especial dentro de un proceso en razón a su connotación especial por la calidad de los involucrados dentro del proceso de violencia intrafamiliar asegurando un proceso justo y equitativo.



5. MESAS DE TRABAJO

Participamos en **35** Mesas de trabajo con diferentes actores y entidades para identificar problemas, proponer soluciones y mejorar la situación en cada área temática específica.

- **Objetivo General**

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.



- Impacto o Resultado de la actividad

Se logra a través de la delegada de Ministerio Público la concertación de una mesa de protocolo con las diferentes entidades y contratistas involucrados en la problemática para posterior a ella el restablecimiento de una vía principal cerrada durante dos días con ocasión a inconformidades de la comunidad.

6. VISITAS ESPECIALES

Durante la vigencia de enero a diciembre del 2025 realizaron 25 visitas especiales garantizando una recolección objetiva y veraz de información relevante.

- Objetivo General

Garantizar una correcta realización de visitas especiales con el fin de verificar y documentar hallazgos encontrados dentro de las mismas

- Impacto o Resultado de la actividad

La delegada de Ministerio Público convocó a diferentes entidades en la cual se coordinó visitas especiales a viviendas en deteriorado estado, inmersa en procesos policivos de las cuales se han obtenido informes técnicos, conceptos y recomendaciones por parte de la Unidad de Gestión del Riesgo de Desastre de la Alcaldía Municipal para posterior a ello requerir a los diferentes Inspectores de Policía las actuaciones realizadas frente al cumplimiento y avance de cada uno de estos procesos policivos.



7. DESTRUCCIÓN DE ELEMENTOS MATERIALES PROBATORIOS

Se realizaron por parte de la delegada de Ministerio Público 5 destrucciones adecuadas y documentadas de elementos materiales probatorios, garantizando el cumplimiento legal de todos los procedimientos.



- **Objetivo General**

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.

- **Impacto o Resultado de la actividad**

Este procedimiento realizado con presencia del ministerio público evita el acceso indebido de estos elementos, preservando la integridad de futuros procesos judiciales.

8. VEEDURÍAS

Se realizaron **598** veedurías a los procesos policivos, penales y judiciales.

- **Objetivo General**

Vigilar la gestión pública para garantizar transparencia, legalidad y respeto a los derechos fundamentales, detectando omisiones o irregularidades en actuaciones de los funcionarios.

- **Impacto o Resultado de la actividad**

La intervención del Ministerio Público ha logrado el avance de un proceso Policivo de perturbación ocasionada a un inmueble del cual su propietaria ha esperado por 20 años que se efectuó el proceso de demolición ordenado por la inspección de policía número 11, actualmente el proceso ya cuenta con estimación presupuestal de dicha demolición.

9. DERECHOS DE PETICIÓN, TUTELAS Y HABEAS CORPUS

Se realizaron trámite, seguimiento y control a derechos de petición, respuesta a tutelas y habeas corpus



Las cuales se especifican de la siguiente manera:

- **1.013** Derechos de petición.
- **110** Tutelas.
- **8** Habeas corpus.
- **277** impulsos a veeduría existentes

10. ASESORIAS GENERALES (VERBALES Y ESCRITAS)

Durante la vigencia de enero a diciembre del 2025 se realizaron 258 asesorías a los respectivos usuarios que hicieron presencia en la Personería.

- Objetivo General

Garantizar la oportuna, eficaz y eficiente atención al trámite, asesoría y proyección de cada solicitud de los usuarios, con el fin de proteger y promover los derechos fundamentales de los ciudadanos, fortaleciendo el acceso a la justicia.

11. REVISION Y VERIFICACION DISPOSITIVO DMA

En el transcurso del periodo comprendido de enero a diciembre se llevaron a cabo 24 diligencias de revisión de dispositivos DMA.



- **Objetivo General**

La Personería Delegada participa en la revisión del Dispositivo de Manejo y Análisis (DMA) con el fin de verificar el cumplimiento de los protocolos establecidos durante las movilizaciones o situaciones especiales en la ciudad.

12. ASISTENCIA PUESTO DE MANDO UNIFICADO (PMU)

Entre el periodo comprendido de enero a diciembre de 2025 la personería delegada participo en 20 puestos de mando unificado PMU



- **Objetivo General**

La Personería Delgada participa en la activación del Puesto de Mando Unificado (PMU) siempre que se realizan plantones, marchas u ocurren situaciones en la ciudad que hacen necesaria su instalación.

- **Impacto o Resultado de la actividad**

Se logró asegurar el respeto y la protección de los derechos tanto de quienes participaron en las protestas como de los ciudadanos que no hicieron parte de ellas.

13. REVISION Y VERIFICACION UNDMO

La Personería Delegada participo en 9 protocolos de revisión



- **Objetivo General**

La Personera Delegada verifica los equipos y dispositivos que utiliza la Policía Nacional durante marchas o movilizaciones, para asegurarse de que los agentes estén plenamente identificados y que solo usen los elementos permitidos, según lo establece el Decreto 003 de 2021.

En  **Resumen**

Actividades / Servicios	PERIODO				TOTAL, VIGENCIA 2025
	1er TRIMESTRE	2do TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4to TRIMESTRE	
Tutelas.	21	10	47	32	110
Habeas corpus.	2	1	2	3	8
Consejo de disciplina de los establecimientos carcelarios.	23	17	20	24	84
Mesa de protocolo	7	8	11	9	35
Agencias especiales.	0	8	8	8	8
Audiencias judiciales.	41	6	10	8	65
Audiencias policivas.	2	2	5	1	10
Reconocimientos Fotográficos y videográficos.	177	61	150	39	427
Reconocimientos en fila.	0	0	0	0	0
Destrucción de elementos materia de prueba.	1	1	3	0	5
Entrega de inmuebles y desalojos.	39	9	10	10	68
Derecho de petición.	256	242	305	210	1013
Asesorías jurídicas generales (verbales y escritas).	21	86	91	60	258
Veedurías recibidas.	0	15	11	10	41

Abonos a veedurías (recibidas y tramitadas).	152	183	127	136	598
Impulsos a veedurías.	0	144	73	60	277
Visitas especiales	2	9	9	5	25
Asistencia Puesto de Mando Unificado (PMU)	0	10	7	3	20
Revisión Dispositivo DMA	0	7	10	3	19
Revisión UNDMO	0	3	4	2	9
Notificación por aviso	0	1	1	0	2
Trabajo de Terreno	0	1	6	2	9
Diligencias de Registro y/o Allanamiento	0	1	1	0	2

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
INDAGACION PREVIA	63	N.A.	A Diciembre 30 de 2025 la Personeria Delegada para la Vigilancia Administrativa y Asuntos Disciplinarios en instrucción, tramita 137 procesos disciplinarios contra funcionarios de la Alcaldía de Bucaramanga e Institutos descentralizados.	El desarrollo del proceso disciplinario, desde la indagación previa hasta la evaluación final, fortalece el control interno de la administración municipal al permitir la detección oportuna de irregularidades, garantizar el debido proceso y adoptar decisiones justas y proporcionales. Este procedimiento no solo permite sancionar conductas reprochables, sino también prevenir su repetición mediante recomendaciones institucionales, promoviendo una gestión pública más transparente, fortaleciendo la confianza ciudadana y mejorando la calidad en la prestación de los servicios.
INVESTIGACION DISCIPLINARIA	45	N.A.		
CIERRE INVESTIGACION ALEGATOS PRECALIFICATORIOS	13	N.A.		
EVALUACIÓN	06	N.A.		
PRORROGA DE INVESTIGACIÓN	08	N/A		
PLIEGO DE CARGOS	02	N/A		

CAPACITACIONES



Durante el período informado, se llevó a cabo una jornada de capacitación dirigida al personal administrativo vinculado al Instituto de la Juventud, el Deporte y la Recreación de Bucaramanga –INDERBU–, con el propósito de fortalecer la cultura de la legalidad y prevenir la comisión de faltas disciplinarias en el ejercicio de la función pública. Esta actividad tuvo como finalidad sensibilizar a los servidores sobre el marco normativo que rige el actuar disciplinario, así como ilustrar las diferentes conductas que pueden dar lugar a investigaciones por parte de los órganos de control, en especial aquellas derivadas del incumplimiento de los deberes funcionales, la extralimitación en el ejercicio del cargo, o la omisión de actuaciones propias del rol institucional.

Con este ejercicio pedagógico se buscó fomentar el cumplimiento de los principios que rigen la función pública, tales como la moralidad, la transparencia, la eficacia y la responsabilidad, así como promover una actuación administrativa ajustada al ordenamiento jurídico. De igual forma, se resaltó la importancia del principio de prevención contemplado en el Código General Disciplinario, como herramienta orientadora del control interno y mecanismo eficaz para evitar la materialización de conductas que puedan comprometer la responsabilidad disciplinaria de los funcionarios públicos.



En Resumen

ACTIVIDADES / SERVICIOS	PERIODO				TOTAL VIGENCIA 2025
	1er TRIMESTRE	2do TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4to TRIMESTRE	
INDAGACION PREVIA	18	19	35	32	104
APERTURA INVESTIGACION DISCIPLINARIA	16	18	21	25	80
CIERRE INVESTIGACION Y ALEGATOS PRECALIFICATORIOS	05	08	12	15	40

AUTO PRUEBAS-COPIAS- RECONOCIMIENTO PERSONERIA	22	31	38	29	120
ARCHIVO	15	22	16	20	73
REMITIDOS	27	21	15	14	77
INHIBITORIOS	08	07	03	06	24
PLIEGO DE CARGOS	03	03	02	04	12
TOTAL AUTOS	114	129	142	137	522
OFICIOS	241	310	405	396	1352

DISTRIBUCIÓN DE PROCESOS DISCIPLINARIOS ACTIVOS POR ENTIDADES

ENTIDAD	PROCESOS DISCIPLINARIOS
ALCALDIA	73
TRANSITO BGA	24
INVISBU	8
BOMBEROS BGA	5
INDERBU	5
EMAB	4
COLEGIO SANTANDER BGA	4
ESCUELA NORMAL SUPERIOR BGA	2
METROLINEA	2
INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA	2
ISABU	2
IMCT	2
ACUEDUCTO BGA	1
I.E. LICEO PATRIA BGA	1
IMEBU	1
COLEGIO INST. EDUCATIVA GABRIELA MISTRAL	1
TOTAL PROCESOS DISCIPLINARIOS	137



Gestión PQRS

PQRS GESTIONADOS EN EL SEMESTRE REPORTADO		
Tema	Cantidad	Descripción general de la gestión
Solicitud copias proceso archivado	12	Se otorgó respuesta conforme a solicitud
Solicitud poder preferente	05	Se informó el trámite a realizar
Información si se adelantan procesos disciplinarios	08	Se otorgó respuesta conforme a solicitud
Solicitud ejecutoria providencia	18	Se otorgó respuesta conforme solicitud

CENTRO DE CONCILIACIÓN

SEGUIMIENTO A NUESTRO PLAN DE ACCIÓN

NOMBRE DEL PLAN DE ACCIÓN		CONCILIACION 2025							
RESPONSABLE DEL PLAN DE ACCIÓN		LUIS ALFREDO ANGARITA PENARANDA							
SEGUNDO TRIMESTRE INFORMADO AÑO 2025									
OBJETIVOS ESTRATEGICOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	METAS	RECURSOS	TIEMPO PROGRAMADO	INDICADOR DE PRODUCTO	RESPONSABLES	AVANCE	
								MES	INDICADOR
OBJETIVO No. 1 DEFENSA, PROTECCIÓN Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS Y EL MEDIO AMBIENTE	ESTRATEGIA No. 2 ATENCIÓN A LA COMUNIDAD	Atender y dar trámite a los requerimientos ciudadanos propios del proceso de Conciliación.	atender el 80% de los requerimientos propios del proceso.	Humanos, Tecnológicos, Financieros.	mensual	Solicitudes tramitadas/ Solicitudes recibidas * 100	Director, Coordinadora y Conciliadores del centro de conciliación	ENERO	0%
								FEBRERO	100%
								MARZO	100%
								ABRIL	100%
								MAYO	100%
								JUNIO	100%
								JULIO	100%
								AGOSTO	100%
								SEPTIEMBRE	100%
								OCTUBRE	100%
								NOVIEMBRE	100%
								DICIEMBRE	100%
	ESTRATEGIA No. 4. SOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS	Desarrollar dos jornadas de capacitación sobre la importancia de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos, como instrumentos para la descongestión judicial y la solución oportuna de los conflictos.	Dos jornadas de capacitación sobre la importancia de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos, como instrumentos para la descongestión judicial y la solución oportuna de los conflictos.	Humanos, Tecnológicos, Financieros.	Semestral	Número de capacitaciones realizadas/ No. capacitaciones programadas.	Director, Coordinadora y Conciliadores del centro de conciliación	ENERO A JUNIO	100%
								JULIO A DICIEMBRE	100%
OBJETIVO 3. MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL PERMANENTE	ESTRATEGIA 7. MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Realizar tramite de Audiencia de conciliación	Tramitar y archivar el 80% de las solicitudes de conciliación radicadas en un termino máximo de 63 días	Humanos, Tecnológicos, Financieros.	Trimestral	N de solicitudes archivadas trimestralmente en 63 días calendario /N de solicitudes archivadas trimestralmente.	Conciliadores del Centro de Conciliación	ENERO A DICIEMBRE	100%
		Mantener actualizado el SICAAC del Ministerio de Justicia y del derecho	Reportar al Ministerio de Justicia el 90% de la información requerida por el mismo (Actas, Constancias y otros resultados)	Humanos, Tecnológicos	Trimestral	No Reportes Realizados / No Reportes Programados	Director y Coordinadora del centro de conciliación	ENERO A DICIEMBRE	100%
		Actualización de los procedimientos y formatos con el fin de optimizarlos.	Realizar las actualizaciones cuando se requiera.	Humanos, Tecnológicos, Financieros.	Cuando se requieran	Cumplio= 100%; NO Cumplio= 0%; No Se Requiere=100%	Director, Coordinador(a) del centro de conciliación	NO SE REQUIERE	100%
		Realizar seguimiento al mapa de riesgos del proceso.	Realizar 4 seguimientos al mapa de riesgos del proceso.	Humanos, Tecnológicos, Financieros.	Trimestral	Seguimiento realizado/Seguimiento programado	Director del centro de conciliación	ENERO A SEPTIEMBRE	100%
		Realizar autocontroles para lograr la mejora del proceso.	Realizar 4 autocontroles	Humanos, Tecnológicos, Financieros.	Trimestral	Autocontroles realizados / Autocontroles programados	Director, Coordinadora y Conciliadores del centro de conciliación	ENERO A SEPTIEMBRE	100%


Indicadores

Nombre del Indicador	Promedio de solicitudes finalizadas			Proceso	CONCILIACIÓN
Objetivo	Medir la eficiencia desde que un usuario solicita la conciliación hasta el momento en que finaliza.				
Formula	Número solicitudes finalizadas trimestralmente en 63 días calendario / Número de solicitudes finalizadas trimestralmente			Frecuencia de Medición	Trimestral
Meta	70%			Tipo	Eficiencia
AÑO 2025					
DATOS	Enero - Marzo	Abril - Junio	Julio - Septiembre	Octubre - Diciembre	TOTAL
Número solicitudes finalizadas trimestralmente en 63 días calendario	29	51	64	38	182
Número de solicitudes finalizadas trimestralmente	65	30	65	38	198
CUMPLIMIENTO	45%	170%	98%	100%	92%
Categorización de resultados					
Excelente >= 70%					
Deficiente < 70%					
Análisis de datos					
Este indicador nos muestra la eficiencia del personal en la atención de solicitudes de Conciliación en el tiempo máximo estimado de 63 días , mostrando:					
	Enero - Marzo	Abril - Junio	Julio - Septiembre	Octubre - Diciembre	TOTAL
Porcentaje Cumplimiento Solicitudes Conciliación max 63 días	45%	170%	98%	100%	103%
Porcentaje NO Cumplimiento Solicitudes Conciliación max 63 días	55%	-70%	2%	0%	-3%
Análisis del Evaluador					
	Enero - Marzo	Abril - Junio	Julio - Septiembre	Octubre - Diciembre	TOTAL
Lo anterior nos refleja que la gestión fue:	Deficiente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
Por lo tanto se quiere que:					
Acciones de Mejora					
	Enero - Marzo	Abril - Junio	Julio - Septiembre	Octubre - Diciembre	TOTAL
Acciones de Mejora:					

Nombre del Indicador	Promedio de solicitudes de conciliación con acuerdo		Proceso	CONCILIACIÓN
Objetivo	Medir el número de solicitudes de Conciliación en las cuales se realizaron audiencias y que al finalizar su actuación llegaron a un acuerdo			
Fórmula	Número de casos atendidos que llegaron a un acuerdo / Número de solicitudes con audiencia realizada		Frecuencia de Medición	Semestral
Meta	20%		Tipo	Efectividad
AÑO 2025				
DATOS	Enero - Junio	Julio - Diciembre	TOTAL	
Número de casos atendidos que llegaron a un acuerdo	80	102	182	
Número de solicitudes con audiencia realizada	95	102	197	
CUMPLIMIENTO	84%	100%	92%	
Categorización de resultados				
Excelente	>= 20%			
Deficiente	< 20%			
Análisis de datos				
Este indicador mide la eficiencia en el número de casos atendidos que llegaron a un acuerdo.				
	Enero - Junio	Julio - Diciembre	TOTAL	
Porcentaje de Cumplimiento de Casos Atendidos con Acuerdo	84%	100%	92%	
Porcentaje de NO Cumplimiento de Casos Atendidos con Acuerdo	16%	0%	8%	
Análisis del Evaluador				
	Enero - Junio	Julio - Diciembre	TOTAL	
Lo anterior nos refleja que la gestión fue:	Excelente	Excelente	Excelente	
Por lo tanto se quiere que:				
Acciones de Mejora				
	Enero - Junio	Julio - Diciembre	TOTAL	
Acciones de Mejora:				

Nombre del Indicador	Promedio de Solicitudes Finalizadas		Proceso	CONCILIACIÓN
Objetivo	Medir el porcentaje de solicitudes de conciliación que finalizan en el semestre.			
Formula	Número solicitudes finalizadas semestralmente / Número de solicitudes recibidas semestralmente		Frecuencia de Medición	Semestral
Meta	70%		Tipo	Eficiencia
AÑO 2025				
DATOS	Enero - Junio	Julio - Diciembre	TOTAL	
Número solicitudes finalizadas semestralmente	80	102	182	
Número de solicitudes recibidas	95	102	197	
CUMPLIMIENTO	84%	100%	92%	
Categorización de resultados				
Excelente >= 70%				
Deficiente < 70%				
Análisis de datos				
Este indicador mide la eficiencia en el número de solicitudes archivadas en el semestre a evaluar arrojando un porcentaje de:				
	Enero - Junio	Julio - Diciembre	TOTAL	
Porcentaje de Cumplimiento de Solicitudes Finalizadas	84%	100%	92%	
Porcentaje NO Cumplimiento de Solicitudes Finalizadas	16%	0%	8%	
Análisis del Evaluador				
	Enero - Junio	Julio - Diciembre	TOTAL	
Lo anterior nos refleja que la gestión fue:	Excelente	Excelente	Excelente	
Por lo tanto se que quiere que:				
Acciones de Mejora				
	Enero - Junio	Julio - Diciembre	TOTAL	
Acciones de Mejora:				



Gestión

1. **Asesorías a la población interesada en tramitar solicitudes en materia civil, comercial y de familia: 280.**

Observaciones: 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.

Impacto o resultado de la actividad: 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.

2. **Recepción y revisión de solicitudes de conciliación presentadas por la población de estratos 1, 2, 3 y 4: 280.**

Observaciones: 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.

Impacto o resultado de la actividad: 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.

3. **Admisión, inadmisión y rechazos de solicitudes de conciliación: 280**

Observaciones: 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.

Impacto o resultado de la actividad: 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.

4. **Fijación de fechas de audiencia y envío a citaciones a las partes: 182.**

Observaciones: Una vez admitida la solicitud, el conciliador realiza las citaciones y de una vez se notifica a las partes.

Impacto o resultado de la actividad: 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.

5. Realización de audiencias de conciliación y expedición de actas, constancias y otros resultados: 182.

Observaciones: 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.

Impacto o resultado de la actividad: 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.

6. Envío de las actas y constancias a las partes involucradas en las audiencias de conciliación: 182.

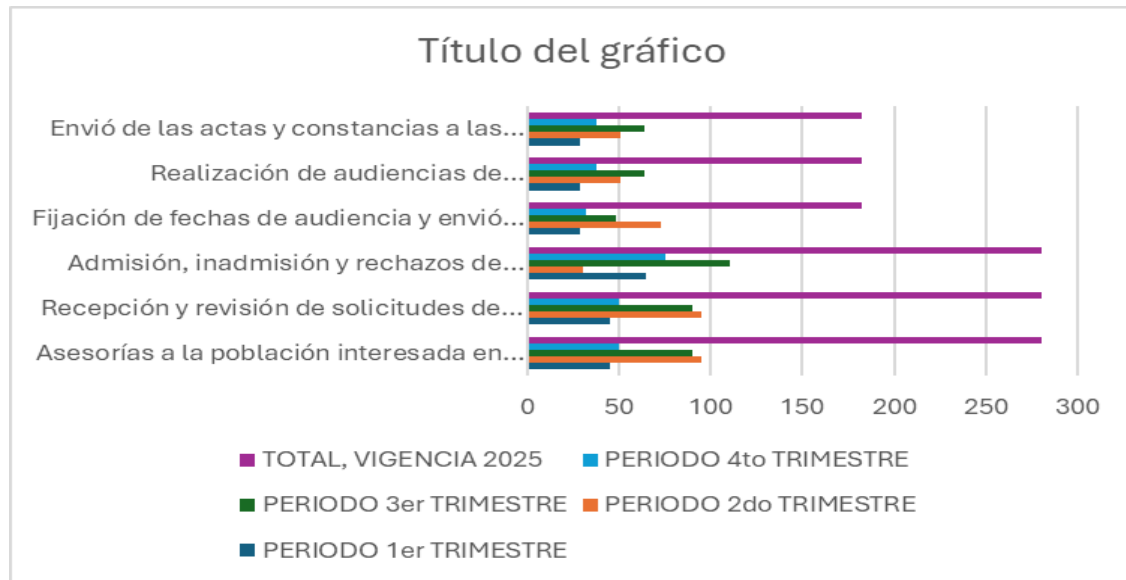
Observaciones: Una vez se tiene el resultado y la elaboración de este se envían a las partes.

Impacto o resultado de la actividad: Esto logra que las partes tenga 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

Actividades / Servicios	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	95	90	50	280
Recepción y revisión de solicitudes de conciliación presentadas por la población de estratos 1, 2, 3 y 4.	45	95	90	50	280
Admisión, inadmisión y rechazos de solicitudes de conciliación.	65	30	110	75	280
Fijación de fechas de audiencia y envío a citaciones a las partes.	29	73	48	32	182
Realización de audiencias de conciliación y expedición de actas, constancias y otros resultados.	29	51	64	38	182
Envío de las actas y constancias a las partes involucradas en las audiencias de conciliación.	29	51	64	38	182



GESTIÓN PQRS

PQRS GESTIONADOS EN EL TRIMESTRE REPORTADO		
Tema	Cantidad	Descripción general de la gestión
SOLICITUD DE ANEXOS DENTRO DE LA CONCILIACION	7	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 ACTAS, Y CONSTANCIAS	50	Se envía copia del resultado de la audiencia de conciliación a petición de la parte interesada
SOLICITUD DE APLAZAMIENTO DE AUDIENCIA	3	Se recibe solicitud de aplazamiento por parte de las partes, por lo que se verifica agenda y de ser posible de aplaza.
SOLICITUD DE RADICADO COMPLETO DE TUTELA	0	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	280	Se envía los requisitos establecidos para poder solicitar audiencia ante el centro de conciliación de la Personería Municipal de Bucaramanga.



GESTIÓN TUTELAS

El Centro de Conciliación de la Personería Municipal de Bucaramanga no tiene como función la colaboración a los usuarios en elaborar tutelas.



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.

Al cuarto trimestre de la vigencia 2025, se han logrado sustanciar 182 procesos de conciliación en derecho, lo que les permitió a 364 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 los 182 procesos de conciliación sustanciados.

GÉNERO

- 66 fueron solicitadas por mujeres
- 116 fueron solicitadas por hombres.

ESTRATO

- **32** solicitudes fueron presentadas por personas del estrato **1**.
- **35** solicitudes por personas de estrato **2**.
- **70** solicitudes por personas de estrato **3**
- **45** 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, Estatuto de la Conciliación, el cual nos otorga competencia para conocer de asuntos **civiles, comerciales y de familia** susceptibles de conciliación, se tiene que de los procesos tramitados:

- 85 fueron asunto de Civiles:
- 65 fueron asunto de Familia:
- 32 fueron asunto Comerciales:

Con el anterior balance de gestión, se puede determinar, que el Centro de Conciliación en Derecho de la Personería Municipal de Bucaramanga, al cuarto trimestre de la vigencia 2025, logró



impactar de manera positiva a 364 familias santandereanas. Contribuyendo 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	266	A 31 de diciembre de 2025, la Personería Municipal de	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 cuarto trimestre de 2025, actividades que han permitido avances significativos y en procura de cumplir con lo solicitado por las personerías delegadas y diferentes dependencias. Esto es garantizando el cumplimiento de la normatividad que rige la contratación pública.
Contratos reportados en el SECOP	268	Bucaramanga realizó 255 procesos de contratación directa,	
Número de contratos Celebrados	270	9 procesos de mínima Cuantía y 2 procesos por medio de la	
Contratos de Mínima cuantía/Tienda Virtual	11	Tienda Virtual del Estado.	



En Resumen

Actividades/servicios	PERIODO				TOTAL VIGENCIA 2025
	1er TRIMESTRE	2do TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4to TRIMESTRE	
Contratos reportados en el SIA	112	22	43	89	266
Contratos reportados en el SECOP	117	22	43	86	268
Número de contratos Celebrados	117	23	43	87	270
Contratos directos	116	20	42	81	259
Contratos de Mínima cuantía/Tienda Virtual	1	3	1	6	11
Contratos Selección Abreviada de Menor Cuantía	0	0	0	0	0

A continuación, se presenta la información de la gestión de contratación del primer semestre 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
ABRIL	1	0	7	0	8
MAYO	0	2	5	0	7
JUNIO	0	2	3	0	5
JULIO	0	5	10	0	15
AGOSTO	0	5	5	0	10
SEPTIEMBRE	0	7	10	0	17
OCTUBRE	0	11	20	0	31
NOVIEMBRE	0	6	44	0	50
DICIEMBRE	0	0	0	0	0
TOTAL	2	78	177	2	259

MINIMA CUANTIA/TIENDA VIRTUAL					
MES	CONTRATO DE SEGUROS	SUMINISTRO	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	COMPRAVENTA	TOTAL
ENERO	0	0	0	0	0
FEBRERO	0	0	0	0	0
MARZO	0	1	0	0	1
ABRIL	1	1	0	0	2
MAYO	0	1	0	0	1
JUNIO	0	0	0	0	0
JULIO	0	1	0	0	1
AGOSTO	0	0	0	0	0
SETIEMBRE	0	0	0	0	0
OCTUBRE	0	0	0	1	1
NOVIEMBRE	1	0	0	0	1
DICIEMBRE	0	3	1	0	4
TOTAL	2	7	1	1	11

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
ABRIL	0	0	0	0	0
MAYO	0	0	0	0	0
JUNIO	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0	0

TOTAL DE CONTRATOS SUSCRITOS EN EL AÑO 2025	
CONTRATOS DE PRESTACION DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTION Y/O PROFESIONALES	255
CONTRATO INTERADMINISTRATIVO	2
SIN PLURALIDAD DE OFERENTES	2
CONTRATO DE SEGUROS	2
SUMINISTRO	7
CONTRATOS DE PRESTACION DE SERVICIOS	1
COMPRAVENTA	1
TOTAL	270



Logros Significativos o Impactos

- 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; correo electrónico info@personeriabucaramanga.gov.co y de forma presencial en las instalaciones de la Personería de Bucaramanga. De la misma forma respondemos a nuestros peticionarios a través de los medios electrónicos donde podrán consultar el estado del trámite de la petición y en su correo electrónico recibirán la respuesta.

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



Gestión

El software de Gestión Documental - SIGED contratado, evita la pérdida de documentos, genera alertas para el cumplimiento de los tiempos de respuesta, clasificando y ubicando los documentos de forma ágil y sencilla, 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 año 2025, el cual corresponde a los meses de enero a diciembre los usuarios radicaron en la entidad por los medios habilitados para tal fin 26.771 documentos. La delegada que recibe más correspondencia es Ministerio Público con 6.934 piezas documentales que equivalen a 26%, seguida por Patrimonio Público con 3.062 piezas documentales las cuales equivalen al 11%, Derechos humano recibió 2.312 piezas documentales que equivalen al 9% del total recibido durante el año.

CORRESPONDENCIA RADICADA					
Actividades/servicios	PERIODO				TOTAL VIGENCIA 2025
	1er TRIMESTRE	2do TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4to TRIMESTRE	
Centro de Conciliación	165	294	390	267	1.116
Control Interno	9	6	7	5	27
Despacho	581	568	623	653	2.425
No clasificado (informativo)	293	346	282	296	1.217
Oficina Financiera	21	12	44	23	100
Derechos Humanos	598	563	595	556	2.312
Vigilancia Administrativa	381	248	379	239	1.247
Familia	454	554	553	518	2.079
Patrimonio Público	899	618	811	735	3.062
Ministerio Público	1.832	1906	1.790	1.406	6.934
Políticas Sociales	420	482	366	296	1.564
Secretaría General	140	90	111	132	473

Durante el tercer trimestre del año 2025, el cual corresponde a los meses de julio, agosto y septiembre de 2025, la entidad recibió 1.456 solicitudes. La Delegada que más solicitudes recibió es: Ministerio Público con 296 solicitudes las cuales equivalen al 20%, como se puede apreciar en el siguiente cuadro, le sigue Derechos con Humanos con 221 solicitudes que equivalen al 15%, le sigue muy de cerca el Despacho con 216 solicitudes que representan también otro 15%, de igual forma, le sigue Centro de Conciliación recibió 185 solicitudes que equivalen al 13% y por último entre las que más solicitudes recibieron esta Políticas sociales con recibió 119 solicitudes que equivalen al 8% 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	138	185	112	547
Control Interno	3	5	5	3	16
Despacho	198	200	216	198	812
No clasificado (informativo)	1	0	1	0	2
Oficina Financiera	17	4	41	10	62
Derechos Humanos	198	225	221	175	819
Vigilancia Administrativa	24	9	25	5	63
Familia	129	119	117	86	451
Patrimonio Público	162	129	184	165	640
Ministerio Público	302	253	296	223	1.074
Políticas Sociales	114	119	119	73	425
Secretaría General	93	44	46	61	244

De las 5.157 PQRSD recibidas. La delegada que más asignaciones tiene es Ministerio Público con 1.074 PQRSD recibidas que equivalen al 21%, seguido por Derechos Humanos con 819 PQRSD recibidas que equivalen a un 16%, le sigue Despacho con 812 PQRSD recibidas, que representan el 16%, y por último entre las que más solicitudes recibieron está Patrimonio Público con 640 PQRSD que conforman el 12% del total recibido. Del total catalogado como PQRSD.

PQRSD					
Actividades/servicios	PERIODO				TOTAL VIGENCIA 2025
	1er TRIMESTRE	2do TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4to TRIMESTRE	
Centro de Conciliación	2	0	0	1	3

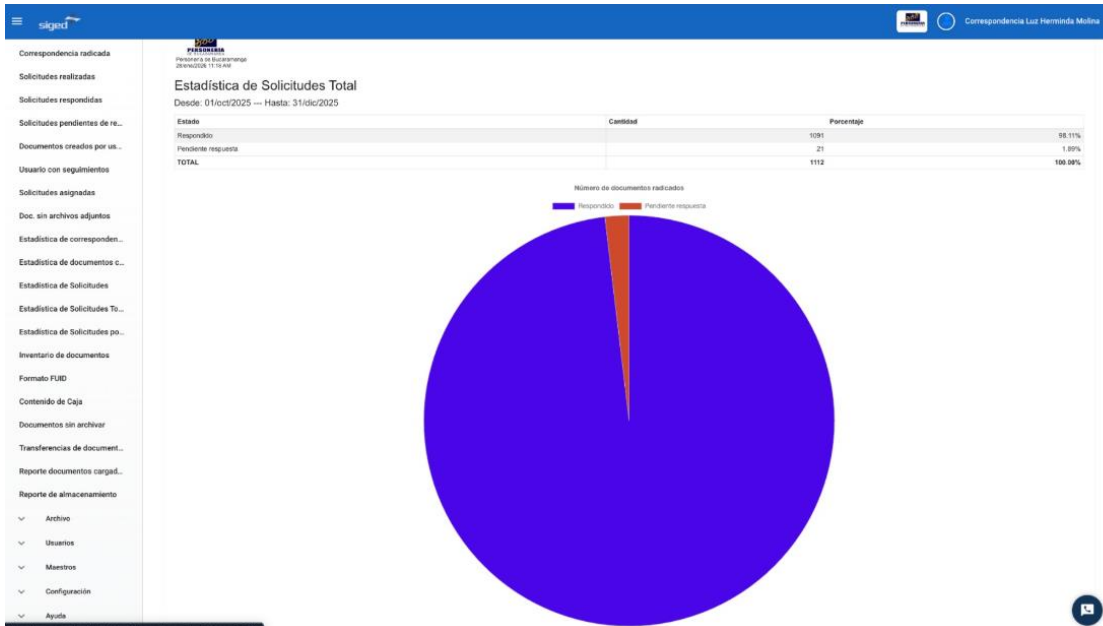
Control Interno	0	0	1	0	1
Despacho	7	7	8	5	27
No clasificado (informativo)	0	0	0	0	0
Oficina Financiera	2	3	7	3	15
Derechos Humanos	75	112	89	47	323
Vigilancia Administrativa	1	2	1	1	5
Familia	9	17	9	2	37
Patrimonio Público	21	21	15	12	69
Ministerio Público	6	1	4	5	16
Políticas Sociales	25	32	20	14	91
Secretaría General	15	15	22	12	64



Logros Significativos o Impactos

Entre las actividades destacadas del proceso gestión documental entre julio, agosto y septiembre 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 tecnologías 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 98.11% 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:

externa e interna.

1

Planificar e implementar programas de comunicación

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.



Gestión

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. Durante la vigencia 2025, se realizaron los siguientes contenidos:



CANTIDAD DE PIEZAS GRÁFICAS	NOTAS PERIODÍSTICAS	CANTIDAD PIEZAS AUDIOVISUALES
189	52	241

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

- Corrillos
- Rio Grande
- Colmundo
- RCN Radio Bucaramanga.
- Vanguardia Liberal.
- Caracol Radio Bucaramanga.
- Oriente Noticias.

Hemos realizado un total de **189** piezas gráficas y **241** audiovisuales consolidadas en las diferentes plataformas institucionales (Instagram, X, YouTube y Página 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 OCTUBRE – DICIEMBRE 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.

Cubrimientos realizados y publicados	Fecha de asistencia
Acompañamiento: La Personería de Bucaramanga, en articulación con la Subsecretaría de Ambiente, lideró una jornada ambiental en el parque Antonia Santos para promover el reciclaje y el cuidado del espacio público, reafirmando su compromiso con el medio ambiente	09 octubre.
Acompañamiento: La Personería de Bucaramanga lideró una mesa de trabajo con el presidente del barrio Balconcito y la Secretaría de Infraestructura para atender las inquietudes de la comunidad sobre las obras en el parque del sector.	09 octubre
Acompañamiento: La Personería de Bucaramanga impulsa la territorialización del Sistema Nacional de Búsqueda, fortaleciendo la articulación institucional y el compromiso con la verdad, la justicia y la reparación de las víctimas.	14 octubre.
Visita: Formar líderes es sembrar futuro. La Personería de Bucaramanga impulsa el programa Personero Escolar 2025, promoviendo liderazgo, derechos humanos y participación desde las instituciones educativas.	16 octubre.
Acompañamiento: Hoy los jóvenes de Bucaramanga entre 14 y 28 años son protagonistas del cambio. 🗳️ ¡Sal a votar y haz que tu voz cuente en las elecciones de juventudes! .	19 octubre.

Acompañamiento: La Personería de Bucaramanga brindó orientación y acompañamiento a habitantes del asentamiento 20 de Mayo, quienes expusieron sus problemáticas y recibieron asesoría jurídica en diferentes procesos. **20 octubre.**

Acompañamiento: La Personería de Bucaramanga fortaleció su compromiso con la prevención y la seguridad participando activamente en el Simulacro Nacional 2025, fortaleciendo la capacidad de respuesta ante emergencias. **22 octubre.**

Acompañamiento: Comprometida con la juventud, la Personería de Bucaramanga participó en la entrega de credenciales a los nuevos integrantes del Consejo Local y Municipal de Juventudes. **28 octubre.**

Acompañamiento: La Personería de Bucaramanga acompañó la socialización y validación del Plan Municipal Efectivo de Participación de Víctimas 2023–2027, ejercicio solicitado por la Procuraduría Provincial de Bucaramanga. **29 octubre.**

Acompañamiento: El personero municipal de Bucaramanga, Hernando Villamizar González, junto con su Delegado del Menor, la Mujer y la Familia, participaron en una mesa de trabajo articuladora entre entidades municipales del departamento de Santander. **05 noviembre**

Acompañamiento: por orientación y el liderazgo del Personero de Bucaramanga, la Personería Municipal acompañó a la comunidad del sector San Joaquín, vereda Santa Bárbara, en una reunión desarrollada para abordar la problemática que desde hace meses afecta a sus habitantes por la escasez de agua. **07 noviembre.**

Acompañamiento: Desde la Personería de Bucaramanga, velamos por brindar acompañamiento y apoyo, en esta oportunidad, acompañamos a la Institución Educativa Fe y Alegría de Colorados, reafirmando nuestro compromiso con el bienestar y la participación de la comunidad educativa **11 noviembre**

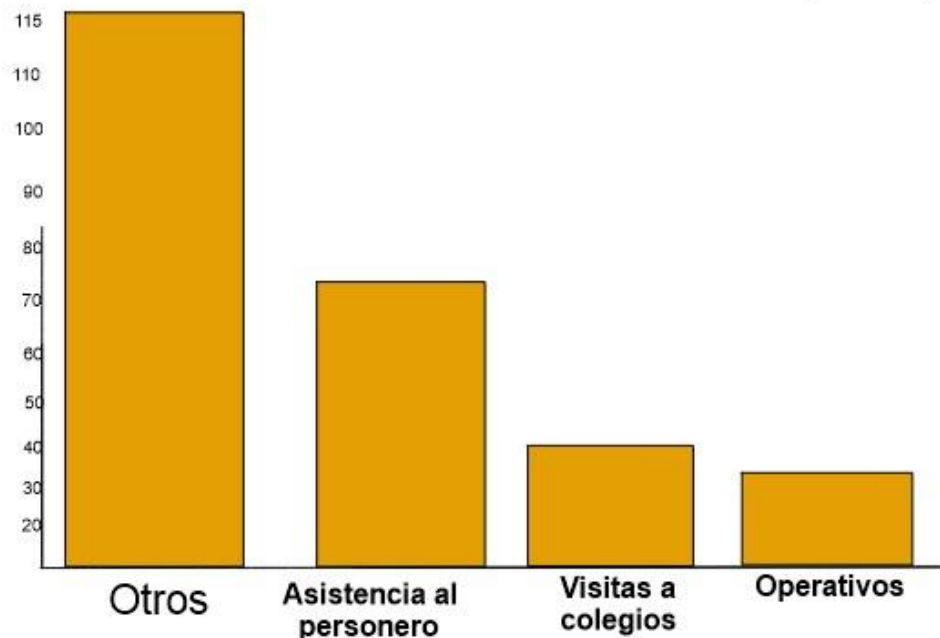
Acompañamiento: La Personería de Bucaramanga convocó a la CDMB y al AMB a una mesa de trabajo para hacer seguimiento a los compromisos sobre el predio ubicado entre la carrera 23 y la calle 105, en Provenza **12 noviembre.**

Acompañamiento: La Personería de Bucaramanga realizó una verificación integral en la Unidad de Bienestar Animal para evaluar las condiciones de tenencia, la infraestructura y el cumplimiento de los compromisos establecidos. En coordinación con la Alcaldía, se definieron acciones firmes para fortalecer la protección y el bienestar animal en la ciudad. **15 noviembre**

<p>Acompañamiento: El municipio fortalece la articulación por la seguridad. La Personería de Bucaramanga, junto a autoridades locales y nacionales, participó en el Consejo de Seguridad y Convivencia extraordinario realizado en la 5ta Brigada, analizando puntos críticos, amenazas urbanas y estructuras criminales para consolidar estrategias que refuercen el orden público y la protección ciudadana.</p>	18 noviembre
<p>Acompañamiento: La Personería de Bucaramanga acompañó a la Unidad de Búsqueda de Personas Dadas por Desaparecidas durante su intervención en el Cementerio Municipal.</p>	20 noviembre
<p>Acompañamiento: Hoy, 25N, nos unimos para decir NO a la violencia contra las mujeres. La Personería de Bucaramanga continúa trabajando por su protección y dignidad.</p>	20 noviembre
<p>Acompañamiento: La Personería de Bucaramanga convocó a mesa de trabajo, en la cual se hizo seguimiento al cumplimiento de las órdenes judiciales proferidas dentro de la acción popular relacionada con las ciclorutas.</p>	26 noviembre
<p>Acompañamiento: La Personería Municipal de Bucaramanga lideró el seguimiento a la acción popular 2004-0849 en el sector de Centroabasto. Nuevos compromisos interinstitucionales permitirán avanzar en la recuperación del espacio público y el fortalecimiento del orden en la zona.</p>	28 noviembre
<p>Acompañamiento: Desde la Personería Municipal de Bucaramanga, a través de la Delegada de Políticas Sociales y Convivencia Ciudadana, realizamos una capacitación sobre los lineamientos y procedimientos de la valoración de apoyos, un mecanismo legal que garantiza los derechos de las personas con discapacidad</p>	01 diciembre
<p>Acompañamiento: Desde la Personería de Bucaramanga realizamos visita de campo en el barrio La Feria, verificando las condiciones de infraestructura del parque y evidenciando afectaciones que requieren atención urgente para garantizar entornos seguros y dignos para la comunidad.</p>	04 diciembre
<p>Acompañamiento: La Personería Municipal actúa con firmeza contra el maltrato animal. Con apoyo institucional, activamos la Ruta de Bienestar Animal para atender denuncias y proteger a todos los seres sintientes.</p>	05 diciembre
<p>Acompañamiento: La Personería de Bucaramanga alzó la voz por los Derechos Humanos, junto a la Secretaría del Interior, la Secretaría de Salud y la Defensoría del Pueblo.</p>	10 diciembre
<p>Acompañamiento: Desde la Personería de Bucaramanga alzamos la voz por la vida y la paz.</p>	18 diciembre

Temáticas Con Asistencia De Comunicaciones En LA Vigencia 2025. Es decir, enero a diciembre.

Actividades realizadas por la personería



En Resumen

Las comunicaciones que se realizaron durante la vigencia 2025. es decir, enero a diciembre son:

Actividades/servicios	Cantidad
Comunicaciones internas	36
Comunicaciones externas	398
Plataforma	Publicaciones
	Seguidores

Redes Sociales	X	349	6.956
	Instagram	331	2.488

Nota 1: se realizaron 189 piezas gráficas para las comunicaciones internas de la entidad y correos institucionales, al igual que 349 publicaciones entre piezas audiovisuales, fotografías y piezas gráficas para redes sociales y 30 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 de 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:

1.1.1 octubre 01 al 31 de 2025:

Visualizaciones



Personalizado >

01 de oct. - 31 de oct.

12,032

Visualizaciones

1.1.1 noviembre 01 al 30 de 2025:

Visualizaciones



Personalizado >

01 de nov. – 30 de nov.

12,099

Visualizaciones

1.1.1 diciembre 01 al 31 de 2025:

Visualizaciones



Personalizado >

01 de dic. – 31 de dic.

13,156

Visualizaciones



Logros Significativos

Twitter, 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 semestre 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 visualización en Instagram.
- Cubrimiento de fechas importantes a nivel nacional desde el ámbito de la Personería de Bucaramanga, visualización de qué hacemos y cómo lo hacemos (Día de la mujer, del hombre, entre otros).
- En la red social **X** 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 post. 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.

ATENCIÓN AL CIUDADANO



Seguimiento a nuestro plan de acción

ACTIVIDADES	METAS	TIEMPO PROGRAMADO	INDICADOR DE PRODUCTO	AVANCE
Implementar los competentes del Plan de Transparencia y ética Pública (PTEP), correspondientes al proceso de Atención al Ciudadano.	Realizar una (1) mesa de trabajo con los integrantes del proceso de Planeación estratégica para que impartan los lineamientos correspondientes al componente del proceso de Atención al Ciudadano.	Anual	N° de mesas de trabajo realizadas / N° de mesas de trabajo programadas	<p>I= A través de correo electrónico, el 17 de marzo de 2025 se le solicito al líder del proceso de planeación institucional y al jefe de la oficina de control interno se programe una mesa de trabajo, con el fin de que establezcan los lineamientos de transparencia y ética pública como herramienta para fortalecer las capacidades institucionales.</p> <p>II= El proceso de planeación institucional programo reunión para la revisión y análisis del documento preliminar del PLAN DE TRANSICIÓN de la Personería para la adopción del PTEP.</p> <p>III= El 16 de Julio de 2025, se llevó a cabo mesa de trabajo donde se revisó y aprobó el plan de transición de la personería para la adopción del PTEP y de acuerdo al Cronograma de ejecución de las etapas</p>

			<p>del PTEP, el proceso de atención al ciudadano queda atento a participar en la etapa de ejecución, una vez se aprobado por Proceso de Planeación Institucional y el Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGyD).</p> <p>IV=Teniendo en cuenta que el parágrafo 2 del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, adicionado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, establece que las entidades del orden territorial cuentan con un término máximo de dos (2) años para adoptar el Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP, y considerando que dicho plazo vence el 30 de agosto de 2026, conforme a lo señalado en el Oficio OFI25-00012430 / GFPU 13130002 del 29 de enero de 2025, se define el siguiente cronograma de trabajo para la adopción del PTEP por parte de la Personería Municipal de Bucaramanga.</p> <p>En este sentido, y de conformidad con el cronograma propuesto, la Entidad se encuentra atenta a la aprobación y posterior publicación del Programa, con el fin de dar inicio oportuno a la etapa de implementación y ejecución, la cual se encuentra programada</p>
--	--	--	--

				para comenzar a partir del mes de marzo del año 2026.
<p>Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a la Personería Municipal de Bucaramanga.</p>	<p>Una (1) evaluación trimestral del nivel de satisfacción de los usuarios.</p> <p>Obtención del 90% de la satisfacción del usuario frente a los servicios prestados.</p>	<p>Trimestral</p>	<p>N° de usuarios satisfechos / N° de usuarios encuestados</p>	<p>Se analizó la base de datos del primer trimestre y de la evaluación realizada se obtuvo el siguiente resultado nivel de satisfacción así:</p> <p>EXCELENTE: 96,38% BUENO: 1,50% REGULAR: 0,12% DEFICIENTE: 0,00% NO MARCADAS: 2%</p> <p>Se analizó la base de datos del segundo trimestre y de la evaluación realizada se obtuvo el siguiente resultado nivel de satisfacción así:</p> <p>EXCELENTE: 94,77% BUENO: 2,89% REGULAR: 0,28% DEFICIENTE: 0,41% NO MARCADAS: 1,65%</p> <p>Se analizó la base de datos del tercer trimestre y de la evaluación realizada se obtuvo el siguiente resultado nivel de satisfacción así:</p> <p>EXCELENTE: 97% BUENO: 2% REGULAR: 0% DEFICIENTE: 0% NO MARCADAS: 1%</p> <p>Se analizó la base de datos del cuarto trimestre y de la evaluación realizada se obtuvo el siguiente resultado nivel de</p>

				<p>satisfacción así: EXCELENTE: 96% BUENO: 2% REGULAR: 0% DEFICIENTE: 0% NO MARCADAS: 3%</p>
<p>Hacer seguimiento a la satisfacción del usuario (Quejas-Sugerencias-Felicitaciones).</p>	<p>Cuatro (4) informes al año sobre la satisfacción del usuario. (1 Trimestral)</p>	<p>Trimestral</p>	<p>Informes realizados / Informes programados</p>	<p>I= Se realizo informe donde se certifica que revisados los buzones de PQRSF (Peticiones, Quejas- Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) no se observó que alguna persona haya radicado por este medio alguna PQRSF. En el sistema de gestión documental de la entidad SIGED se registraron en las series documentales DERECHO DE PETICIÓN o PETICIONES-QUEJAS un total de 738.</p> <p>II= Se realizo informe donde se certifica que revisados los buzones de PQRSF (Peticiones, Quejas- Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) no se observó que alguna persona haya radicado por este medio alguna PQRSF. En el sistema de gestión documental de la entidad SIGED se registraron en las series documentales DERECHO DE PETICIÓN o PETICIONES-QUEJAS un total de 887.</p> <p>III= Se realizo informe donde se certifica que revisados los buzones de PQRSF (Peticiones,</p>

				<p>Quejas- Reclamos, Sugerencias y Felicidades) no se observó que alguna persona haya radicado por este medio alguna PQRSF. En el sistema de gestión documental de la entidad SIGED se registraron en las series documentales DERECHO DE PETICIÓN o PETICIONES-QUEJAS un total de 756.</p> <p>IV= Se realizo informe donde se certifica que revisados los buzones de PQRSF (Peticiones, Quejas- Reclamos, Sugerencias y Felicidades) no se observó que alguna persona haya radicado por este medio alguna PQRSF. En el sistema de gestión documental de la entidad SIGED se registraron en las series documentales DERECHO DE PETICIÓN o PETICIONES-QUEJAS un total de 637.</p>
Realizar capacitación a los funcionarios sobre la atención al usuario.	Una (1) capacitación virtual y/o presencial al año.	Anual	Capacitación realizada / Capacitación programada	<p>I= Se tiene programada llevarla a cabo en el segundo trimestre del año.</p> <p>II= Se llevo a cabo capacitación en protocolo de atención y el correcto diligenciamiento del formato PAC-F-001 a los contratistas encargados de la orientación y registro de atención al ciudadano en la Personería Municipal de</p>

				<p>Bucaramanga.</p> <p>III=El día 26 de septiembre de 2025, en la Sala de Juntas de la Personería de Bucaramanga, se realizó capacitación a los funcionarios y contratista de la entidad en servicio al cliente y se socializo el formato de PQRSD y demás formatos del proceso que se encuentran publicados en SGC de la entidad, lo anterior con el fin de fortalecer y promover, al interior de la Personería de Bucaramanga, una cultura de servicio al ciudadano basada en la calidad y la mejora continua.</p> <p>IV= En virtud de que durante los trimestres anteriores se dio cumplimiento a la meta establecida de realizar una (1) capacitación virtual y/o presencial al año, en el cuarto trimestre no se llevó a cabo una actividad adicional, toda vez que la obligación programada ya había sido satisfecha dentro del período anual correspondiente.</p>
Realizar seguimiento a la publicación de la información en la página web institucional de conformidad con la Ley 1712 de 2014 (Transparencia y acceso a Información	Dos (2) informes de seguimiento al año.	Semestral	Seguimientos realizados Seguimientos programados	<p>I= Se realizó informe de auditoría realizada al menú Transparencia y acceso a la información pública de la página web de la entidad.</p> <p>Se llevo a cabo video conferencia con los</p>

Pública).				<p>programadores del web máster para realizar ajustes a la página web de la entidad.</p> <p>II= durante este trimestre no se realizó seguimiento a la página web de la entidad, se tiene programado realizar seguimiento en el segundo semestre.</p> <p>III= durante este trimestre no se realizó seguimiento a la página web de la entidad, se tiene programado realizar seguimiento en el segundo semestre.</p> <p>IV= En el ultimo trimestre se realizó segundo informe de auditoría realizada al menú Transparencia y acceso a la información pública y al menú participa de la página web de la entidad.</p>
Mantener actualizados los procedimientos y formatos del proceso con el objetivo de fortalecer la política de mejora continua.	Mínimo una revisión anual de la documentación del proceso, con el objetivo de identificar la necesidad de realizar actualizaciones a los mismos.	Anual	Una (1) Acta de reunión del proceso para la revisión de los procedimientos y formatos.	<p>I= Se tiene programada llevarla a cabo en el segundo trimestre del año.</p> <p>II= Se llevo a cabo actas de reunión con el proceso de mejora continua y se proyectó la caracterización del proceso de atención al ciudadano, así mismo, se estableció que se realizaría ajustes a los procedimientos y formatos del proceso.</p> <p>III= El 2 de septiembre se llevó a cabo reunión</p>

				<p>con el proceso de mejora continua con el fin de verificar el estado de actualización de los formatos y procedimientos del Proceso Atención al Ciudadano, donde se concluyó la necesidad de desarrollar y socializar un nuevo formato específico para la recepción de peticiones, en virtud que a partir del mes de septiembre la plataforma SIGED, nos permite realizar la PQRSFD a través de la plataforma con cada uno de los usuarios internos que tiene cada oficina de la entidad, así mismo se estableció que los procedimientos actuales serán reemplazados por un protocolo único que unificará los criterios de atención al ciudadano que será publicado en ultimo trimestre del año 2025.</p> <p>IV= En virtud de que durante los trimestres anteriores se dio cumplimiento a la meta establecida de realizar Una (1) Acta de reunión del proceso para la revisión de los procedimientos y formatos, en el cuarto trimestre no se llevó a cabo una actividad adicional, toda vez que la obligación programada ya había sido satisfecha</p>
--	--	--	--	--

				dentro del período anual correspondiente.
Realizar seguimiento periódico al cumplimiento del plan de manejo (tratamiento) de Mapa de Riesgos del proceso.	Cuatro (4) seguimientos al cumplimiento del plan de manejo (tratamiento) del Mapa de Riesgos del proceso.	Trimestral	Seguimientos realizados / Seguimientos programados	<p>I= Se llevo a cabo acta de reunión por medio del cual se hizo el auto control al proceso, donde se realizó el seguimiento a los riesgos establecidos en la matriz para el proceso de atención al ciudadano.</p> <p>II= Se llevo a cabo acta de reunión por medio del cual se hizo el auto control al proceso, donde se realizó el seguimiento a los riesgos establecidos en la matriz para el proceso de atención al ciudadano.</p> <p>III= Se llevo a cabo acta de reunión por medio del cual se hizo el auto control al proceso, donde se realizó el seguimiento a los riesgos establecidos en la matriz para el proceso de atención al ciudadano.</p> <p>IV= Se llevo a cabo acta de reunión por medio del cual se hizo el auto control al proceso, donde se realizó el seguimiento a los riesgos establecidos en la matriz para el proceso de atención al ciudadano.</p>
Actualizar anualmente el Mapa de Riesgos del Proceso, según la metodología definida por la Entidad.	Mínimo una actualización anual del Mapa de Riesgos del proceso y su respectivo Plan de Acción.	Anual	Mapa de Riesgos del Proceso actualizado en la vigencia	I= A través de correo electrónico, el 31 de marzo de 2025 se le solicito al líder del proceso de planeación institucional y al jefe de la oficina de control

				<p>interno los lineamientos definitivos de los riesgos del proceso de atención al ciudadano, para la correcta y oportuna elaboración de los informes trimestrales.</p> <p>II= continuamos a la espera de los lineamientos para la estructuración de los riesgos actuales del proceso.</p> <p>III= continuamos a la espera de los lineamientos para la estructuración de los riesgos actuales del proceso.</p> <p>IV= continuamos a la espera de los lineamientos para la estructuración de los riesgos actuales del proceso.</p>
Realizar los autocontroles periódicos del proceso con el objetivo de lograr la mejora continua.	Cuatro (4) Autocontroles del proceso al año.	Trimestral	Autocontroles realizados / Autocontroles programados x 100	<p>I= Se realizó el acta de auto control del proceso de atención al ciudadano.</p> <p>II= Se realizó el acta de auto control del proceso de atención al ciudadano.</p> <p>III= Se realizó el acta de auto control del proceso de atención al ciudadano.</p> <p>IV= Se realizó el acta de auto control del proceso de atención al ciudadano.</p>
Realizar seguimiento a las PQRSF	Atención del 90% de las solicitudes	Mensual	N° de reportes enviados / N° de	El proceso a través de correo electrónico

<p>radicadas en la entidad.</p>	<p>recibidas.</p>		<p>seguimientos</p>	<p>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 les 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.</p> <p><u>En el primer trimestre:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - REPORTE DE LA FALTA DE DILIGENCIAMIENTO DE DATOS DE PQRS EN EL SIGED: <u>26</u>. - REPORTE DE SOLICITUDES PENDIENTES: <u>31</u> <p><u>En el segundo trimestre:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - REPORTE DE LA FALTA DE DILIGENCIAMIENTO DE DATOS DE PQRS EN EL SIGED: <u>16</u> - REPORTE DE SOLICITUDES PENDIENTES: <u>45</u>
---------------------------------	-------------------	--	---------------------	---

				<p>En el tercer trimestre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - REPORTE DE LA FALTA DE DILIGENCIAMIENTO DE DATOS DE PQRS EN EL SIGED: 31 - REPORTE DE SOLICITUDES PENDIENTES: 32 <p>En el cuarto trimestre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - REPORTE DE LA FALTA DE DILIGENCIAMIENTO DE DATOS DE PQRS EN EL SIGED: 33 - REPORTE DE SOLICITUDES PENDIENTES: 31
Diseñar la estrategia de descentralización de servicios de la Personería.	Proyecto de la estrategia para la descentralización de servicios.	Anual	Documento de la Estrategia presentado para su revisión y aprobación.	<p>I= Se tiene programada diseñar la estrategia de descentralización en el segundo trimestre del año.</p> <p>II= Mediante acta se diseño la estrategia para llevar a cabo una jornada de descentralización de los servicios de la Personería de Bucaramanga en un barrio de la comuna 1.</p> <p>III= El 22 de agosto de 2025 se llevó a cabo una jornada descentralizada de los servicios de la Personería Municipal en el ágora del barrio Kennedy. Durante la actividad, se ofreció asesoría jurídica y se pusieron a disposición de los habitantes de la Comuna 1 todos los servicios que presta la entidad.</p> <p>IV= En virtud de que</p>

				<p>durante los trimestres anteriores se llevó a cabo la estrategia y se ejecutó la jornada de descentralización programada, se dio cumplimiento a la meta establecida para la vigencia. En consecuencia, durante el cuarto trimestre no fue necesario adelantar una actividad adicional, toda vez que la obligación prevista ya había sido satisfecha dentro del período anual correspondiente.</p>
--	--	--	--	---

Nota: Se anexar en formato Excel el plan de acción.



Indicadores

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	TIPO DE INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICION	META	CUMPLIMIENTO INDICADOR
Mide la satisfacción del usuario teniendo en cuenta la atención brindada por la Entidad	número de usuarios que han contestado con calificación excelente / Número total de usuarios encuestados = número de usuarios satisfechos	Eficiencia	Mensual	90%	100%
Tasa de Quejas	Total, de quejas por atención al ciudadano / Total de ciudadanos atendidos	Eficacia	Mensual	<10%	0%

Nota: Se anexa en formato Excel los indicadores de Gestión.



Gestión

El proceso de atención al ciudadano constituye uno de los pilares fundamentales en la misión institucional de la Personería Municipal de Bucaramanga. Su propósito central es ofrecer un servicio respetuoso, amable e inclusivo, garantizando igualdad de trato y evitando cualquier forma de distinción o discriminación.

Este proceso se sustenta en una **actitud genuina de servicio**, orientada a comprender y atender de manera integral las necesidades de la ciudadanía, brindando respuestas claras, completas y oportunas. La atención al ciudadano, más que un procedimiento administrativo, representa un compromiso ético con la dignidad humana, la transparencia institucional y la confianza pública.

La gestión de atención al usuario se desarrolla en concordancia con los siguientes instrumentos normativos y éticos:

- **Protocolos institucionales de atención al ciudadano**, que establecen los lineamientos para una atención eficaz, humanizada y con enfoque diferencial.
- **Normas técnicas y estándares de calidad del servicio**, en cumplimiento de los principios de eficiencia, eficacia y transparencia.
- **Código del Buen Gobierno**, que promueve la integridad, la responsabilidad y la rendición de cuentas en el ejercicio de la función pública.
- **Principios y valores institucionales**, que orientan la humanización del servicio, el respeto, la empatía y el compromiso con la comunidad.

Estos marcos de actuación han permitido consolidar un modelo de atención basado en la confianza, la accesibilidad y la satisfacción de los usuarios.

Durante la vigencia **del año 2025**, la Personería Municipal de Bucaramanga fortaleció la atención a la ciudadanía a través de sus canales institucionales, garantizando una interacción directa, accesible y efectiva entre los usuarios, los grupos de interés y la entidad.

Atención presencial registrada:

- **Primer trimestre:** 801 personas atendidas.
- **Segundo trimestre:** 727 personas atendidas.
- **Tercer trimestre:** 749 personas atendidas.
- **Cuarto trimestre:** 690 personas atendidas.

Total: 2.967 usuarios atendidos presencialmente durante la vigencia 2025.

Estas cifras evidencian una **demanda constante de los servicios** y una **alta confianza ciudadana** en la atención presencial ofrecida por la Personería, consolidándose como un canal cercano y efectivo para la resolución de inquietudes, solicitudes y asesorías jurídicas.

El proceso de atención al usuario incorpora un componente de **seguimiento y evaluación continua** de las interacciones ciudadanas, con el fin de garantizar la calidad y la pertinencia del servicio.

El equipo de atención mantiene una comunicación constante con los usuarios, promoviendo la escucha activa, el respeto y la empatía. Esta dinámica ha fortalecido el vínculo entre la entidad y la comunidad, al tiempo que ha permitido identificar oportunidades de mejora en los canales de atención y en la gestión de las solicitudes.

Como lo expresó un ciudadano durante el proceso de retroalimentación:

“En la Personería siempre me escuchan con respeto y me explican con claridad mis derechos. Se siente uno bien atendido, sin trabas ni demoras.”

Este tipo de testimonios refleja el impacto humano y social del modelo implementado, reafirmando la pertinencia de mantener una atención centrada en las personas.

Durante los tres trimestres del año, se aplicó la **Encuesta de Satisfacción del Servicio** al 100 % de los usuarios atendidos presencialmente. Los resultados fueron los siguientes:

- **Primer trimestre:** 772 usuarios calificaron el servicio como **“EXCELENTE”**.
- **Segundo trimestre:** 689 usuarios calificaron el servicio como **“EXCELENTE”**.
- **Tercer trimestre:** 730 usuarios calificaron el servicio como **“EXCELENTE”**.
- **Cuarto trimestre:** 659 usuarios calificaron el servicio como **“EXCELENTE”**.

En total, **2.850 usuarios (96%)** manifestaron un nivel de satisfacción “excelente”, lo que constituye un respaldo contundente a la calidad del modelo de atención implementado.

Estos resultados no solo evidencian la **eficacia operativa** del proceso, sino también su **legitimidad social**, ya que la ciudadanía percibe a la Personería como una entidad cercana, eficiente y comprometida con la defensa de los derechos humanos y el servicio público con sentido humano.

Por otra parte, en el marco del **Plan Estratégico Institucional 2025**, la Personería Municipal llevó a cabo una **jornada descentralizada de servicios** en el **Ágora del barrio Kennedy**, dirigida a los habitantes de la **Comuna 1**.

Durante esta actividad se ofrecieron asesorías jurídicas, acompañamiento en trámites ciudadanos y orientación en temas de interés general. Esta jornada permitió acercar la oferta institucional a sectores de la comunidad con menores oportunidades de acceso presencial, reforzando así el enfoque de equidad territorial e inclusión social.

El diálogo directo con la comunidad durante la jornada permitió recoger percepciones valiosas, como la siguiente:

“Gracias a esta jornada, pudimos resolver dudas sin tener que desplazarnos hasta el centro. La Personería se siente más cercana a la gente.”

Estas expresiones de reconocimiento fortalecen la legitimidad institucional y la percepción positiva sobre la gestión pública de la entidad.

Durante la vigencia 2025, el proceso de atención al usuario en la Personería Municipal de Bucaramanga se consolidó como un modelo **efectivo, humanizado y de alto impacto ciudadano**.

- La atención presencial a **2.967 usuarios** demuestra una gestión operativa eficiente y una demanda sostenida.
- Los **2.850 usuarios satisfechos** reafirman la confianza ciudadana y la calidad del servicio.
- Las **acciones descentralizadas** fortalecieron la presencia institucional en los territorios y promovieron el acceso equitativo a los servicios.
- El enfoque de seguimiento y mejora continua permitió garantizar una atención centrada en las personas, con principios de respeto, empatía y eficiencia.

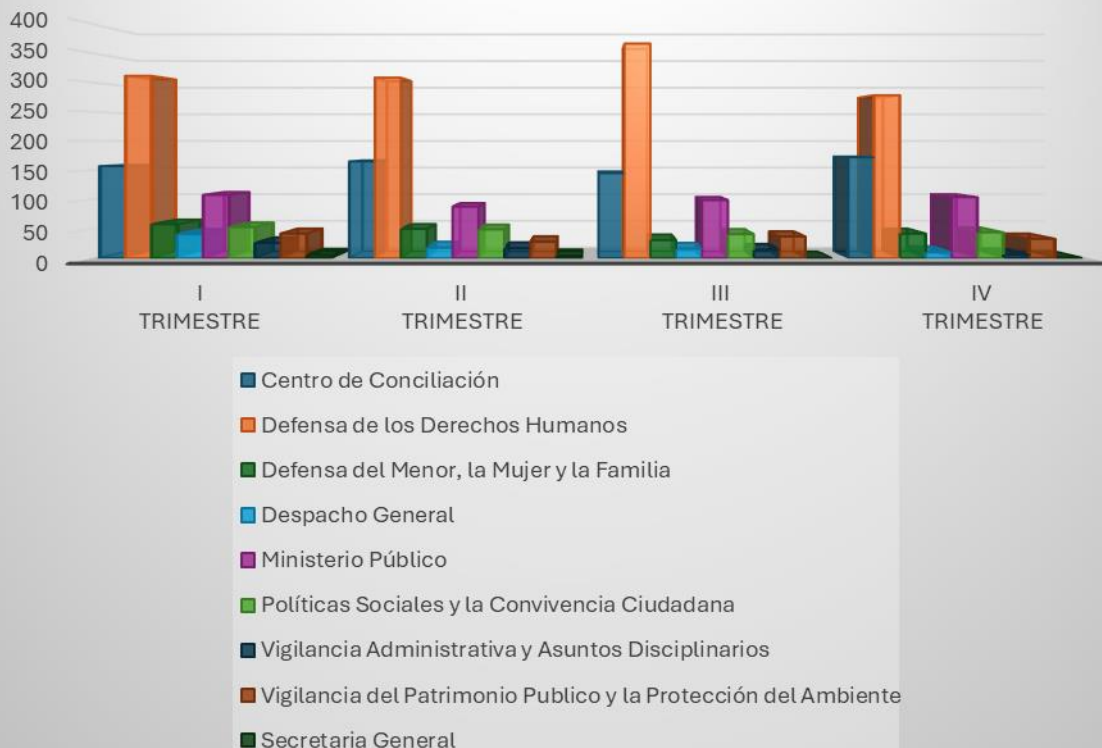
En conclusión, los resultados obtenidos durante la vigencia 2025 reflejan una gestión acertada, coherente con los valores institucionales y orientada a consolidar a la Personería Municipal de Bucaramanga como una entidad ejemplar en la atención ciudadana y la defensa de los derechos humanos.



En Resumen

Atención Presencial al Usuario por Delegadas / Oficinas	PERIODO				TOTAL VIGENCIA 2025
	1er TRIMESTRE	2do TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4to TRIMESTRE	
Centro de Conciliación	157	165	145	172	639
Defensa de los Derechos Humanos	311	308	366	278	1263
Defensa del Menor, la Mujer y la Familia	58	50	31	42	181
Despacho General	41	18	16	10	85
Ministerio Público	108	88	99	104	399
Políticas Sociales y la Convivencia Ciudadana	53	49	41	44	187
Secretaria General	5	4	0	1	10
Vigilancia Administrativa y Asuntos Disciplinarios	26	17	14	6	63
Vigilancia del Patrimonio Público y la Protección del Ambiente	42	28	37	33	140
TOTAL	801	727	749	690	2967

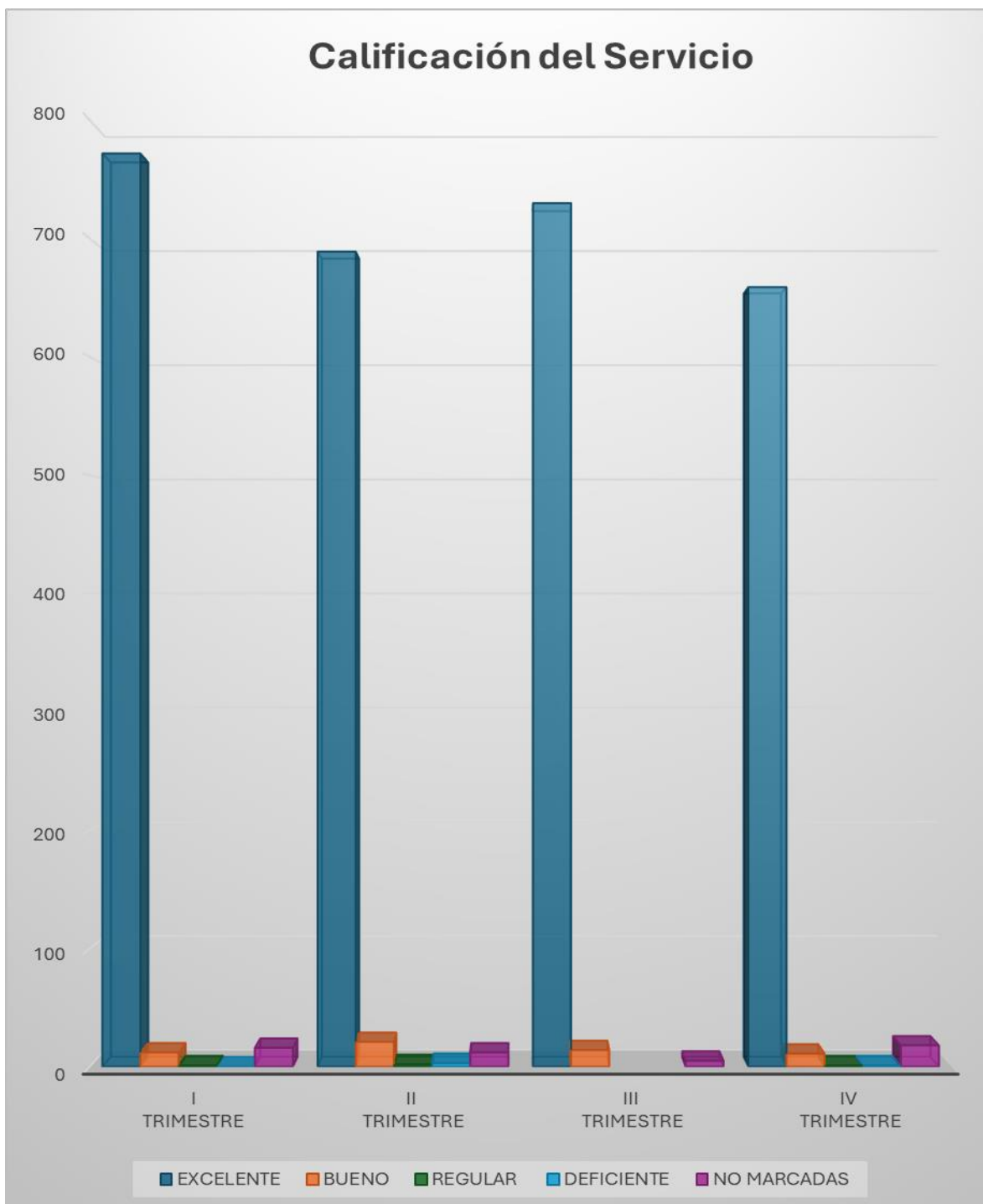
Atención por Delegadas u oficinas



TABULACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

IV TRIMESTRE 2025

Calificación de la Satisfacción del Servicio	PERIODO				TOTAL VIGENCIA 2025
	1er TRIMESTRE	2do TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4to TRIMESTRE	
EXCELENTE	772	689	730	659	2850
BUENO	12	21	14	11	58
REGULAR	1	2	0	1	4
DEFICIENTE	0	3	0	1	4
NO MARCADAS	16	12	5	19	51
TOTAL	801	727	749	690	2277





GESTIÓN PQRS

Durante los cuatro trimestres de la vigencia 2025, al proceso de atención al usuario no le fue asignado la gestión y/o elaboración de PQRS.



GESTIÓN TUTELAS

Durante los cuatro trimestres de la vigencia 2025, al proceso de atención al usuario no realizó la gestión y/o elaboración de tutelas.



Logros Significativos o Impactos

- 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).
- En el mes de mayo, se hizo modificación al formato PAC-F-001 SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO a la versión 09, donde reorganizo el orden de satisfacción de la evaluación del servicio.
- En el mes de junio, se realizó la capacitación a los funcionarios encargados de registro y orientación al usuario de la PERSONERIA DE BUCARAMANGA, sobre la Atención al usuario.
- El seguimiento que se realiza mensualmente a la percepción de los usuarios atendidos por la Entidad, a corte de 30 de junio de 2025, mostró un nivel de satisfacción del 95,58%, lo que la ubica en un nivel EXCELENTE. Lo anterior permite concluir que la gestión adelantada por la Personería de Bucaramanga en este componente está siendo efectiva.
- En el mes de septiembre, se realizó la capacitación a los funcionarios y contratista de la entidad en servicio al cliente y se socializo el formato de PQRS y demás formatos del proceso que se encuentran publicados en SGC de la entidad, lo anterior con el fin de fortalecer y promover, al interior de la Personería de Bucaramanga, una cultura de servicio al ciudadano basada en la calidad y la mejora continua.

- En el mes de septiembre se actualizó el formato PAC-F-002 denominado peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones (PQRSDF) y otros, en virtud que se implementó la solicitud de PQRSDF en los usuarios internos del sistema de gestión documental de la entidad SIGED.
- En cumplimiento del Plan Estratégico Institucional, en el tercer trimestre de 2025 se realizó una jornada descentralizada de servicios en el Ágora del barrio Kennedy, dirigida a los habitantes de la Comuna 1.
- Ejecución de auditorías al portal web institucional, específicamente a los menús de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Participa, verificando el cumplimiento de la Resolución 1519 de 2020 y generando insumos clave para acciones de mejora.
- Consolidación de un modelo de atención centrado en las personas, respaldado por testimonios ciudadanos positivos y por la percepción de la Personería como una entidad cercana, confiable y comprometida con la defensa de los derechos humanos.
- De un total de 2.967 usuarios atendidos por la Entidad, con corte al 30 de diciembre de 2025, 2.850 usuarios manifestaron un nivel de satisfacción equivalente al 96 %, lo cual ubica este resultado en un nivel de desempeño EXCELENTE. En consecuencia, se concluye que la gestión adelantada por la Personería Municipal de Bucaramanga en este componente ha sido efectiva, evidenciando un adecuado cumplimiento de los estándares de calidad en la atención al ciudadano.
- Contribución al fortalecimiento de la imagen institucional de la Personería Municipal de Bucaramanga como una entidad cercana, confiable y comprometida con la defensa de los derechos humanos y la protección del interés público.

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:

- Preparación de los estados financieros para la secretaria de Hacienda y Control Interno Personería de Bucaramanga
- Elaboración y presentación de los informes a la Contraloría Municipal
- Expedición de CD y RP para el cumplimiento planes Institucionales
- Pago de contratistas y demás cuentas de la vigencia 2025
- Expedición de los certificados retenciones tributarias
- Elaboración y pago de las nóminas de Octubre a Diciembre 2025, del personal de planta de la Personería, así como la seguridad social y parafiscales.
- Expedición certificados Ingresos y Retenciones vigencia 2024 para funcionarios y contratistas
- Proyección del presupuesto para la vigencia 2026
- Cierre financiero vigencia 2025

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.

Mediante Decreto del 0765 de 21 de octubre de 2025 “POR MEDIO DEL CUAL SE REALIZA UNA ADICION AL PRESUPUESTO DE RENTAS Y GASTOS DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA ADMINISTRACION CENTRAL PARA LA VIGENCIA 2025”, se adiciona al presupuesto de la vigencia 2025 de la Personería de Bucaramanga, la suma de **DOSCIENTOS DIECINUEVE MILLONES QUINIENTOS VEINTE MIL PESOS (219'520.000)**, valor que se adiciona al presupuesto de la entidad mediante Resolución No 198 de 27 octubre de 2025

“POR MEDIO DE LA CUAL SE REALIZA UNA ADICION PRESUPUESTAL”; incrementando el valor total del presupuesto definitivo de la Personería de Bucaramanga por la suma de **NUEVE MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y TRES MILLONES SEISCIENTOS OCHENTA Y TRES MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y CINCO PESOS (\$9'383.683.465,00)**.

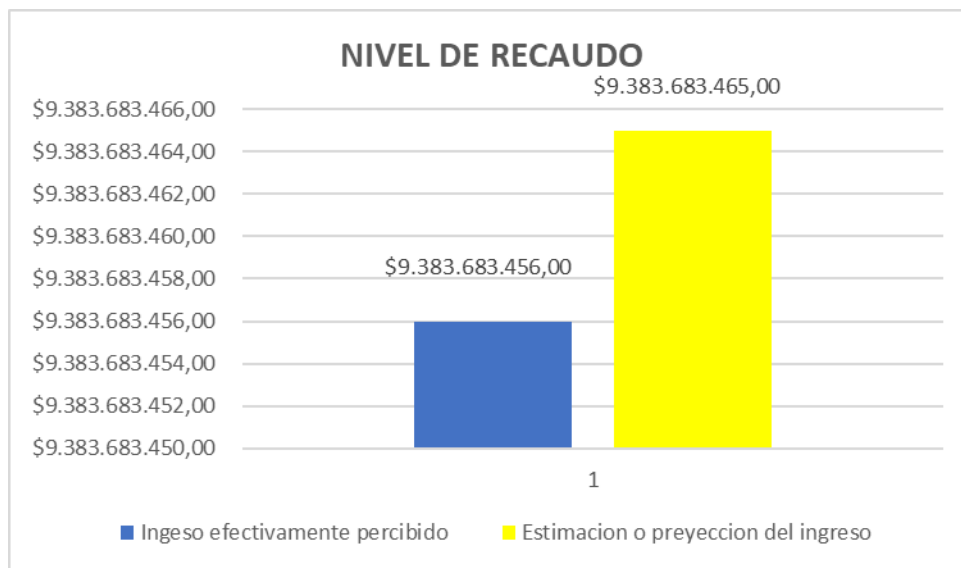
ANÁLISIS LÍMITE DE GASTOS DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA

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.

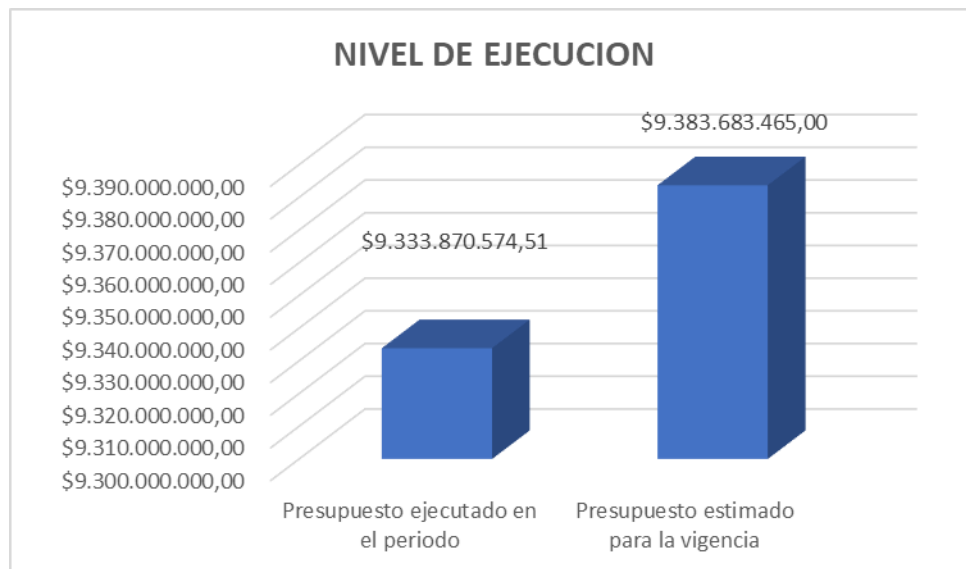
En este orden de ideas, a la Personería de Bucaramanga, para la vigencia fiscal de 2025, se le asignó un presupuesto definitivo de **NUEVE MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y TRES MILLONES SEISCIENTOS OCHENTA Y TRES MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y CINCO PESOS (\$9'383.683.465,00)**, correspondiente al 1.6%, de los Ingresos Corrientes de Libre Destinación (ICLD) del Municipio de Bucaramanga.

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE INGRESOS A 31 DE DICIEMBRE DEL 2025

A 31 de diciembre del 2025, por concepto de transferencias de ICLD, la Personería de Bucaramanga ha recibido el **100%** del presupuesto definitivo de la vigencia actual, es decir la suma de **NUEVE MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y TRES MILLONES SEISCIENTOS OCHENTA TRES MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y SÍES PESOS (\$9'383.683.456,00)**.



EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE GASTOS A 31 DE DICIEMBRE 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 DICIEMBRE de 2025, la suma de **NUEVE MIL TRESCIENTOS TREINTA Y TRES MILLONES OCHOCIENTOS SETENTA MIL QUINIENTOS SETENTA Y CUATRO CON CINCUENTA Y UN CENTAVOS PESOS M/CTE (\$9'333.870.574,51.00)**, es decir lo equivalente al **99.47%** del total del presupuesto de Gasto Definitivo.

GESTIÓN PQRS

IMPORTANTE: Solo diligencie este cuadro con la información registrada en el SIGED, en el campo REPORTES, opción SOLICITUDES REALIZADAS, marcando la casilla INCLUIR SOLO TIPOS DE PQRS.

Incluya solo la información de las PQRS gestionadas por la Delegada / Oficina durante el periodo de reporte del informe.

PQRS GESTIONADOS EN EL CUARTO REPORTADO		
Tema	Cantidad	Descripción general de la gestión
PETICION - QUEJA	9	Se dio respuesta en los tiempos establecidos
CERTIFICACIONES OTRAS SOCILITUDES	12	Se dio respuesta en temas de la oficina financiera y se solicitó traslado por competencia cuando el requerimiento no correspondía al área
TOTAL, PQRS	21	

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.

En el marco del MIPG, la Oficina de Control Interno ejerce sus funciones a través de los cinco roles establecidos: liderazgo estratégico, enfoque hacia la prevención, evaluación de la gestión del riesgo, evaluación y seguimiento, y relación con entes externos de control.



- Liderazgo estratégico: aporta visión técnica e independiente para orientar a la Alta Dirección en decisiones de mejora, integridad, transparencia y cumplimiento de objetivos.
- Enfoque hacia la prevención: promueve una cultura de autocontrol y prevención, alertando oportunamente sobre riesgos y debilidades antes de que se materialicen.

- Evaluación de la gestión del riesgo: verifica que la entidad identifique, valore, trate y monitoree sus riesgos, y que existan controles efectivos para mitigarlos.
- Evaluación y seguimiento: realiza auditorías, seguimientos y evaluaciones independientes a procesos, planes y controles, y formula recomendaciones para el mejoramiento continuo.
- Relación con entes externos de control: articula la atención de requerimientos, auditorías y hallazgos de organismos de control, y hace seguimiento a los compromisos y planes de mejora derivados.



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 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.
Diseño e implementación de la Campaña de fomento del Autocontrol para la vigencia 2025.	Como parte de la función del rol de enfoque hacia la prevención, se diseñó la nueva Campaña de Fomento del Principio de Autocontrol para la vigencia 2025, la cual se está implementando de manera virtual. A la fecha se han publicado 4 charlas dirigidas a funcionarios y contratistas de la Personería de Bucaramanga.	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.

Nombre de actividad ejecutada	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
<p>Informe de Evaluación del Control Interno Contable de la Personería Municipal de Bucaramanga - vigencia 2024.</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>Rendición de la cuenta electrónica a la Contraloría Municipal de Bucaramanga - vigencia 2024.</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>Informe de Derechos de Autor sobre Software.</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>
<p>Asesoría en la actualización de la Política para la Administración del Riesgo de la Entidad en su versión 2.</p>	<p>En cumplimiento del rol asesor de la Oficina Asesora de Control Interno (OACI) se acompañó al proceso de Planeación Institucional, en la actualización de la Política para la Administración del Riesgo, en su versión 2. Este documento fue presentado y aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno realizado en el mes de junio de 2025.</p>	<p>Con la actualización de la Política de Administración del Riesgo, en su versión 2, se armoniza la implementación del Manual de Administración de Riesgos, fortaleciéndose la metodología y herramientas orientadas a la gestión institucional de riesgos.</p>

Nombre de actividad ejecutada	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
<p>Asesoría en el diseño y elaboración del Manual de Administración de Riesgos de la Entidad.</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 de Riesgos. Este documento fue presentado y aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno realizado en el mes de junio de 2025.</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>Acompañamiento en la construcción del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) de la Personería.</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 presto asesoría técnica al proceso de Planeación Institucional en la elaboración del Plan de Transición del PTEP. El documento aprobado se encuentra publicado en la página web institucional.</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>
<p>Informe de PQRSD y atención al ciudadano – Segundo semestre de 2024.</p>	<p>La Oficina de Control Interno elaboró el Informe de PQRSD del segundo semestre de 2024; en el cual se evaluó la gestión adelantada por la entidad para dar respuesta clara, completa y de fondo a estos requerimientos de la ciudadanía.</p>	<p>Con el objeto de adoptar las medidas pertinentes para la prestación de un adecuado y eficiente servicio a los ciudadanos se recomienda: Capacitar de manera constante a funcionarios y contratistas responsables de la gestión de PQRSD; Continuar con la realización de acciones incluyentes y ajustes razonables, para la prestación de un servicio con enfoque</p>

Nombre de actividad ejecutada	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
		diferencial; Instar a las diferentes dependencias de la entidad, sobre la importancia de dar respuesta de fondo a las PQRSD, dentro de los términos de ley; Revisar las concordancia de las categorías de clasificación de solicitudes de PQRSD definidas en la página web de la entidad con las del SIGED.
Desempeño del Rol como Enlace con Entes de Control, en relación con el desarrollo de la Auditoría Financiera de Gestión y Resultados AFGR-013-2025 de la Contraloría Municipal.	La OACI, en cumplimiento de su rol como enlace con entes de control, ha gestionado los requerimientos de la Contraloría Municipal en el desarrollo de la Auditoría financiera de gestión y resultados No. AFGR-013-2025.	El cumplimiento del rol de enlace con el Ente de Control, permitió realizar una adecuada gestión de los requerimientos de información hechos por el Equipo Auditor de la Contraloría Municipal, buscando con ello la calidad, veracidad y oportunidad de las respuestas.
Medición del Estado de Avance del Modelo Estándar de Control Interno MECI en el marco de MIPG a través del FURAG 2025.	La OACI coordinó y gestionó el diligenciamiento del Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión – FURAG; que es la herramienta a través de la cual se capturan, monitorean y evalúan los avances institucionales en la implementación de las políticas de desarrollo administrativo de la vigencia anterior al reporte.	Según el resultado arrojado por este instrumento de medición, se definirán las acciones de mejora que permitan fortalecer la implementación del MIPG en la entidad.
Elaboración del Informe Trimestral de Austeridad en el Gasto.	La OACI con la colaboración de la Oficina Financiera ha venido elaborando el Informe Trimestral de Austeridad en el Gasto, según lo definido en el Decreto 0984 de 2012, el Decreto 1068 de 2015 y en las directrices presidenciales y circulares relacionadas con la austeridad y eficiencia en el gasto.	Con la elaboración de este informe se hace seguimiento al gasto de funcionamiento de la entidad, con el objetivo de conocer el destino de los recursos financieros y poder identificar rubros susceptibles de ajuste en búsqueda de la obtención de mejores niveles de eficiencia y optimización del gasto.

Nombre de actividad ejecutada	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
Consolidación de información para la elaboración del Informe de Gestión Trimestral que se envía al Honorable Concejo Municipal.	La OACI apoya a la Alta Dirección en la solicitud y consolidación de los informes de gestión trimestrales de las diferentes dependencias de la entidad, con el fin de elaborar el Informe de Gestión Trimestral de la Personería, el cual es presentado al Honorable Concejo de Bucaramanga para su respectivo control.	El trabajo adelantado por la OACI va enfocado a garantizar que la información entregada por las dependencias cumpla con criterios de estructuración, claridad, precisión, objetividad, veracidad y oportunidad, de manera que se presente un informe confiable sobre la gestión de la entidad en el trimestre reportado.



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/o actualización y adopción de importantes instrumentos estratégicos como son la Política de Administración del Riesgo, el Manual de Administración de Riesgos y el Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) de la Entidad.

En el segundo trimestre de 2025, la Oficina Asesora de Control Interno ha venido cumpliendo con su rol de enlace con entes de control, al acompañar a la administración en la coordinación para la recolección de información clara, veraz y oportuna para la respuesta a los diferentes requerimientos realizados por el Equipo Auditor de la Contraloría Municipal durante el desarrollo de la Auditoría Financiera de Gestión y Resultados AFGR-013-2025.

La Oficina Asesora de Control Interno presentó el Plan Anual de Auditoría 2025 al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno para su revisión y aprobación; obteniéndose la aprobación final del documento.



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

Cordialmente,

HERNANDO VILLAMIZAR GONZÁLEZ
Personero Municipal de Bucaramanga