

PERSONERIA DE BUCARAMANGA

INFORME DE GESTIÓN

ENERO A JUNIO DE 2025

TABLA DE CONTENIDO

PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	3
PERSONERÍA DELEGADA PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS.....	27
PERSONERÍA DELEGADA PARA LA DEFENSA DEL MENOR, LA MUJER Y LA FAMILIA.....	35
PERSONERÍA DELEGADA PARA LAS POLÍTICAS SOCIALES Y LA CONVIVENCIA CIUDADANA	50
PERSONERÍA DELEGADA PARA LA VIGILANCIA DEL PATRIMONIO PÚBLICO Y PROTECCIÓN DEL AMBIENTE	70
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	123
GESTIÓN DOCUMENTAL.....	127
COMUNICACIONES E IMÁGEN INSTITUCIONAL.....	131
ATENCIÓN AL CIUDADANO	142
GESTIÓN FINANCIERA	146
CONTROL INTERNO	150

PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

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

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



ACOMPañAMIENTO EN LA FORMACIÓN DEL PERSONAL POLICIAL PARA DISPOSITIVOS EN MANIFESTACIONES PÚBLICAS.



El 8 de febrero, el Personero Municipal de Bucaramanga, en su rol como representante del Ministerio Público, participó en la capacitación del personal policial encargado de controlar las manifestaciones en la ciudad. Esta intervención buscó fortalecer las competencias de los agentes en la gestión de manifestaciones, promoviendo el respeto por los derechos humanos y la convivencia pacífica. Se espera que esta formación contribuya a una actuación policial más efectiva y respetuosa durante las protestas, mejorando la relación entre la fuerza pública y la comunidad.

MESA DE TRABAJO EN LA SUBSECRETARÍA DE SALUD PARA ABORDAR LA SOLICITUD SOBRE HABITABILIDAD EN CALLE.



El 12 de febrero de 2025, la Personería Municipal de Bucaramanga participó en una mesa de trabajo convocada por la Subsecretaría de Salud, en respuesta a la solicitud del ciudadano Francisco Javier Ochoa Jiménez. La reunión tuvo como objetivo coordinar un encuentro con diversos actores para tratar temas relacionados con la intervención de la Policía en asuntos de bienestar e inclusión social de personas en situación de habitabilidad en calle, en el marco de los espacios de participación programados para el año 2025. Esta mesa de trabajo permitió establecer un diálogo interinstitucional y comunitario, orientado a mejorar las estrategias de inclusión social para las personas en situación de calle en Bucaramanga y con ello contribuir a la formulación de políticas más inclusivas y mejora en la coordinación de las entidades involucradas en la atención de esta población vulnerable.

JORNADA DE IDENTIFICACIÓN Y DOCUMENTACIÓN PARA HABITANTES DE CALLE EN BUCARAMANGA



El 13 de febrero de 2025, la Personería Municipal de Bucaramanga, en colaboración con la Registraduría Nacional del Estado Civil y la Secretaría de Desarrollo Social, llevaron a cabo una jornada de identificación dirigida a personas en situación de calle. Esta iniciativa se enmarca en la estrategia '*Plena Identidad*', que busca garantizar el derecho fundamental a la identidad de esta población vulnerable. Durante la jornada se logró la identificación y documentación de 18 personas en proceso de rehabilitación y reinserción social. Esta acción les permite acceder a beneficios esenciales como atención en salud, hogares de paso y otros servicios básicos, facilitando su

integración plena a la sociedad y asegurando el ejercicio de sus derechos y deberes como ciudadanos.

MESA DE TRABAJO CONVOCADA POR EL CONCEJO MUNICIPAL PARA ANALIZAR LA SITUACIÓN ACTUAL DE METROLÍNEA



El 17 de febrero de 2025, el Concejo Municipal de Bucaramanga citó a una mesa de trabajo para abordar la problemática financiera y operativa que enfrenta el sistema de transporte masivo Metrolínea. La Personería Municipal de Bucaramanga participó activamente en esta sesión, junto con representantes de Metrolínea y otras entidades pertinentes, con el propósito de evaluar el estado actual del sistema y discutir posibles soluciones para su mejora. La mesa de trabajo permitió identificar los principales desafíos que afectan a Metrolínea, incluyendo dificultades financieras y administrativas. Como resultado, se plantearon propuestas orientadas a la reestructuración y fortalecimiento del sistema, buscando garantizar un servicio de transporte público más eficiente y sostenible para los ciudadanos de Bucaramanga. La participación de la Personería aseguró que las discusiones se centraran en la protección de los derechos de los usuarios y en la búsqueda de soluciones que beneficien a la comunidad en general.

MESA DE TRABAJO INTERINSTITUCIONAL PARA EL PROYECTO "CONSTRUCCIÓN DE LA LÍNEA DE ADUCCIÓN ENTRE LA PLANTA DE ANGELINOS Y EL TANQUE DE FERROVÍAS



El 17 de febrero de 2025, la Personería Municipal de Bucaramanga participó en una mesa de trabajo junto con la Defensoría del Pueblo Regional Santander, el Área Metropolitana de Bucaramanga (AMB) y la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga (CDMB). El objetivo de la reunión fue facilitar un acuerdo entre la comunidad y el AMB respecto al proyecto de construcción de la línea de aducción que conectará la Planta de Angelinos con el Tanque de Ferrovías. Esta mesa de trabajo promovió el diálogo entre las partes involucradas, permitiendo que las inquietudes de la comunidad fueran escuchadas y consideradas en la planificación del proyecto, con el fin de contribuir a una mejor comprensión y colaboración entre la comunidad y las entidades responsables, facilitando la ejecución del proyecto de manera consensuada y transparente.

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



El 18 de febrero de 2025, el Personero Municipal de Bucaramanga asistió a una sesión convocada por los ediles de la Comuna 4. Esta reunión tuvo como propósito ejercer control y seguimiento a las actuaciones de la Dirección de Tránsito y Espacio Público de la Secretaría del Interior, abordando inquietudes y problemáticas manifestadas por la comunidad local. La participación activa de la Personería en esta sesión facilitó el diálogo entre la comunidad y las autoridades municipales, permitiendo identificar y discutir temas críticos relacionados con la movilidad y el uso del espacio público en la Comuna 4. Con este ejercicio de control social se contribuye a mejorar la gestión de tránsito y la administración del espacio público, reflejando un compromiso con la transparencia y la participación ciudadana en la toma de decisiones locales.

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



El 19 de febrero de 2025, la Personería Municipal de Bucaramanga sostuvo una reunión con la Fundación Aviles y el programa de Discapacidad de la Secretaría de Desarrollo Social de Bucaramanga. El objetivo fue coordinar esfuerzos para promover la inclusión laboral y social de las personas con discapacidad en la ciudad. Esta articulación interinstitucional permitió establecer estrategias conjuntas para mejorar las oportunidades de empleo y la calidad de vida de la población con discapacidad en Bucaramanga. La colaboración entre la Personería, la Fundación Aviles y la Secretaría de Desarrollo Social refuerza el compromiso con la inclusión y el respeto de los derechos de esta comunidad.

ASISTENCIA A LA AUDIENCIA PÚBLICA SOBRE EL PROGRAMA DE REPOSICIÓN DE MEDIDORES DEL ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA (AMB)



La Personería Municipal de Bucaramanga participó en la audiencia pública convocada para discutir el programa de reposición de 100.000 medidores de agua en Bucaramanga, Girón y Floridablanca. La participación de la Personería en esta audiencia garantizó la defensa de los derechos de los ciudadanos, asegurando que sus inquietudes y observaciones fueran consideradas en la implementación del programa. Este espacio de diálogo permitió a la comunidad expresar sus preocupaciones y recibir información detallada sobre el proceso de reposición de medidores, promoviendo la transparencia y la confianza en las acciones del AMB.

MESA DE TRABAJO PARA LA INCLUSIÓN DE BENEFICIOS TRIBUTARIOS Y DE EMPLEABILIDAD EN LA NUEVA POLÍTICA PÚBLICA DE DISCAPACIDAD



El 21 de febrero de 2025, la Personería Municipal de Bucaramanga convocó una mesa de trabajo con la administración municipal y la Fundación Áviles. El propósito fue socializar una iniciativa que busca incorporar, en la formulación de la nueva política pública, beneficios tributarios y oportunidades laborales para la población con discapacidad. Esta reunión permitió presentar y discutir propuestas orientadas a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad en Bucaramanga. La articulación entre la Personería, la administración municipal y la Fundación Áviles refuerza el compromiso institucional con la inclusión y el reconocimiento de los derechos de esta comunidad.

ACOMPañAMIENTO A LA JORNADA "SOLUCIONANDO Y DERRIBANDO BARRERAS EN SALUD" ORGANIZADA POR LA SECRETARÍA DE SALUD DE BUCARAMANGA



El 25 de febrero de 2025, la Personería Municipal de Bucaramanga participó en la jornada "Solucionando y Derribando Barreras en Salud", organizada por la Secretaría de Salud y Ambiente de Bucaramanga. Esta actividad, realizada en la Plazoleta de la Democracia, contó con la presencia de representantes de las siete EPS que operan en la ciudad, así como de entidades como la Superintendencia Nacional de Salud, la Defensoría del Pueblo y la Secretaría de Salud de Santander. La jornada permitió atender y resolver múltiples trámites relacionados con la atención en salud, como la programación de citas médicas y la entrega de medicamentos. La participación

de la Personería aseguró la defensa de los derechos de los ciudadanos, facilitando el diálogo entre los usuarios y las EPS, y contribuyendo a la solución de barreras en el acceso a los servicios de salud.

CONSEJO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA MUNICIPAL CON PERSPECTIVA DE GÉNERO



El 28 de febrero de 2025, la Personería Municipal de Bucaramanga participó en el Consejo de Seguridad y Convivencia Municipal, enfocado en integrar la perspectiva de género en las políticas de seguridad y convivencia ciudadana. La intervención de la Personería en este consejo subraya su compromiso con la promoción de políticas inclusivas que consideren las necesidades específicas de género. Este enfoque busca fortalecer la seguridad y la convivencia en Bucaramanga, asegurando que las estrategias implementadas sean equitativas y sensibles a las diferencias de género.

REUNIÓN DE ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL ENTRE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA Y LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO



El 19 de marzo de 2025, la Personería Municipal de Bucaramanga sostuvo una reunión con la Defensoría del Pueblo, con el propósito de coordinar esfuerzos y establecer estrategias conjuntas para fortalecer la defensa y promoción de los derechos humanos en la región. Esta articulación busca optimizar la respuesta institucional ante las necesidades y problemáticas de la comunidad. La colaboración entre ambas entidades permite una mayor eficacia en la atención y seguimiento de

casos relacionados con la vulneración de derechos, garantizando una respuesta más integral y oportuna a las demandas ciudadanas. Esta sinergia fortalece la presencia institucional en el territorio y refuerza el compromiso con la protección de los derechos fundamentales de los habitantes de Bucaramanga.

PARTICIPACIÓN EN LA REUNIÓN ORDINARIA DE LA COMISIÓN INTERSECTORIAL PARA LA PREVENCIÓN DEL RECLUTAMIENTO, USO, UTILIZACIÓN Y ABUSO SEXUAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES POR GRUPOS ARMADOS ORGANIZADOS Y GRUPOS DELICTIVOS ORGANIZADOS (CIPRUNNA)



El 20 de marzo de 2025, la Personería Municipal de Bucaramanga asistió a la reunión ordinaria de CIPRUNNA, una comisión intersectorial que coordina acciones para prevenir el reclutamiento y explotación de menores por parte de grupos armados y delictivos. La participación de la Personería en esta reunión reafirma su compromiso con la protección de los derechos de la niñez y adolescencia en Bucaramanga. A través de este espacio, se fortalecen las estrategias interinstitucionales destinadas a prevenir y erradicar prácticas que vulneran la integridad y el bienestar de los menores en la región.

REUNIÓN INTERINSTITUCIONAL PARA GARANTIZAR LOS DERECHOS A LA LIBRE EXPRESIÓN ARTÍSTICA EN BUCARAMANGA



El 21 de marzo de 2025, la Personería Municipal de Bucaramanga participó en una reunión convocada por la Defensoría del Pueblo, en la que también estuvieron presentes representantes de la administración municipal y del Instituto Municipal de Cultura y Turismo (IMCT). El objetivo principal fue abordar las preocupaciones relacionadas con la eliminación de murales en la ciudad, específicamente aquellos con mensajes como *"Las Cuchas tienen razón"*, y discutir acciones para garantizar el derecho a la libre expresión artística en el espacio público. La reunión facilitó un espacio de diálogo entre las entidades involucradas, permitiendo analizar las implicaciones de las intervenciones en el espacio público y su relación con la libertad de expresión. Se enfatizó la necesidad de establecer protocolos claros que respeten y promuevan las manifestaciones artísticas, reconociendo su valor en la construcción de memoria histórica y en la promoción de la diversidad cultural en Bucaramanga.

PARTICIPACIÓN EN EL PLENARIO DE LA MESA DE PARTICIPACIÓN EFECTIVA DE VÍCTIMAS DE BUCARAMANGA



El 26 de marzo de 2025, la Personería Municipal de Bucaramanga participó en el plenario de la Mesa de Participación Efectiva de Víctimas del municipio. Este espacio es fundamental para la concertación entre las víctimas y el Estado, orientado al desarrollo de políticas públicas de atención y reparación integral. La intervención de la Personería en este plenario reafirma su compromiso con la defensa y promoción de los derechos de las víctimas del conflicto armado en Bucaramanga. A través de este espacio, se fortalecen los mecanismos de participación ciudadana, permitiendo que las víctimas incidan en la formulación e implementación de políticas públicas que las afectan directamente.

VERIFICACIÓN DEL ESTADO DE LA VÍA CARRETEABLE DESDE LA VÍA CENTRAL HASTA LA VEREDA LA ESMERALDA, CORREGIMIENTO



El 26 de marzo de 2025, la Personería Municipal de Bucaramanga llevó a cabo una inspección del tramo vial que conecta la vía central con la vereda La Esmeralda, ubicada en el Corregimiento 1. Esta actividad tuvo como objetivo evaluar las condiciones actuales de la infraestructura vial y detectar posibles necesidades de mantenimiento o mejora. La verificación permitió identificar el estado real de la vía, lo que es esencial para garantizar una movilidad segura y eficiente para los habitantes de la vereda La Esmeralda. Los hallazgos de esta inspección servirán como base para formular recomendaciones a las autoridades competentes, con miras a implementar acciones que mejoren la infraestructura vial y, por ende, la calidad de vida de la comunidad.

PARTICIPACIÓN EN LA COMISIÓN LOCAL DE SEGURIDAD, COMODIDAD Y CONVIVENCIA EN EL FÚTBOL DE BUCARAMANGA



El 27 de marzo de 2025, la Personería Municipal de Bucaramanga participó en la sesión de la Comisión Local de Seguridad, Comodidad y Convivencia en el Fútbol, con el objetivo de coordinar y establecer medidas que garanticen el desarrollo seguro y armónico de los eventos futbolísticos en la ciudad. La intervención de la Personería en esta comisión refuerza su compromiso con la promoción de entornos deportivos seguros y respetuosos. A través de este espacio, se contribuye a la implementación de estrategias que aseguren la seguridad de los asistentes, fomenten la convivencia pacífica y respeten los derechos de todos los involucrados en los eventos futbolísticos de Bucaramanga.

ATENCIÓN PROBLEMÁTICA DE SANEAMIENTO CORREGIMIENTO 3



El 2 de abril de 2025, la Personería Municipal de Bucaramanga, se reunió con Edil del Corregimiento 3, para atender denuncia sobre una problemática que se está presentando en ese sector por falta de agua potable, alcantarillado y saneamiento básico, que está afectando a su comunidad y en especial a la escuela rural La Malaña que fue sellada por estas razones. Desde la Personería de Bucaramanga tenemos las puertas abiertas a cada una de las comunidades de nuestra ciudad y trabajamos por resguardar y hacer valer sus derechos ante cualquier circunstancia.

MESA DE TRABAJO PROBLEMÁTICA TALUD EN BARRIO REGADERO



El 3 de abril de 2025, la Personería Municipal de Bucaramanga participó en mesa de trabajo en el barrio Regadero, para conocer de las problemáticas de estabilización de taludes, control de obra, manejo de aguas negras y mantenimiento de obra de mitigación en la zona. Atendemos de manera directa y eficaz las peticiones que nos hacen los ciudadanos, para velar por el respeto de sus derechos.

MESA DE TRABAJO CON COMUNIDAD DEL BARRIO PORTAL DE LOS ÁNGELES



El 7 de abril de 2025, la Personería Municipal de Bucaramanga realizó una mesa de trabajo con la comunidad del barrio Portal de Los Ángeles, para abordar una problemática por inundaciones en predios públicos. En la Personería estamos trabajando activamente, siempre dispuestos y al alcance de las comunidades que más lo necesitan.

MESA DE TRABAJO CON COMUNIDAD DEL BARRIO LA CONCORDIA



El 8 de abril de 2025, la Personería Municipal de Bucaramanga realizó una mesa de trabajo con la comunidad del barrio La Concordia (Comuna 6), para atender personalmente diferentes temas centrados en el bienestar social de la comunidad y el bienestar animal. Se llevó a cabo diálogo con jóvenes líderes de la comuna, se atendieron sus inquietudes y se les dejó canales de comunicación abiertos para trabajar articuladamente en casos necesarios.

CONMEMORACIÓN DÍA NACIONAL DE VÍCTIMAS



El 9 de abril de 2025, la Personería Municipal de Bucaramanga conmemoró el Día Nacional de la Memoria y Solidaridad con las Víctimas. En un acto especial, en cabeza de nuestro Personero, Dr. Hernando Villamizar, compartimos con los integrantes de la mesa de víctimas de Bucaramanga para honrar tan importante y valiente labor que desempeñan, y para recordarles que somos una Personería de puertas abiertas que está siempre presta para atenderles y apoyarles en todo lo que requieran. En la Personería de Bucaramanga estamos más cerca de las comunidades.

MESA DE TRABAJO SOBRE MINERÍA ILEGAL EN LA ESCARPA OCCIDENTAL



El 10 de abril de 2025, la Personería Municipal de Bucaramanga participó en mesa de trabajo sobre la problemática de la minería ilegal en la escarpa occidental del municipio. Desde la Personería participamos activamente en mesa de trabajo interinstitucional sobre minería ilegal en la Escarpa Occidental de Bucaramanga. Hicimos seguimiento a esta problemática y trabajamos sentando compromisos para buscar soluciones viables y eficientes.

MESA DE TRABAJO CON EDILES DE LA COMUNA 3



El 29 de abril de 2025, la Personería Municipal de Bucaramanga realizó una mesa de trabajo con los ediles de la comuna 3, abordando temas prioritarios para la comunidad como la situación en la I.E. Club Unión, haciendo seguimiento a la seguridad de los estudiantes, la organización de un consejo descentralizado en la comuna, inquietudes sobre seguridad y espacio público, así como el seguimiento a proyectos en el Vivero Nazareth y la I.E. Técnico Dámaso Zapata. En la Personería de Bucaramanga trabajamos con las puertas abiertas para quienes más lo necesitan.

POSESIÓN DE PERSONEROS Y PERSONERAS EN IES DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA



El 6 de mayo de 2025, en un acto lleno de esperanza y compromiso, desarrollamos la posesión de nuestros Personeros y Personeras Escolares de las Instituciones Educativas de Bucaramanga. Desde la Personería Municipal, celebramos su valentía y disposición para ser la voz de sus compañeros, promoviendo la convivencia, el respeto y la defensa de los derechos en cada colegio. Esto con el fin de homenajear el liderazgo de los jóvenes, sentar su compromiso con los derechos de sus comunidades académicas y presentarles una mano cercana ante cualquier necesidad. Su papel es fundamental: son los guardianes de la justicia escolar, los líderes que inspiran y los constructores de un mejor presente y un mejor futuro.

VISITA VERIFICACIÓN HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER



El 8 de mayo de 2025, como parte del compromiso de la Personería con los derechos de los ciudadanos, realizamos visita y acompañamiento al Hospital Universitario de Santander, con el fin de verificar la correcta y eficiente prestación de servicios a la población. La salud es un derecho fundamental y nuestro deber es vigilar que los bucamangueses tengan acceso al mismo.

MESA DE TRABAJO SOBRE LA SITUACIÓN DE GRAVEDAD DE LA SALUD EN BUCARAMANGA



El 20 de mayo de 2025, en nuestro ejercicio como ente de control, participamos en una mesa de trabajo organizada por la Secretaría de Salud en donde se revisó la situación actual de los pagos a la red de salud hospitalaria en Bucaramanga, buscando que se garantice la prestación de sus servicios a la población.

REINAUGURACIÓN DE LAS BATERÍAS SANITARIAS DEL BARRIO GIRARDOT



El 23 de mayo de 2025, se reinaugaron las baterías sanitarias del Barrio Girardot, tras varios meses de trabajo desde la Personería de Bucaramanga, en los que se realizaron constantes visitas de verificación y solicitudes de mejoras a este lugar. Hoy es un hecho que está disponible para la comunidad en habitabilidad de calle con el fin de dignificar sus vidas. Somos una entidad que trabaja cada día por salvaguardar los derechos de los bumangueses.

MESA DE TRABAJO CON LA COMUNA 6 DE BUCARAMANGA



El 23 de mayo de 2025, se realizó mesa de trabajo con la Comuna 6. El objetivo de la reunión era el de buscar soluciones para mejorar los escenarios deportivos de los barrios San Miguel, Candiles, La Salle, Ricaurte y La victoria. Se sentaron compromisos.

REUNIÓN CON GOBERNACIÓN DE SANTANDER PARA ARTICULAR SOLUCIONES ANTE PROBLEMÁTICAS DE PERSONEROS EN LOS MUNICIPIOS



El 26 de mayo de 2025, el Personero de Bucaramanga y Presidente de la Asociación de Personeros de Santander - APERSAN, participó en una crucial reunión con la Gobernación de Santander. Este espacio de articulación es fundamental para abordar y buscar soluciones conjuntas a las diversas problemáticas que los Personeros afrontan diariamente en sus municipios. La defensa de los derechos ciudadanos y la vigilancia del Ministerio Público se fortalecen con estas alianzas estratégicas.

REUNIÓN CON EL DEFENSOR REGIONAL DEL PUEBLO PARA ARTICULAR ACCIONES Y PROFUNDIZAR EN FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA NACIONAL DE DEFENSORÍA PÚBLICA



El 26 de mayo de 2025, el Personero de Bucaramanga participó en reunión con el Dr. Jesualdo Arzuaga, Defensor Regional del Pueblo, para articular acciones y profundizar en la funcionalidad del Sistema Nacional de Defensoría Pública (SNDP). Entender y trabajar de la mano con la estructura del SNDP es crucial para garantizar que todos los ciudadanos, especialmente aquellos en situación de vulnerabilidad, tengan acceso efectivo a la defensa de sus derechos.

MESA DE TRABAJO CON LA COMUNA 14 DE BUCARAMANGA



El 29 de mayo de 2025, se realizó mesa de trabajo con la comunidad de la Comuna 14, para revisar la problemática que vienen presentando en temas como el uso del suelo, el alcantarillado y la falta de servicios públicos, entre otros. En esta mesa de trabajo participó la Junta de Acción Comunal, quienes expusieron los antecedentes y la problemática a las diferentes entidades involucradas para que rindieran informe de avance de los estudios ABR, de la situación de servicios públicos domiciliarios, impacto ambiental y condiciones de vulnerabilidad. Finalmente, se establecieron compromisos claros para que se puedan visualizar avances en un plazo máximo de un mes y medio.

ATENCIÓN A LA MARCHA DE MOTOCICLISTAS EN BUCARAMANGA – 30 mayo



El 30 de mayo de 2025, en articulación con la Defensoría del Pueblo, hicimos presencia en los puntos de concentración de la protesta de motociclistas en nuestra ciudad. El objetivo fue trabajar conjuntamente para evitar bloqueos viales prolongados y facilitar el paso en las vías afectadas, siempre cuidando la integridad y garantizando los derechos humanos de todos los involucrados. El diálogo y el respeto a los derechos son nuestra bandera.

MESA DE TRABAJO PARA LA VERIFICACIÓN DE CONDICIONES DE LAS PERSONAS PRIVADAS DE LA LIBERTAD (PPL)



El 4 de junio de 2025, participamos en mesa de trabajo para la verificación de las condiciones de los PPL. Con el desarrollo de estas reuniones vigilamos los derechos de la población privada de la libertad, haciendo seguimiento al cumplimiento de las obligaciones legales de los entes territoriales. Este es un espacio crucial para socializar las necesidades de los establecimientos carcelarios. Nuestro compromiso es asegurar condiciones dignas y el respeto de los derechos fundamentales de todas las personas, sin importar su situación. Seguimos trabajando por una justicia más humana.

INAUGURACIÓN DE LA CASA LIBERTAD PARA LA POBLACIÓN POS-PENITENCIARIA



El 5 de junio de 2025, estuvimos haciendo presencia en la Casa de Justicia del Norte de Bucaramanga, acompañando el lanzamiento del programa de atención pos-penitenciaria Casa Libertad, con el fin de conocer el programa y las vías de atención a esta población. Nuestro compromiso con los derechos de la población privada de la libertad es certero, no solo durante su reclusión, sino también después, en su proceso de reintegración a la sociedad.

MESA DE TRABAJO CON LA COMUNIDAD DEL BARRIO REGADERO



El 6 de junio de 2025, sostuvimos una mesa de trabajo con la comunidad de los barrios Independencia Baja y Regadero. El tema principal de esta reunión fue la problemática de la inestabilidad del terreno. Escuchamos atentamente sus inquietudes y necesidades, y reafirmamos nuestro compromiso de acompañar a la comunidad y vigilar que se tomen las medidas necesarias para garantizar la seguridad y el bienestar de las familias afectadas.

MESA DE TRABAJO PARA GARANTIZAR LA PRESTACIÓN SERVICIOS DEL HIC



El 10 de junio de 2025, participamos en una importante mesa de trabajo interinstitucional, buscando garantizar la continuidad en la prestación del servicio del HIC para sus afiliados, y comprometiéndonos con la implementación de un plan piloto para la entrega de medicamentos. Nuestro objetivo es asegurar el acceso efectivo a los servicios de salud, velando por el bienestar de todos los bumanguenses.

LANZAMIENTO DEL PROYECTO DE POLÍTICAS PÚBLICAS DE BUCARAMANGA



El 13 de junio de 2025, asistimos al lanzamiento del Proyecto de Políticas Públicas de la ciudad, un espacio fundamental para el desarrollo y la garantía de los derechos de los bucaramanguenses. Las políticas en formulación, que impactan directamente a nuestra comunidad, son las de Discapacidad, Vivienda y Hábitat, Bienestar Animal, Derechos Humanos, Población NARP y Etnias, Barrismo Social y Legalización de Barrios. Es importante que, como entidad que garantiza los derechos de los ciudadanos, asistiéramos y conociéramos estas políticas, nuestro compromiso es acompañar y vigilar que estas políticas se traduzcan en bienestar y derechos para todos

MESA DE TRABAJO DE ALTO NIVEL CON LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO NACIONAL



El 14 de junio de 2025, participamos en una mesa de trabajo de alto nivel con la Defensora Nacional del Pueblo, el Defensor Regional del Pueblo, el Gobernador de Santander; el Alcalde de Bucaramanga, la Fiscalía Seccional y la Procuraduría Regional. El enfoque central fue la revisión de Alertas Tempranas y la coordinación de acciones para la protección integral de la población en la ciudad. Desde la Personería de Bucaramanga, hicimos un especial énfasis en la grave problemática de las deficiencias en la cobertura del fundamental servicio de salud, un derecho vital para nuestros ciudadanos. Seguimos trabajando articuladamente para garantizar que la voz de la comunidad sea escuchada y sus derechos sean protegidos.

ASISTENCIA AL COMITÉ DEPARTAMENTAL DEL SISTEMA DE RESPONSABILIDAD PENAL EN ADOLESCENTES



El 16 de junio de 2025, participamos en el Comité Departamental del Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes (SRPA), en la Gobernación de Santander. Un espacio clave para velar por los derechos y la correcta aplicación de la justicia restaurativa para nuestros jóvenes.

ASISTENCIA AL COMITÉ DE JUSTICIA TRANSICIONAL



El 17 de junio de 2025, el Señor Personero, Dr. Hernando Villamizar González, hizo presencia en el Comité de Justicia Transicional como representante del Ministerio Público, ejerciendo una estricta labor de vigilancia y protección de los derechos de las víctimas del conflicto armado.

LANZAMIENTO DE LA CAMPAÑA CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO



El 19 de junio de 2025, como parte de nuestra labor por proteger los derechos de los ciudadanos, desarrollamos el lanzamiento del “*Termómetro de violencia de género*” una estrategia con la que se busca capacitar a los niños, jóvenes y adultos de la ciudad para saber identificar alertas tempranas de violencia de género y conocer los canales de atención ante estos hechos. Lo anterior con el objetivo de crear conciencia, educar, evitar estas situaciones y motivar la denuncia por violencia de género.

PARTICIPACIÓN EN EVENTO DE CONMEMORACIÓN DE LAS VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO DE LA MESA DE PARTICIPACIÓN Y VÍCTIMAS DE BUCARAMANGA



El 20 de junio de 2025, como entidad que propende por los derechos de las comunidades más vulnerables de la ciudad, participamos en un especial evento de conmemoración de las víctimas del conflicto armado, organizado por la Mesa de Participación de Víctimas de Bucaramanga. Para nosotros es muy importante integrar estos espacios donde se reconocen no solo los hechos sino el papel tan admirable de estas personas que cada día luchan por seguir adelante. Desde la Personería de Bucaramanga los escuchamos, los apoyamos y trabajamos en la dignificación y el respeto de sus derechos

PARTICIPACIÓN EN ENCUENTRO NACIONAL DE PERSONEROS: “EN DEFENSA DE LA VIDA, LA DIGNIDAD Y LA INSTITUCIONALIDAD”



El 26 de junio de 2025, el señor Personero, Dr. Hernando Villamizar González, participó en el Encuentro Nacional de Personeros: “*En Defensa de la Vida, la Democracia y la Institucionalidad*” en la Universidad Católica de Colombia. Fue una jornada crucial de unión, compromiso y reflexión, con mesas de trabajo y conversatorios enfocados en fortalecer nuestra misión de proteger los derechos ciudadanos y la institucionalidad en todo el país.



Logros Significativos

1. Aprobación de la actualización de la Política de Administración de Riesgos de la Entidad.

En el presente trimestre, la Personería Municipal de Bucaramanga llevó a cabo la actualización y aprobación de la Política de Administración de Riesgos de la Entidad en su versión 2. Este documento de planeación estratégica fundamentado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, define el marco de actuación frente a los riesgos de gestión, de corrupción, fiscales y de seguridad de la información, a los que está expuesta la entidad.

2. Aprobación del Manual para la Administración de Riesgos – 2025

Durante el trimestre, la Personería Municipal de Bucaramanga aprobó la adopción del *Manual para la Administración de Riesgos* de la entidad. Este documento es la herramienta de gestión que permite la implementación de la Política de Administración de Riesgos en cada uno de los procesos organizacionales. El manual establece una metodología más eficiente para la identificación, valoración y tratamiento de los riesgos institucionales, incluyendo los asociados a procesos y posibles actos de corrupción. Esta actualización fortalece la gestión de la entidad, promoviendo mayor transparencia y garantizando el cumplimiento de sus objetivos estratégicos.

PERSONERÍA DELEGADA PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS



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, convocó a la Alcaldía Municipal, INPEC y Policía Nacional a una mesa de trabajo el día **13 de febrero de 2025** y el **4 de junio de 2025** 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 la revisión de celdas que se realiza en las estaciones de policía norte, centro y sur de la ciudad: el **6 de marzo en la Estación Norte** y el **19 de marzo en la Estación Sur**.

ACOMPANAMIENTO 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. Participamos los días: **6 de febrero - 28 de marzo y 16 de junio**.

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. Las fechas de revisiones han sido: **20 de enero - 29 de enero - 17 de febrero - 18 de febrero - 21 de febrero - 4 de marzo - 17 de marzo y 16 de junio.**

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



Se realizó acompañamiento en las comisiones de futbol realizadas previo a los encuentros deportivos del Atlético Bucaramanga. Las fechas de acompañamientos han sido: **6 de febrero - 28 de marzo y 30 de abril.**

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 segundo trimestre la toma de 84 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 recluida la población privada de la libertad realizo articulación con la directora del establecimiento y ha realizado visitas y actividades para contribuir en el bienestar y defensa de los derechos de los reclusos en las siguientes fechas: **30 de enero** y **8 de marzo**.

CONSEJO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA MUNICIPAL

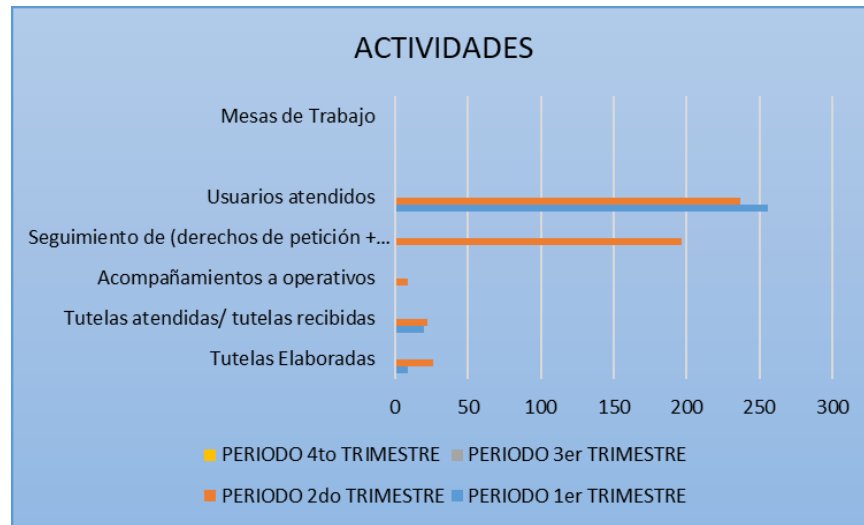


Se asistió a diferentes consejos de seguridad y convivencia municipal en donde se abordaron temas de ciudad, la personería como ente de control, defensa y garantía de los derechos y dignidad de los ciudadanos.



En Resumen

Actividades / Servicios	PERIODO				TOTAL VIGENCIA 2025
	1er TRIMESTRE	2do TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4to TRIMESTRE	
Tutelas Elaboradas	9	26			35
Tutelas atendidas/ tutelas recibidas	20	22			42
Acompañamientos operativos a	16	12			28
Seguimiento de (derechos de petición + PQR)	159	197			356
Usuarios atendidos	256	237			493
Mesas de Trabajo	1	1			2



GESTIÓN PQRS

PQRS GESTIONADOS EN EL TRIMESTRE REPORTADO		
Tema	Cantidad	Descripción general de la gestión
Salud	209	Solicitud de citas médicas, autorización de medicamentos, programación de cirugías, entre otras.
Población privada de la libertad	30	Solicitudes de cupo en establecimiento carcelario y acompañamiento en temas de salud.
Victimas	23	Tramite de declaraciones y ayuda emergente para la población víctima del conflicto armado.
UNP	83	Se suministra información sobre presuntas personas amenazadas que hayan puesto en conocimiento de la Personeria.
SISBEN	1	Se realiza seguimiento a las solicitudes para actualizar la categorización del puntaje del SISBEN.
Otros	10	
Total	356	

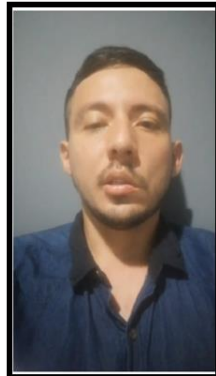


GESTIÓN TUTELAS

TUTELAS GESTIONADAS EN EL TRIMESTRE REPORTADO								Descripción general de la tutela
Tema	Cantidad	Tutelas			Desacatos			
		En tramite	A favor	Negadas	En tramite	A favor	Negados	
Salud	35	15	20	0	1	2	0	Se elaboraron tutelas solicitando cuidador, suministro de medicamentos y programación de cirugías.



Logros Significativos



Protección efectiva del derecho a la salud mediante acción de tutela: caso de **Ferney Guillermo Neira Pérez**.

El 18 de marzo de 2025, el señor Ferney Guillermo Neira Pérez acudió a la Personería Municipal de Bucaramanga, dependencia de Derechos Humanos, solicitando acompañamiento jurídico para la interposición de una acción de tutela. El usuario requería con urgencia una cirugía de petrosectomía, debido a una grave afectación médica ocasionada por la recurrencia de colesteatoma, que le generó parálisis facial completa del lado izquierdo, compromiso ocular y deformación facial progresiva.

Gracias a la gestión inmediata de la Personería, se elaboró y radicó la tutela el 25 de marzo de 2025. El 7 de abril de ese mismo año, el Juzgado 18 Civil Municipal de Bucaramanga profirió fallo

favorable, tutelando los derechos fundamentales a la salud, vida y dignidad humana, y ordenando a la NUEVA EPS garantizar en un plazo máximo de 15 días:

- La programación de la consulta con anestesiología.
- La realización del procedimiento de petrosectomía.
- La remisión intrahospitalaria a cuarto nivel con manejo multidisciplinario.

Este caso constituye un logro significativo en la defensa de los derechos humanos, en especial el derecho a la salud, evidenciando el impacto positivo de la Personería Municipal en la garantía oportuna de tratamientos médicos urgentes.

IMPACTO:

- Usuario directamente beneficiado con intervención quirúrgica prioritaria, evitando mayores secuelas funcionales y estéticas.
- Visibilización de las barreras administrativas en la red de salud, y exigencia del cumplimiento de deberes por parte de la EPS.
- Fortalecimiento de la imagen institucional de la Personería como garante de derechos fundamentales ante la comunidad y el sistema judicial.
- Una (1) tutela exitosa en menos de 20 días desde la solicitud del usuario hasta el fallo favorable.

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 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 y José María Estévez.

En el ejercicio de sus funciones de control y vigilancia, se ha realizado seguimiento al Programa de Alimentación Escolar (PAE), con el objetivo 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 lleve a cabo con transparencia, oportunidad y bajo los estándares de calidad exigidos, asegurando así que cumpla su propósito fundamental de apoyar el bienestar y la permanencia escolar de la población beneficiaria.

Durante el primer semestre del año, se han realizado un total de **14 visitas de seguimiento** en las siguientes fechas: 25 de febrero; 11 y 12 de marzo; 23 de abril; 15 y 22 de mayo; 9 y 10 de enero; 14 de febrero; 3 y 27 de abril; 1.º y 16 de junio. Estas visitas han permitido verificar el cumplimiento de los lineamientos del PAE y atender de manera oportuna inquietudes o situaciones reportadas por las comunidades educativas.

La labor de supervisión contribuye de manera directa a garantizar que los alimentos suministrados en las instituciones educativas del municipio cumplan con los estándares nutricionales establecidos, asegurando un aporte adecuado de nutrientes esenciales para el desarrollo físico y cognitivo de los niños, niñas y adolescentes. Asimismo, se verifica que la entrega del servicio

corresponda con el número real de estudiantes beneficiarios, promoviendo una asignación justa y efectiva de los recursos.

Calidad e Higiene: Durante las visitas y seguimientos, se constata que la manipulación, almacenamiento y preparación de los alimentos se realicen bajo condiciones higiénico-sanitarias apropiadas, minimizando el riesgo de enfermedades de origen alimentario y protegiendo la salud de los estudiantes.

Detección de Problemas: El monitoreo constante ha permitido identificar situaciones que comprometen la calidad y seguridad del servicio. En algunas Instituciones Educativas se evidenció falta de higiene y desorden en las zonas de comedor, lo cual representa un riesgo sanitario y afecta la dignidad del entorno en el que los menores reciben su alimentación.

CAMPAÑA DE SENSIBILIZACIÓN: “Termómetro de Violencia Basada en Género”



La delegada de Familia de la Personería de Bucaramanga hizo el lanzamiento de una campaña de sensibilización con el objetivo de promover la no violencia hacia el menor, la mujer y la familia e el municipio. Esta campaña denominada “*Termómetro de Violencia Basada en Género*”, busca visibilizar el ciclo de la violencia de género, permitiendo la identificación temprana de situaciones violentas y fomentando relaciones basadas en el respeto, la equidad y la igualdad. Esta herramienta pedagógica pretende 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, donde se le dio inicio formal a la estrategia con la participación activa de las personeras y personeros de las instituciones educativas del municipio. Durante este encuentro se presentó el propósito de la campaña, sus componentes y metodologías, generando un espacio de diálogo y reflexión sobre el rol de las y los jóvenes como agentes de cambio en sus entornos escolares y comunitarios.

Además, con el fin de ampliar su alcance y llegar a un público más amplio, la campaña ha sido difundida a través de las redes sociales oficiales de la Personería de Bucaramanga. De esta manera, se desea sensibilizar e involucrar a más ciudadanos y ciudadanas en la prevención de la violencia basada en género, utilizando los canales digitales como herramienta clave para la educación y transformación social.

La implementación de esta campaña en las instituciones educativas y entre las mujeres 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 las y 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 de la ciudad, la campaña representa una oportunidad para empoderarse, identificar patrones de violencia normalizados y acceder a las rutas de atención y apoyo.

Se espera que esta iniciativa contribuya al fortalecimiento de entornos más seguros, conscientes y solidarios, y que motive un cambio social sostenido desde la educación y el reconocimiento de los derechos humanos.

MESAS DE TRABAJO CONTROL Y VIGILANCIA.

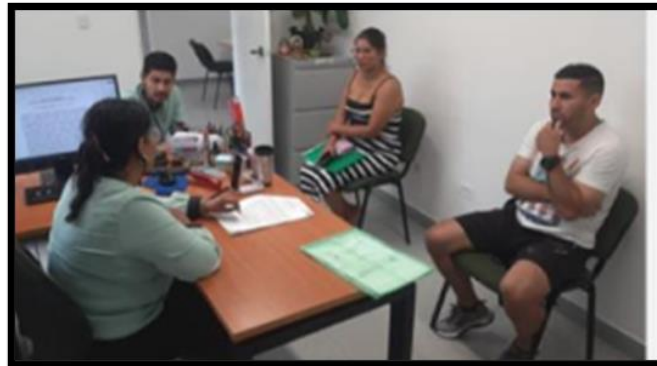


Durante el semestre, la Delegada para la Defensa del Menor, la Mujer y la Familia de la Personería de Bucaramanga participó activamente en **16 mesas de trabajo** interinstitucionales, centradas en la protección de derechos, el seguimiento de procesos educativos y la promoción de espacios democráticos para la niñez, adolescencia y juventud en el municipio. participó activamente en diversas mesas de trabajo interinstitucionales con enfoque en la protección de derechos, el seguimiento de procesos educativos y la promoción de espacios democráticos para la niñez, adolescencia y juventud en el Municipio de Bucaramanga entre ellos Mesa de verificación del proceso de convocatoria de elecciones de mujeres representantes al Consejo Consultivo de Mujeres y Equidad de Género, Mesa de trabajo en la Institución Educativa INEM Custodio García Rovira: Se adelantó un espacio articulado con diferentes entidades para establecer estrategias de fortalecimiento de derecho a la educación, con énfasis en la construcción de entornos escolares seguros, protectores e incluyentes, Mesa de trabajo en el Colegio Aurelio Martínez Mutis 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 debido proceso, Mesa de trabajo en el Colegio Dámaso Zapata, Mesa de seguimiento a los Consejos Municipales de Juventud: Se hizo seguimiento proceso de inscripción de listas independientes, registrándose.

La participación de la Personería permitió garantizar el enfoque de derechos, la transparencia y cumplimiento de principios constitucionales en los diferentes procesos abordados. Se fortaleció la articulación interinstitucional y se promovió la participación activa de actores clave como mujeres,

niñas, niños, adolescentes y jóvenes. 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 **20 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 **6 visitas de prevención** a Hogares Claret, con el objetivo de verificar las condiciones en las que viven los jóvenes infractores y como se encuentran.

Las visitas mensuales han permitido verificar que se garantice el respeto y la protección integral de los derechos de los jóvenes. El seguimiento ha abarcado 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 permitido evaluar de manera directa la calidad de la atención, así como identificar necesidades o situaciones que requieran de la intervención o remisión a las autoridades competentes.

ACOMPAÑAMIENTOS



El delegado de familia junto con su equipo de trabajo realizó **53 acompañamientos a los jóvenes, las mujeres, a los adultos mayores** y en casos de violencia intrafamiliar con el fin de salvaguardar sus derechos y garantizar su integridad.

Orientando a ciudadanos sobre derechos fundamentales como adulto mayor, mujer, niño y adolescente, demás entre ellos las víctimas para que estos se les respeten los derechos y en ninguna situación sean vulnerados.

ATENCIÓN AL USUARIO PRESENCIAL



La delegada de familia de la personería de Bucaramanga presta servicio de apoyo profesional, preventiva y de orientación a personas, grupos vulnerables e instituciones que necesitan apoyo para tomar decisiones o resolver problemas que alteran su ritmo de vida habitual. Durante el semestre se han atendido a **94 personas de manera presencial**. A través de la atención directa, se orienta a los ciudadanos sobre el reconocimiento ejercicio de sus derechos fundamentales con especial énfasis en grupos poblacionales con mayor riesgo de vulnerabilidad, como adultos mayores, mujeres, niños, niñas y adolescentes. Esta labor de acompañamiento y asesoría fortalece el empoderamiento ciudadano, previene posibles vulneraciones de derechos y promueve el acceso oportuno a rutas institucionales de protección y garantía.

CAPACITACIONES



Se han realizado capacitaciones sobre sana convivencia, prevención del maltrato, violencia, rutas de atención y prevención del consumo de sustancias psicoactivas. Estas iniciativas tienen como objetivo empoderar a los jóvenes con conocimientos, habilidades y herramientas para identificar, prevenir y actuar frente a estas situaciones, promoviendo una cultura basada en el respeto, el consentimiento y el autocuidado.

Además, se han desarrollado charlas enfocadas en la prevención del acoso, permitiendo a los participantes identificar, prevenir y actuar ante situaciones de acoso en distintos entornos. También se ha trabajado en la prevención de la violencia juvenil, el tráfico y consumo de sustancias psicoactivas, brindando un espacio de aprendizaje para la construcción de ambientes seguros y respetuosos.

Estas jornadas de capacitación dirigidas a estudiantes han tenido un impacto positivo en la creación de entornos escolares más seguros, inclusivos y conscientes. Las actividades realizadas contribuyen al fortalecimiento de habilidades socioemocionales, fomentan la resolución pacífica de conflictos y promueven valores como la equidad, la tolerancia y el respeto. Asimismo, permiten identificar a tiempo situaciones de riesgo y activar las rutas de atención necesarias, protegiendo así los derechos de los menores y fortaleciendo la corresponsabilidad de toda la comunidad educativa.

Hasta la fecha, se han llevado a cabo **11 jornadas de capacitación** en diferentes instituciones educativas, en ambas jornadas académicas, impactando a más de mil estudiantes. Esta labor continúa reafirmando el compromiso con el bienestar integral de la infancia y la adolescencia, construyendo juntos una comunidad educativa más consciente, empática y libre de violencia.

PARTICIPACION Y ACOMPAÑAMIENTO A LOS CONTRALORES Y PERSONERITOS DE BUCARAMANGA



La Personería 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.

Además, durante el primer semestre del año, se han realizado **7 acompañamientos a los personeros estudiantiles** de diferentes instituciones del municipio de Bucaramanga, reafirmando el compromiso de la Personería con la promoción del liderazgo juvenil y la construcción de ciudadanía desde las aulas.

El acompañamiento brindado a los personeritos de las instituciones educativas ha fortalecido significativamente su rol como defensores de los derechos dentro de sus comunidades escolares. A través de estas acciones, se han socializado campañas de sensibilización sobre derechos

humanos, prevención de la violencia y promoción de la convivencia pacífica, contribuyendo así a la construcción de entornos escolares más inclusivos, respetuosos y seguros.

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

REUNIÓN Y REVISIÓN TROPAS PONAL



El personero delegado realizó **7 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 y 16 de junio. 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; contribuyendo 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, bajo la coordinación de la Personería delegada para la defensa del menor, la mujer y la familia, ha acompañado 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, así como el Comité Territorial de Justicia Transicional y la conmemoración del Día Nacional de la Memoria y Solidaridad con las Víctimas.

En total, durante el primer semestre del año, se han realizado **30 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.

Desde la Delegada para la Defensa del Menor, la Mujer y la Familia, y en calidad de Secretaría Técnica de la Mesa de Participación Efectiva de las Víctimas de Bucaramanga (MPEVBGA), se garantizó no solo la asistencia y orientación técnica en los distintos espacios, sino también la elaboración de documentos requeridos por los comités, incluido el borrador del Reglamento Interno de la Mesa.

Se participó activamente en el Subcomité de Memoria Histórica, el Subcomité de Verdad, Justicia y Memoria Histórica, el Subcomité de Reparación Integral, el Comité Territorial de Justicia Transicional y en la conmemoración del Día Nacional de la Memoria y Solidaridad con las Víctimas. Esta participación tuvo como finalidad avanzar en la consolidación normativa y operativa de la Mesa, promoviendo su autonomía, organización y capacidad de incidencia.

La Secretaría Técnica cumplió con su función de implementar y hacer seguimiento a las decisiones del plenario, así como preparar propuestas, rendir informes y articular con entidades del SNARIV y otras instancias locales. En el marco del evento conmemorativo, se brindó apoyo en la planificación, coordinación logística y convocatoria institucional, logrando la participación de entidades clave con

oferta institucional, y generando un espacio 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.



Se han realizado seis plenarios ordinarios de la Mesa de Participación Efectiva de las Víctimas de Bucaramanga, con asistencia permanente por parte de la Delegada para la Defensa del Menor, la Mujer y la Familia, en su rol de Secretaría Técnica. En particular, durante el tercer, cuarto y quinto plenario, se garantizó la coordinación técnica y administrativa necesaria para su desarrollo.

En estos espacios, se brindó soporte en la elaboración de actas, seguimiento a compromisos, orientación normativa y técnica a los miembros de la Mesa, así como en la gestión de solicitudes e informes requeridos. De manera específica, se llevaron a cabo las actividades y compromisos definidos en dichos plenarios, fortaleciendo el funcionamiento interno de la Mesa y promoviendo una participación efectiva y articulada entre sus integrantes. La delegada de Familia de la Personería de Bucaramanga, en su calidad de Secretaría Técnica de la Mesa de Participación Efectiva de las Víctimas, contribuye de manera permanente con acciones concretas que garantizan el reconocimiento y goce efectivo de los derechos a la verdad, la justicia, la reparación y las garantías de no repetición para las víctimas del conflicto armado interno.

En cumplimiento de este compromiso, la delegada presta apoyo profesional, preventivo y de orientación a personas víctimas del conflicto armado, grupos en condición de vulnerabilidad e instituciones que requieren acompañamiento para la toma de decisiones o la resolución de problemáticas que afectan su vida cotidiana.

Durante la vigencia reportada en el presente informe, se recibieron y tramitaron diversas peticiones directamente relacionadas con las funciones propias de la Secretaría Técnica de la Mesa de Participación Efectiva de las Víctimas. Todas las solicitudes fueron gestionadas en su totalidad y dentro del término establecido en la misma vigencia, garantizando así una atención oportuna y eficaz.

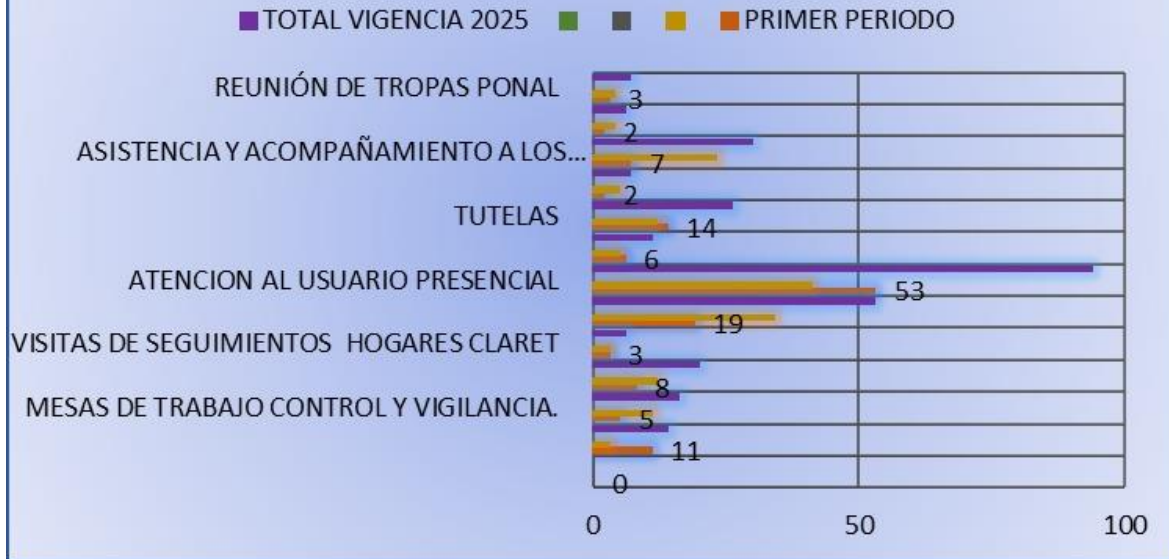


En Resumen

Se deberá realizar una tabla resumen de las actividades descritas en el numeral anterior, para el correspondiente trimestre a ser reportado.

ACTIVIDADES Y SERVICIOS	PRIMER PERIODO				TOTAL VIGENCIA 2025
	1er TRIMESTR E	2er TRIMESTR E	3er TRIMESTR E	4er TRIMESTR E	
Visitas de supervisión. PAE.	11	3			14
Mesas de trabajo control y vigilancia.	5	11			16
Audiencias de VIF.	8	12			20
Visitas de seguimientos Hogares Claret.	3	3			6
Acompañamientos.	19	34			53
Atención al usuario presencial.	53	41			94
Capacitaciones.	6	5			11
Tutelas.	14	12			26
Participación y acompañamiento a los Contralores y Personeritos de Bucaramanga.	2	5			7
Asistencia y acompañamiento a los diferentes comités y sub-comités de la Mesa de participación efectivas de las víctimas de Bucaramanga – MPEVBGA.	7	23			30
Asistencia y acompañamiento como secretaria de la Mesa Técnica de Participación Efectiva de las Víctimas de Bucaramanga- MPEVBGA.	2	4			6
Reunión de tropas Ponal.	3	4			7
Campañas de sensibilización.	0	1			1

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).	63	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.	80	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.	5	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 lineamiento normativos a fin de garantizar el derecho fundamental a la educación.

Veedurías.	31	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.	52	Se realizó acompañamiento en los diferentes espacios de participación y solicitudes realizadas por las víctimas.
Total	233	



GESTIÓN TUTELAS

TUTELAS GESTIONADAS EN EL TRIMESTRE REPORTADO								
Tema	Cantidad	Tutelas			Desacatos			Descripción general de la tutela
		En trámite	A favor	Negadas	En trámite	A favor	Negados	
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.	4		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 mental.
Derecho a la salud.	1		1					Vulneración del derecho del derecho fundamental a la salud de la mujer.
Derecho de los niños.	1		1					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.

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	
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 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): <i>“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.”</i>



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:

- **Supervisión efectiva al Programa de Alimentación Escolar (PAE):** Las visitas y seguimientos permitieron verificar el cumplimiento de estándares nutricionales y condiciones de higiene, identificando fallas en la infraestructura y manipulación de alimentos en algunas instituciones, lo que llevó a la activación de alertas institucionales para la mejora del servicio.
- **Promoción de entornos escolares seguros y protectores:** A través de mesas de trabajo interinstitucionales y jornadas de capacitación en instituciones educativas, se abordaron problemáticas como violencia escolar, procesos disciplinarios, y conflictos de convivencia, activando rutas de atención y generando estrategias para la prevención de riesgos y protección de derechos.
- **Acompañamiento en audiencias de verificación de derechos en casos de violencia intrafamiliar:** Se garantizó el respeto al debido proceso y se brindó contención institucional a niños, niñas y adolescentes involucrados, previniendo la revictimización y asegurando decisiones centradas en el interés superior del menor.
- **Apoyo a procesos democráticos juveniles y comunitarios:** Se acompañó el proceso de inscripción de listas para los Consejos Municipales de Juventud, registrando un incremento del 100% en participación frente al proceso anterior. Asimismo, se participó en la verificación de la convocatoria al Consejo Consultivo de Mujeres, garantizando transparencia e inclusión.
- **Campaña pedagógica para la prevención de la violencia basada en género:** Se realizó una campaña de sensibilización sobre violencia basada en género, dirigida a representantes de instituciones educativas, utilizando el “termómetro de la violencia” como herramienta visual y didáctica. Su objetivo fue identificar y visibilizar las distintas formas de violencia, sus niveles y su ciclo progresivo, promoviendo relaciones basadas en el respeto, la igualdad y la prevención desde una etapa temprana.
- **Fortalecimiento de la Mesa de Participación Efectiva de Víctimas de Bucaramanga (MPEVBGA):** En calidad de Secretaría Técnica, se lideró la elaboración del borrador del Reglamento Interno de la Mesa, se garantizó el desarrollo de plenarios y comités, y se articuló con entidades del SNARIV para asegurar el goce efectivo de los derechos de las víctimas a la verdad, justicia, reparación y no repetición.

PERSONERÍA DELEGADA PARA LAS POLÍTICAS SOCIALES Y LA CONVIVENCIA CIUDADANA



ADULTO MAYOR



14/01/2025

Acompañamiento a ESAL FUNDELUZ- en el traslado del señor José Yesid Jaimes Fernández, en pro de garantizar sus derechos fundamentales como persona mayor.

05/02/2025:

Acompañamiento en la actividad de entrega de ayudas técnicas para el asilo San Antonio por parte de la Alcaldía Municipal a través de la Secretaría de Desarrollo Social en pro del mejoramiento de la calidad de vida de los adultos mayores institucionalizados, como seguimiento a la política pública para el disfrute del envejecimiento humano y vejez de Bucaramanga.

18/02/2025:

Acompañamiento en visita articulada con las secretarías de salud y desarrollo social a la Institución Privada Dulce Hogar Geriátrico, para garantizar el bienestar de las personas mayores vinculadas, caso que tiene origen en denuncia ciudadana anónima, generándose la revisión de las instalaciones, de cumplimiento de requisitos, emitiéndose por parte del Ministerio Público Observaciones al representante legal, la administración procede a un cierre parcial y da un plazo de 15 días para subsanar.

03/03/2025:

Acompañamiento a la mesa técnica de seguimiento y control social a la estampilla para el bienestar de las personas mayores. Se plantearon sugerencias para la aprobación de la Ruta de atención a las personas mayores en vulnerabilidad.

11/03/2025:

Mesa de trabajo sobre la oferta institucional para los adultos mayores por parte de la alcaldía de Bucaramanga a través de la secretaria de desarrollo social.

14/03/2025:

Segundo acompañamiento a la visita de inspección programada por la secretaria de salud y ambiente al cumplimiento de las obligaciones planteadas en el tercer encuentro al hogar geriátrico dulce hogar.

08/04/2025:

Acompañamiento por parte de la Delegada para Políticas Sociales a la presentación de la "Ruta de atención, prevención y erradicación del maltrato y/o violencia contra las personas mayores" realizada por el programa Adulto Mayor y Digno de la Secretaría de Desarrollo Social. Evidenciándose por la Personeria varias situaciones que deben ser abordadas en la definición de la ruta antes de ser aprobada, se realizaron las recomendaciones respectivas.

16/05/2025:

Se brindo acompañamiento en la invitación del Primer comité municipal de personas mayores en el municipio de Bucaramanga realizado por el programa Adulto Mayor y Digno de la Secretaría de Desarrollo Social.

16/05/2025:

Se brindo acompañamiento por parte de la delegada para las políticas sociales a la primera mesa de inclusión municipal de los programas de transferencias monetarias – vigencia 2025, de la Secretaria de Desarrollo Social Bucaramanga.

06/06/2025:

En atención al desarrollo del proceso formativo, se replica para conocimiento y fines pertinentes el "*Cronograma de la Primera Entrega de Complementos Nutricionales – Tipo I (Mercado) en los Centros Vida Municipales*", con el fin de garantizar la articulación oportuna y el cumplimiento de las actividades programadas en el marco de la atención integral a la población beneficiaria.

DESCRIPCION GENERAL DE ACTIVIDADES

Durante el segundo 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 Personeria Municipal para lograr su institucionalización. Se participo 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 para el disfrute del envejecimiento humano y la 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.

CONVIVENCIA CIUDADANA



22/01/2025:

Acompañamiento al presidente JAC del Barrio Balconcitos en la socialización de la problemática de seguridad y convivencia identificada en el barrio, con el propósito de generar espacios de diálogo entre la comunidad y las entidades competentes.

27/01/2025, 30/04/2025 y 28/05/2025:

Revisión de los Dispositivos de seguridad a la Policía Nacional que intervendrá en el operativo de recuperación del espacio público de un predio de la CDMB y en las movilizaciones programadas.

30/01/2025, 27/02/2025, 27/03/2025, 30/04/2025, 03/06/2025, 26/06/2025

Participar de las seis (06) sesiones del Comité Civil de Convivencia donde se exponen las distintas quejas, denuncias y peticiones referentes a la implementación y aplicación de la ley 1801 de 2016 – Código nacional de seguridad y convivencia ciudadana, socialización de problemáticas que requieren atención prioritizada. Esta instancia tiene como propósito analizar dichas situaciones, promover soluciones articuladas y fortalecer la convivencia en el territorio desde un enfoque de corresponsabilidad entre la institucionalidad y la ciudadanía.

30/01/2025 y 09/06/2025

Comisión local de seguridad, y convivencia en el fútbol de la ciudad, para la presentación del plan de seguridad, atención de emergencia, logística y aforo, para el desarrollo del partido Atlético Bucaramanga Vs Club América de Cali, y también se brindó el acompañamiento para el partido Atlético Bucaramanga Vs Boyacá Chico futbol Club.

23/02/2025, 28/05/2025 y 30/03/2025

Asistir a los PMU convocado por la jornada de muralismo “Las cucas tienen la razón pintemos por la verdad”, en los murales de intermediaciones de la Puerta del Sol por activistas, colectivos y defensores de derechos humanos, y ciudadanía en General, para verificar la garantía de derechos de los distintos actores y al convocado para seguimiento permanente a las movilizaciones y desde donde se coordinaron los apoyos en terreno para habilitar los corredores humanitarios, permitir la movilidad de personas con discapacidad, el tránsito intermitente de vehículos, y se garantizó el derecho a la protesta.

19/03/2025:

Acompañamiento en la invitación del Programa Bucaramanga Metropolitana como vamos a los integrantes del Comité de Libertad Religiosa y de Culto, reunión que se llevó a cabo en la casa del libro donde trataron los temas de los espacios de participación en Bucaramanga y Santander.

22/04/2025:

Asistir a la convocatoria de la socialización de los planes de acción y líneas estratégicas por parte de la Secretaría del Interior. Recibiéndose información necesaria para el correcto abordaje de los casos, algunos que se remiten por la Personería, y despejándose las inquietudes respecto del caso del Señor José Vera Duran que fue gestionado a la Comisaria de Familia.

03/05/2025:

Participar del Diplomado de la Escuela de Convivencia Ciudadana reconociendo en espacios de dialogo oportunidades para interactuar con los representantes de los frentes de seguridad y la administración municipal, facilitando acciones en pro de la seguridad y la convivencia en el territorio. En representación de la Delegada se asignó un abogado para brindar el acompañamiento durante todo el ciclo de capacitación.

12/05/2025:

Se brindó acompañamiento por parte de la delegada para Políticas Sociales la invitación de seguimiento al cobro de multas generales 1, 2,3,4 y el cierre de las medidas correctivas de competencia de los inspectores de policía urbanos rurales y policía nacional. En la reunión se generaron compromisos para la secretaria de interior de avanzar en la entrega de información de la policía a las inspecciones, así como realizar campañas en los focos donde se generan más comparendos.

DESCRIPCION GENERAL DE ACTIVIDADES

Han venido aumentando las quejas por convivencia ciudadana en los diferentes sectores de la ciudad, se han requerido a las autoridades competentes y se han llevado a la mesa de convivencia ciudadana para mitigar las diferentes problemáticas, los cuales has sido acogidas por la comunidad y un acompañamiento permanente desde la Delegada de Políticas sociales y convivencia ciudadana

HABITANTE EN CALLE



09/01/2025

Gestión de acciones por parte del programa de habitante en calle de la Secretaría de Desarrollo Social para el abordaje al Adulto Mayor Antonio María Correa Uribe para presentarle la Oferta Institucional para garantía de sus derechos, un caso remitido por los vecinos del lugar donde pernotó el ciudadano en la carrera 25 con 42.

21/01/2025:

El ciudadano Antonio María Correa Uribe acepta la oferta de centro de Bienestar y se inicia ruta de atención, obteniéndose cupo en Centro de Bienestar Fundeluz, acompañamiento en el trámite ante la Registraduría Nacional para obtener el duplicado de su cédula de ciudadanía, Gestiones ante la Secretaría de Salud para la afiliación al sistema de salud lográndose su vinculación a la Nueva Eps.

27/01/2025:

Solicitar al Programa de Habitante en Calle insistir al ciudadano Antonio María Correa Uribe para acceder a recibir atención médica debido a su delicado estado de salud, aceptado ser remitido al Hospital del Norte por posible Neumonía y después del egreso médico a la Fundación Funtaluz.

26/02/2025:

Gestión ante la administración municipal, secretarías de desarrollo social y de Salud para la atención prioritaria desde el programa de habitante en calle para el abordaje al Adulto Mayor Antonio María Correa Uribe por evidente deterioro de su salud, quien fue recogido por ambulancia del SEM y dirigido al ISABU, onde finalmente falleció y pudo recibir un sepelio digno por el subsidio fúnebre.

24/01/2025:

Reunión de Seguimiento y articulación respecto de la Política Pública para el bienestar e inclusión social de la ciudadanía en habitabilidad en calle como resultado se identificaron áreas de mejora y se generaron compromisos para la toma de decisiones, con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos a largo plazo.

31/01/2025:

Se realizó mesa de trabajo con el Concejal Luis Ávila para socializar las acciones de seguimiento a la implementación del acuerdo 024-2021 instalación y ejecución de baterías sanitarias para personas en situación de habitabilidad de calle y articular escenarios de trabajo en dicho propósito.

04/02/2025:

Visita de inspección a las baterías sanitarias en el Girardot para verificar su estado y el avance de los compromisos de la administración municipal para su puesta en funcionamiento.

12/02/2025:

Asistir con el Personero de Bucaramanga, a la reunión convocada por la administración municipal para atender petición ciudadana de seguimiento a la Política Pública para el bienestar e inclusión social de la ciudadanía en habitabilidad en calle en Bucaramanga, se establecieron acciones de mejora y compromisos de articulación.

12/02/2025:

En la Registraduría Auxiliar del Norte de Bucaramanga participamos del trámite de plena identidad de nueve (9) ciudadanos en condición de habitabilidad en calle, actualmente institucionalizados en

la fundación Shalom, gestión que contribuye en asegurar el ejercicio efectivo de los derechos fundamentales de estas personas vulnerables, especialmente el derecho a una identidad, a un nombre y así, facilitar su inclusión en el sistema de seguridad social.

13/02/2025:

Mesa de trabajo para el cumplimiento en la implementación del acuerdo 024 de 2021 con el concejal Luis Ávila y la administración municipal. El espacio permitió evidenciar avances significativos, fijar compromisos, evidenciar la necesidad de fortalecer esfuerzos interinstitucionales para garantizar la operatividad y mantenimiento de las baterías sanitarias, y reiterar el deber de los actores por dignificar las condiciones de vida de las personas en situación de habitabilidad de calle.

18/02/2025:

Se realizó visita para inspeccionar las baterías sanitarias como cumplimiento al compromiso acordado en la mesa de trabajo del 13 de febrero, con la finalidad de dar apertura a las baterías sanitarias del parque de los niños y el barrio Girardot.

22/02/2025:

Verificación de reapertura baterías Sanitarias para los habitantes de calle en el Parque de los Niños.

10/04/2025

Se Cito a una mesa de trabajo con el fin de conocer las acciones inmediatas adelantadas por la administración municipal ante el incremento de mujeres embarazadas en situación de habitabilidad en calle. Se evidencio la necesidad de articular acciones, tener una ruta de atención y se convocó a reunión de seguimiento en el mes de mayo.

28/04/2025

Realizamos visita nuevamente de verificación de condiciones al punto de baterías sanitarias del barrio Girardot de Bucaramanga, con el fin de garantizar que su apertura se brinde atendiendo el correcto funcionamiento para la población en condición de calle y la comunidad en general. Allí identificamos mejoras necesarias y como ente de control requerimos su pronta adecuación para ofrecer un servicio digno para los ciudadanos. Se levantó acta de la reunión, se mantiene el seguimiento y se requirió para cumplimiento de compromisos.

21/04/2025

Acompañamiento junto a la secretaria de desarrollo social a la reunion de socializacion de la apertura del Hogar Transitorio con la comunidad. Durante este encuentro, se compartieron detalles sobre el funcionamiento del hogar, los servicios que se ofrecerán, el enfoque de atención y el impacto esperado en la comunidad. Esta actividad fue clave para promover la construccion conjunta de una ciudad más empatica, incluyente y con desarrollo seguro.

23/05/2025

Se brindo acompañamiento por parte de la Delegada a la reinauguración de las baterías sanitarias del barrio Girardot dando cumplimiento al acuerdo 024 del 2021, elevándose recomendaciones a la Administración municipal sobre mejoras en los espacios alrededor de las baterías con el fin de evitar riesgos y/o accidentes.

26/05/2025

Se brindo acompañamiento a la mesa de trabajo enfocada en revisar la propuesta de ruta para la atención de las mujeres gestantes en situación de habitabilidad en calle, se elevaron acciones de

mejora por parte de los asistentes y de la Personería, debiéndose realizar ajuste para culminar el documento aprobarlo y socializarlo.

29/05/2025

Visita de seguimiento política pública para el bienestar para el bienestar e inclusión social de la ciudadanía en habitabilidad en calle, convenio de asociación con la fundación “Funpaliber”.

29/05/2025

Asistencia a la reunión programada por la secretaria de desarrollo, por la cual se decide si el señor Carlos Alberto Ochoa Pava, sigue haciendo parte del beneficio convenio con la fundación Shalom o es retirado por un familiar quien será el responsable y adquiere compromisos como red de apoyo en el proceso del usuario.

DESCRIPCION GENERAL DE ACTIVIDADES

En el marco del seguimiento adelantado 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 en el municipio, y con base en las gestiones realizadas durante el primer y segundo trimestre del año 2025 a través del trámite de las comunicaciones presentadas por nuestros usuarios, se presentan a continuación los principales indicadores y resultados obtenidos:

Plena Identidad:	
Primer Trimestre	Segundo Trimestre
6 hombres - 5 mujeres	0
Certificado de Oriundez:	
Primer Trimestre	Segundo Trimestre
2 hombres	0
Registro Civil:	
Primer Trimestre	Segundo Trimestre
6 hombres - pendiente	6 hombres pendiente desde primer trimestre
Proceso exoneración duplicado de cédula:	
Primer Trimestre	Segundo Trimestre
12 hombres - 3 mujeres	17 hombres

El avance en el cumplimiento de estas metas ha contado con el acompañamiento permanente de la Personería. Asimismo, esta agencia del Ministerio Público ha expedido los certificados de oriundez solicitados, documento indispensable para cumplir con los requisitos exigidos por la Registraduría Nacional del Estado Civil. De igual forma, se ha brindado acompañamiento a dicha entidad en la suscripción de constancias que han permitido la expedición de registros civiles y documentos de identidad para la población en situación de habitabilidad en calle.

En lo correspondiente al eje de atención integral y bienestar social, que incluye el acceso a derechos fundamentales como salud, educación, justicia y programas sociales, se ha realizado gestión y acompañamiento para la inclusión de esta población en las bases censales, lo cual ha facilitado su acceso a los diferentes servicios. Igualmente, se han adelantado gestiones ante la Secretaría de Salud y la Secretaría de Desarrollo Social, encaminadas a garantizar la vinculación

efectiva de estas personas a los servicios de salud y a los programas sociales ofrecidos por la institucionalidad, con el fin de ampliar la cobertura y dar respuesta a sus principales necesidades.

A continuación, se detallan los resultados obtenidos durante el primer y segundo trimestre del año 2025:

Caracterizado - Vinculación Listado Censal:	
Primer Trimestre	Segundo Trimestre
23 hombres - 8 mujeres	25 hombres - 2 mujeres
Trámites EPS:	
Primer Trimestre	Segundo Trimestre
10 hombres - 3 mujeres	8 hombres - 2 mujeres
Copia Carnet:	
Primer Trimestre	Segundo Trimestre
29 hombres - 9 mujeres	23 hombres - 1 mujer
Fallecimiento:	
Primer Trimestre	Segundo Trimestre
Antonio Maria - Muerte natural Julio Cesar Cardenas - Muerte natural	Alberto Bedoya - Muerte natural
Servicio funebre:	
Primer Trimestre	Segundo Trimestre
Antonio Maria - Exequias	

En relación con el Eje 3: Fortalecimiento de los factores protectores para la inclusión social, la Personería Municipal ha acompañado de manera activa la implementación del Acuerdo Municipal 024, el cual contempla la puesta en funcionamiento de baterías sanitarias destinadas a la población en situación de habitabilidad en calle.

Entre los logros alcanzados al 30 de junio de 2025, se destaca la mejora en las condiciones de los baños ubicados en el Parque de los Niños, así como la habilitación y puesta en funcionamiento de las baterías sanitarias del Parque Girardot. Estas acciones han permitido garantizar el acceso de esta población a espacios adecuados para la satisfacción de sus necesidades fisiológicas, en condiciones de dignidad e higiene.

Hogar de acogida, transitorio, paso:	
Primer Trimestre	Segundo Trimestre
1 hombre	1 mujer
Baterias Sanitarias:	
Primer Trimestre	Segundo Trimestre
1 en funcionamiento	2 en funcionamiento
Fortalecimiento redes familiares:	
Primer Trimestre	Segundo Trimestre
1 hombre - Jesus David Ortiz Robles	

Adicionalmente, en lo que respecta a la atención de mujeres gestantes en situación de habitabilidad en calle, durante el primer trimestre de 2025 se logró iniciar acciones conjuntas con la administración municipal, como resultado del llamado realizado por esta Personería, ante el

incremento de casos reportados en comparación con el año 2024. A partir de este llamado, se encuentra en proceso de socialización la ruta de atención específica para esta población. No obstante, ya se ha logrado impactar de manera directa a tres mujeres gestantes, cuyos casos se relacionan a continuación:

Caso	Edad	Condición Actual	Custodia del bebé	Tratamiento médico	Método de planificación
Caso 1	21 años	Se encuentra en fundación y el ya nacido en proceso de restablecimiento de derechos con el ICBF. Libre de consumo de SPA.	No se menciona	No aplica	Barras por 3 años
Caso 2	35 años	En riesgo de calle, convive con su pareja. No se auto reconoce como habitante de calle.	Hermana materna	Tratamiento completo para sífilis	Pomeroy
Caso 3	20 años	Registrada en base de datos.	Familia materna (según ICBF)	Positiva para sífilis, en tratamiento por Secretaría de Salud	Tiene método (no especificado)

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 y las acciones de mejora. Se continua con el seguimiento a la puesta en funcionamiento de las baterías sanitarias del barrio Girardot. Se realizo visitas a la fundación “Funpaliber”, con el fin de conocer las condiciones de atención de las personas en condición de calle que requieren atención para superar esa etapa de su vida a través de diferentes terapias psicosociales y de aprovechamiento del tiempo libre.

PERSONAS CON DISCAPACIDAD



17/01/2025:

Requerir a la Dirección de Transito y Transporte de Bucaramanga para el retiro de la Señalética mal instalada sobre las líneas guías que utiliza la población con discapacidad visual en Bucaramanga, como la ubicada en la carrera 21 con 36, solicitándoseles un plan de acción para el

2025 en este propósito, a fin de eliminar elementos de peligro inminente a esta población vulnerable.

12/02/2025:

Reunión de seguimiento para conocer la oferta institucional del programa de discapacidad de la secretaria de desarrollo social de la Alcaldía y presentar observaciones de parte de este ministerio público en aras de que se priorice el estado de vulnerabilidad de los usuarios por encima de las formalidades.

21/02/2025:

Capacitación por parte de la secretaria de salud al subprograma de discapacidad de desarrollo social en donde socializan todo lo referente al certificado de discapacidad, como solicitarlo y los requisitos a fin de mantener a los usuarios bien informados.

26/02/2025:

Participación del Comité de Discapacidad, y en defensa de los derechos de las personas con discapacidad reclamado de la DTTB actuar con prontitud para el retiro de la señalética mal instalada en la carrera 21 con 36, acciones por parte de Metrolínea en favor de la población con discapacidad y solicitud de permitirle a la Personería participar de los espacios de formulación de la política pública.

19/02/2025, 21/02/2025, 26/02/2025, 12/03/2025, 18/03/2025, 19/03/2025:

Reuniones seis (6) con la secretaria de hacienda, la secretaria de desarrollo social el SENA, la caja de compensación Comfenalco, la caja de compensación Cajasas, el Instituto Municipal de Cultura y Turismo, el Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial, ISABU, la Secretaria de Salud y Ambiente y la Personería de Bucaramanga para identificar acuerdos que permitan mejorar las oportunidades laborales, ofreciendo un tratamiento tributario especial a las empresas que formalicen la contratación de personas con discapacidad.

05/03/2025:

Participación en mesa de trabajo con la EPS sanitas, secretaria de salud departamental y secretaria de salud municipal, en caso de desacato en el que se radico coadyuvancia a fin de proteger los derechos de German Augusto Medina, dentro del radicado: 2015-00055, del juzgado segundo penal municipal de adolescentes con función de control de garantías de Bucaramanga.

23/04/2025:

Asistimos al segundo Comité de Discapacidad Municipal, en donde les contamos sobre la iniciativa que elevamos desde la Personería y acogida por la Secretaría de Hacienda para impactar positivamente la empleabilidad de las personas en condición de discapacidad, y que hoy es un proyecto de acuerdo municipal que fue presentado al concejo para su estudio.

21/05/2025

Participar en la Subcomisión de Concertación de Políticas Salariales y laborales, donde se socializo la concertación y creación de la Subcomisión de Inclusión Social, Laboral y Productiva Personas con Discapacidad, que lidera el Ministerio del Trabajo y la Personería manifestó su interés en participar.

21/05/2025

Participar en la movilización por la defensa, el respeto y las garantías de los derechos de las personas con discapacidad. La marcha inició en el Parque San Pío y finalizó en la IPS Elogios.

Durante el recorrido, la Personería acompañó a las personas en condición de discapacidad, informándoles sobre las acciones adelantadas por la Delegada en relación con los casos denunciados de tortura y tratos inhumanos. Se reafirmó el compromiso institucional de brindarles apoyo y acompañamiento en la defensa de sus derechos.

22/05/2025

Se brindó acompañamiento a la socialización de resultados de territorios inclusivos, ofertada por la fundación Saldarriaga en pro de buscar las acciones de mejora para la inclusión de personas con discapacidad.

04/06/2025

Se atendió la invitación al lanzamiento del Sistema Municipal del Cuidado – “ASEGÚRATE”, realizado en el Centro Vida Kennedy, recientemente inaugurado para brindar atención integral a personas adultas mayores y personas con discapacidad. Esta iniciativa representa un avance significativo en la promoción de una ciudad más incluyente, solidaria y comprometida con el bienestar de las poblaciones que requieren mayor apoyo y protección.

13/06/2025

Se brindó acompañamiento por parte de la delegada para Políticas Sociales a la socialización de la alianza entre la academia y la administración para la formulación de las políticas públicas del municipio de Bucaramanga, entre ellas la política pública de discapacidad.

Valoraciones de Apoyo

Enero-febrero-marzo 2025

Se entregaron cinco (05) informes de valoración de apoyos para beneficiar a igual número de ciudadanos con discapacidad que no podían manifestar su voluntad y preferencias, en cumplimiento de las competencias de la personería de Bucaramanga en este mecanismo que contempla la Ley 1996 de 2019. Procesos que se surtieron después de adelantar entrevistas en el lugar de residencia con la persona vulnerable y su red de apoyo, para identificar las necesidades para tomar decisiones relacionadas con el ejercicio de su capacidad legal.

VALORACIONES DE APOYO DE LOS MESES DE ABRIL, MAYO Y JUNIO				
Solicitudes de Valoración de apoyos	Visitas realizadas	Informes entregados y archivados	Solicitudes archivadas por incumplimiento de requisitos	En proceso
25	8	5	9	3

18/06/2025

Se participó en el tercer comité de Discapacidad con el compromiso de avanzar en los procesos de inclusión y garantía de derechos en cumplimiento de la normatividad vigente de las personas con discapacidad en el municipio de Bucaramanga.

DESCRIPCION 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 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.

INDIGENAS



19/02/2025:

Se brindó acompañamiento y asesoría a la comunidad indígena Yukpa, que se encontraba protestando en el obelisco de la carrera novena por la actuación de la Policía de infancia y adolescencia que se había llevado a un menor de edad de la comunidad al ICBF. Se llegó a un acuerdo de levantar la protesta, y acompañarlos a la oficina del ICBF que está en el barrio la joya para conversar con la Comisaria que tiene a cargo el caso y hacer seguimiento a la situación.

20/02/2025:

Se acompañó a la comunidad Yukpa al ICBF de La Joya en donde se recibió información de que el menor se encontraba bien. El ICBF informó que el menor está recibiendo tratamiento médico por su grave estado de salud. Se acordó permitirle visitas cada quince días, los viernes a la posible progenitora, informándosele la dirección del H.I. Santa Teresita donde se encuentra, advirtiéndosele no causar disturbios. La señora Ángela, se comprometió a presentar sus documentos de identidad originales para iniciar el trámite de identificación. Frente al retorno a su hogar se informó que por ahora no se tienen fecha.

DESCRIPCION GENERAL DE ACTIVIDADES

Se realizó acompañamiento a la familia de una menor de la comunidad Yukpa que fue puesta a disposición del ICBF para el restablecimiento de derechos, se pudo abordar el caso e intervenir para que la familia pudiera visitar a la menor.

LGTBIQ+



28/02/2025:

Participar con el Personero del Consejo de Seguridad y Convivencia Municipal con perspectiva de género, en donde se abordaron los resultados de los casos que abordan las autoridades con perspectiva de género, incluida la comunidad LGTBIQ+ en los delitos de violencia intrafamiliar, homicidios y feminicidios.

29/04/2025:

Participar activamente en la primera sesión del Comité Municipal para la población con Orientaciones Sexuales e Identidades de Género Diversas (OSIGD). En el espacio se busco articular esfuerzos para avanzar en la garantía de los derechos de la población lgtbiq+. Se le solicito a la administración municipal para la celebración del mes PRIDE unificar la oferta y presentar por cada una de las entidades participantes sus propuestas.

19/06/2025

Se participo en el lanzamiento agenda PRIDE 2025 – Programa de diversidad, organizada por el Programa de Diversidad Sexual del Municipio de Bucaramanga, dirigida a los representantes e invitados permanentes del Comité OSIGD, organizaciones de base comunitaria y liderazgos independientes de personas OSIGD.

25/06/2025

En el marco de su compromiso con la equidad, la inclusión y la garantía de los derechos humanos, la delegada de Políticas Sociales acompañó la marcha LGTBIQ+ como muestra de respaldo institucional con el fin de promover espacios seguros, libres de discriminación y violencia, en los que todas las personas puedan ejercer plenamente sus derechos, expresar su identidad y participar activamente en la vida social y comunitaria. Esta participación también busca visibilizar las luchas del movimiento LGTBIQ+ y fortalecer las acciones orientadas a construir una sociedad más justa, diversa y respetuosa.

DESCRIPCION GENERAL DE ACTIVIDADES

Se participo en el consejo de seguridad con perspectiva de género donde se abordaron los temas de seguridad los miembros de la comunidad LGTBIQ+, con el fin de mejorar la seguridad en los

espacios donde permanecen. Se realizó acompañamiento a las actividades previas como a la celebración del orgullo gay en el mes de junio. Desde esta delegada en los diferentes espacios de interlocución ha venido enfatizando la necesidad de continuar cerrando brechas y permitir una mayor inclusión de esta población en los diferentes espacios de la sociedad bumanguesa.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA



08/04/2025

Nuestro Personero y el equipo de Delegados hicieron presencia en el barrio La Concordia - comuna 6 de Bucaramanga, para atender personalmente diferentes temas centrados en el bienestar social de la comunidad y el bienestar animal

20/03/2025:

Participar de la mesa de trabajo con los ediles de la comuna 4 en el barrio Gaitán donde el secretario de Desarrollo entregó informe correspondiente a la vigencia 2024 y reviso los temas de fortalecimiento para comunidad del sector.

14/05/2025:

Participar en el Encuentro Comunitario de Convivencia y Seguridad comunitaria en la Junta de Acción Comunal del Barrio Balconcitos Comuna 17 de Bucaramanga Invitación de MEBUC, para escuchar las peticiones de la comunidad, garantizar el respeto de sus derechos y realizar seguimiento los compromisos adquiridos.

Veedurías Ciudadanas

INSCRIPCIÓN Y MODIFICACIÓN DE VEEDURÍAS CIUDADANA DE LOS MESES DE ABRIL, MAYO Y JUNIO			
Solicitudes de inscripción de veedurías ciudadanas	Solicitudes de modificaciones de veedurías ciudadanas	Solicitudes archivadas ante cumplimiento de requisitos	En proceso
6	2	10	0

DESCRIPCION 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 Personeria de Bucaramanga, con el fin de buscar soluciones efectivas a cada una de las problemáticas que manifiestan los lideres sociales y gremiales de la ciudad, siempre en términos de cordialidad y respeto y realizando los requerimientos necesarios ante las autoridades competentes.

POLITICAS SOCIALES



06/05/2025

Participar del Consejo Municipal de política Social COMPOS para hacer seguimiento a las Políticas sociales, donde hicimos énfasis en la importancia de presentar los resultados de avance en las políticas que están en formulación, la necesidad de resolver las demoras en la entrega de los certificados de discapacidad, el seguimiento al aumento de mujeres gestantes en habitabilidad de calle.

DESCRIPCION GENERAL DE ACTIVIDADES

Se participo en el Consejo Municipal de Política Social realizado en las instalaciones de la Alcaldía Municipal, donde se manifestó las diferentes problemáticas y dificultades que expresan los usuarios y comunidad en general en las visitas, reuniones, comités y espacios de participación, para que se realicen por parte de los miembros del COMPOS las acciones afirmativas y buscar soluciones que mejores las condiciones de la comunidad bumanguesa. Continuamos articulando actividades con los diferentes actores y cerrando las brechas de desigualdad

CAPACITACIONES



20/03/2025:

Participamos en la conferencia presencial interinstitucional convocada por la secretaria de Planeación y la ESAP en el tema de Gerencia de Políticas Públicas.

18/06/2025

La Delegada de Políticas Sociales, en articulación con la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP), gestionó y llevó a cabo el Seminario “Control Social a la Gestión Pública”, desarrollado en el auditorio de dicha institución. Esta jornada estuvo dirigida a funcionarios de la Secretaría del Interior, contratistas encargados del espacio público y gestores de convivencia, con el objetivo de fortalecer sus conocimientos y capacidades en el ejercicio del control ciudadano sobre la administración pública, promoviendo así una gestión más transparente, participativa y eficiente.

DESCRIPCION GENERAL DE ACTIVIDADES

En apoyo con la ESAP se realizó el Seminario “Control Social a la Gestión Pública”, con el fin de capacitar a los gestores de convivencia en las acciones que pueden realizar en beneficio de la comunidad.

ARRAIGO



11/06/2025

Se llevó a cabo visita domiciliaria con el fin de verificar condiciones de arraigo y entorno familiar de los familiares del señor Isaías Jerez Delgado, actualmente privado de la libertad. Esta diligencia se desarrolló en el marco de las actuaciones requeridas para el análisis del contexto social y familiar, conforme a los lineamientos establecidos por la normatividad vigente.

TRATA DE PERSONAS



19/03/2025

Asistir a la convocatoria del primer comité municipal de lucha contra la trata de personas (CMLCTP) 2025 convocado por la Secretaría del Interior, para verificar el informe de avance de actualización del “*proyecto de acuerdo comité municipal de trata de personas*”, el informe de avance a la suscripción del convenio UNODOC – Alcaldía de Bucaramanga y la socialización del programa de prevención “Futuro Colombia”.

OTRAS REDES DE APOYO

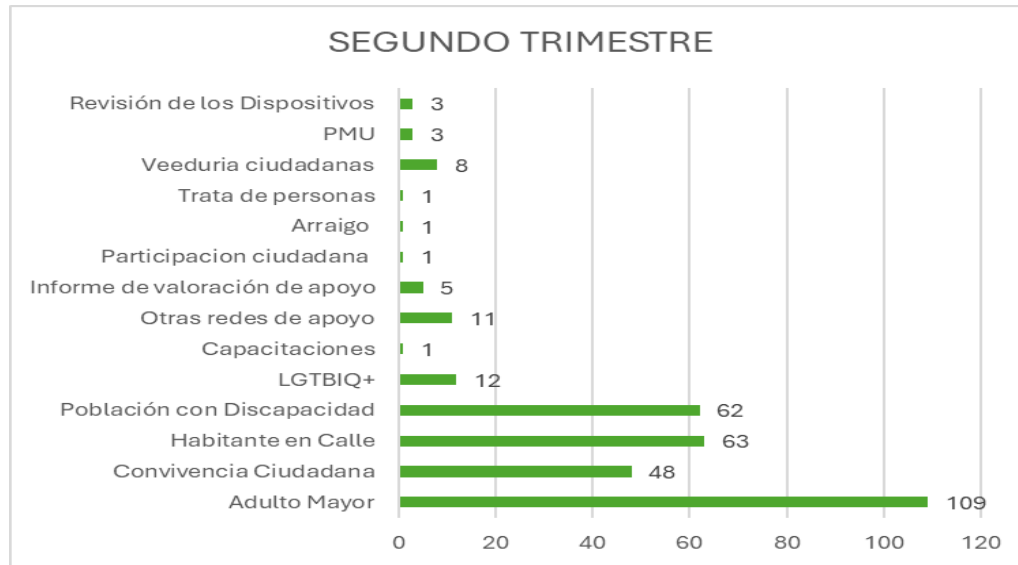
APOYO DE RED FAMILIAR DE LOS MESES DE ABRIL, MAYO Y JUNIO				
Solicitudes de personas entre 18 – 28	Solicitudes de personas entre 29 – 60	Solicitudes de personas adulto mayor	Solicitudes archivadas por cumplimiento	En proceso
2	2	0	3	1



En Resumen

Actividades / Servicios	PERIODO				TOTAL VIGENCIA 2025
	1er TRIMESTRE	2do TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4to TRIMESTRE	
Adulto Mayor	66	109			175
Convivencia Ciudadana	19	48			67
Habitante en Calle	43	63			106
Personas con Discapacidad	35	62			97
Indígenas	2	0			2
LGTBIQ+	6	4			10
Capacitaciones	1	1			2
Otras redes de apoyo	0	11			11
Informe de valoración de apoyo	5	5			10
Participación ciudadana	0	2			2
Arraigo	0	1			1
Trata de personas	0	1			1
Veeduría ciudadanas	5	8			13
PMU	0	3			3
Revisión de los Dispositivos de seguridad a la Policía	0	3			3

Durante el segundo trimestre se aumento el numero de actividades del programa adulto mayor, esto ha surgido por el seguimiento constante que desde esta delegada que ha venido realizando a este grupo poblacional y a la confianza de la ciudadanía por esta entidad ante las respuesta brindadas, como tambien lo ha sido el trabajo con la poblacion con discapacidad y habitancia en calle. Los requerimientos ciudadanos con relación a la convivencia ciudadana tambien ha tenido un aumento significativo, gracias a las gestiones ante las autoridades para mejorar los espacios sociales en los diferentes sectores de la ciudad.



PQRS GESTIONADOS EN EL TRIMESTRE REPORTADO		
Tema	Cantidad	Descripción general de la gestión
Peticiones	87	Las peticiones en general corresponden a solicitudes de la comunidad por los diferentes temas como son adulto mayor, discapacidad, temas laborales entre otras con el fin de obtener una respuesta oportuna a sus solicitudes
Inscripción o modificación a veedurías	8	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.
Requerimientos de Información	10	Se continua en el seguimiento a las diferentes Políticas y el cumplimiento de las gestiones administrativas
Seguimientos	170	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



Logros Significativos

HABITANCIA EN CALLE

En el programa de habitancia en calle, se realizó un seguimiento continuo a la habilitación de baterías sanitarias en el parque de los niños y en el parque del barrio Girardot, los cuales están al servicio de esta comunidad, gestiones que iniciaron en la vigencia 2024 y gracias al trabajo articulado y el permanente acompañamiento de la Personería de Bucaramanga se pudo alcanzar este objetivo que busca dignificar a esta comunidad con el acceso a espacios para realizar sus necesidades fisiológicas.

Igualmente se ha apoyado de manera continua, los procesos que permitan la plena identidad de esta población realizando acompañamiento ante la registradora para obtener el registro civil o la cedula. Esto permite que estas personas puedan acceder a la oferta institucional que le brindan las entidades estatales.

Asimismo, en lo concerniente a la atención de mujeres gestantes en condición de habitabilidad en calle, durante el primer trimestre de 2025 se dio inicio a acciones coordinadas con la administración municipal, en respuesta al llamado efectuado por esta Personería, motivado por el aumento significativo de casos en comparación con el año 2024. Como resultado de dicha gestión, actualmente se encuentra en proceso de socialización una ruta de atención específica orientada a esta población. Sin embargo, de manera preliminar, se ha logrado brindar atención directa a tres mujeres gestantes, cuyos casos han sido detallados anteriormente.

ADULTO MAYOR

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.

PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Se ha venido adelantando seguimiento a las metas del plan de desarrollo y las diferentes acciones; así mismo, atendiendo los requerimientos de la comunidad con el fin de brindar apoyo en su solución y así poder acceder de manera oportuna a la oferta institucional.

CONVIVENCIA CIUDADANA

La participación de la Personería en la búsqueda de soluciones pacíficas a través del dialogo que busquen 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.

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



Gestión

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.**

El 11 de febrero de 2025, se realizó Comité de verificación de cumplimiento del fallo del Juzgado 13 Administrativo Oral del Circuito de Bucaramanga referente al tema de Cicloruta, donde participaron la Secretaria de Infraestructura y el Área de Metropolitana de Bucaramanga.

El municipio cumplió la segunda orden, dado que presento ante el Concejo Municipal la actualización del Plan de Ordenamiento Municipal; sin embargo, el Concejo no lo aprobó. El municipio se comprometió a estudiar y revisar el Plan Maestro de Movilidad con base en el estudio que va a realizar la Alcaldía Municipal y la Dirección de Tránsito de Bucaramanga.

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.

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

Se realizo comité de verificación con la Secretaria de Infraestructura y la Secretaria Jurídica donde presentaron 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, 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-SdlB-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 losas 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: Seguimiento Acción Popular 2004- 0849.**



Por parte de la Personería se citó a comité de verificación de la acción popular 2004- 0849, donde participo secretaria Jurídica, el DADEP y la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, informando de las acciones adelantadas y de igual manera se comprometieron de realizar una nueva caracterización y la oferta institucional a los vendedores ubicados en el sector de centro abastos. El cual lo realizarán del 14 a 18 de Julio del año en curso.

- 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, cuyo accionante es el Señor Pedro Murallas, contra el Municipio de Bucaramanga por el tema de Reubicación de Habitantes en Alto Riesgo del Barrio Kennedy.

ACOMPAÑAMIENTO RECUPERACION DE PREDIOS OCUPADOS ILEGALMENTE



Se realizó revisión del personal policivo y acompañamiento para la recuperación del predio desalojando a los ocupantes y erradicando los cultivos ilegales que habían sembrado. Los predios se les entregaron a la CDMB como propietaria.

ACOMPAÑAMIENTO DE VISITAS BIENESTAR ANIMAL

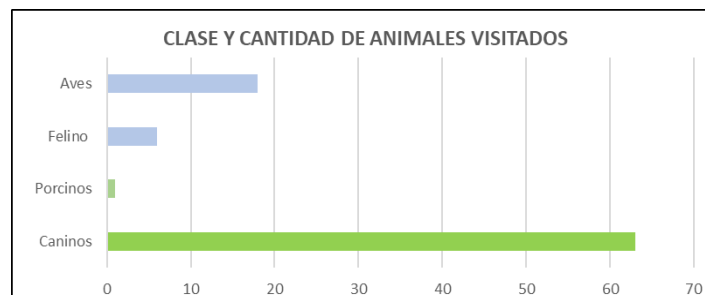


Durante el primer semestre del año se han realizado 74 acompañamientos a la Ruta de Bienestar Animal, la cual está liderada por la Secretaria de Interior, en cabeza de las inspecciones grupo de protección a la vida, acompaña la Secretaria de Salud y Ambiente y la Policía Ambiental esto con el fin de atender las quejas que llegan sobre el maltrato animal.

PROPIETARIO	FECHAS	UBICACIÓN	RESULTADO
CDMB	27 de enero 2025	Hamacas - Betania	Recuperado y Entregado
CDMB	28 de enero 2025	Hamacas - Betania	Recuperado y Entregado
CDMB	4 de febrero 2025	Hamacas - Betania	Recuperado y Entregado
CDMB	24 de abril 2025	Rincón de la paz	Recuperado y Entregado
CDMB	3 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

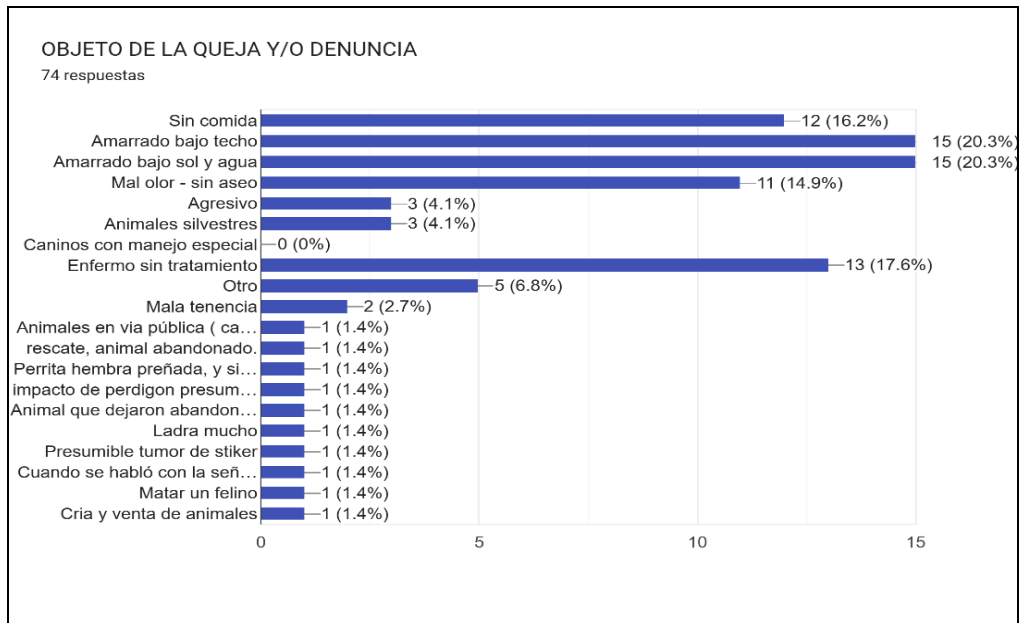
En la siguiente tabla se puede evidenciar que la especie más denunciada son los caninos; los cuales, a la fecha, se han visitado 63 en los diferentes sectores de la ciudad.

TIPO DE ANIMAL	CANTIDAD
Caninos	63
Porcinos	1
Felino	6
Aves	18
Total	88



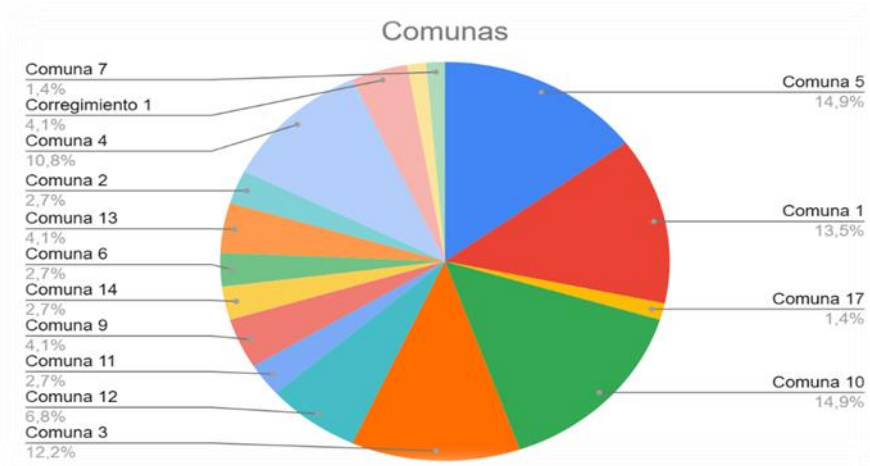
1. Objeto de la queja y/o denuncia

Durante los acompañamientos por parte de la Personería se ha evidenciado que las quejas más constantes y consecutivas son sobre animales amarrados bajo techo y/o bajo el sol y al agua y sin comida. En la siguiente gráfica se evidencia la relación de las quejas que se atienden.



2. Comunas y corregimientos

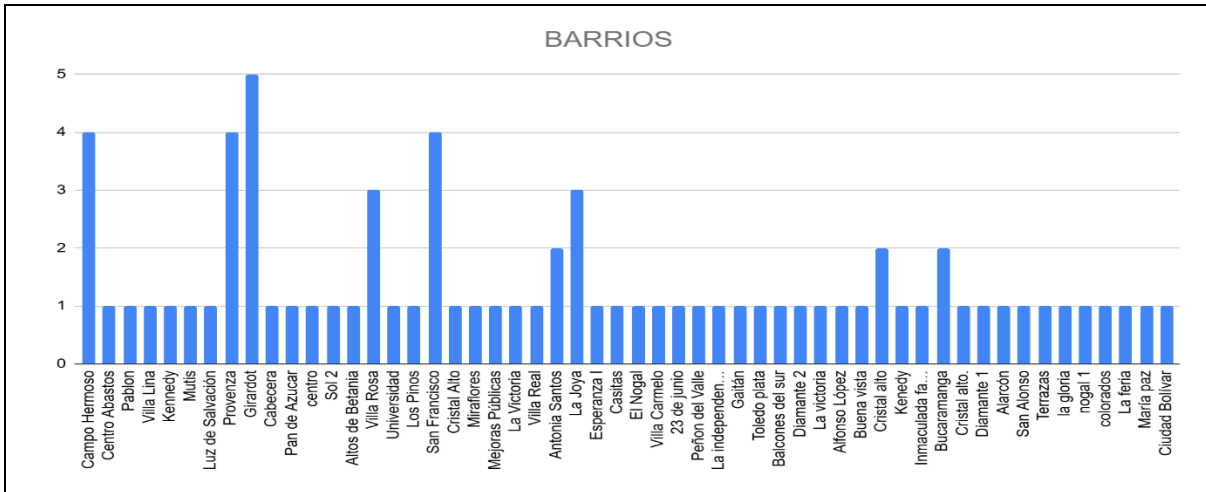
Durante el primer semestre del año, como se puede observar en el grafico, las comunas con mayores quejas sobre el maltrato animal son la comuna 5 con un 14,9%, la comuna 10 que también tiene un 14, 9% y la comuna 1 con el 13,5%.



3. Barrios con más quejas

En la siguiente gráfica, se pueden observar los barrios con más quejas o denuncias recibidas en el primer semestre del año y que la Personería acompañó durante la Ruta de Bienestar Animal.

El barrio Girardot, seguido del barrio Provenza, Campo Hermoso y San Francisco, son los que se han visitado más de una vez por las quejas que recibe la Inspección de Policía.



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, para verificar su funcionamiento y realizar el seguimiento a los compromisos que se habían dejado en la última visita realizada en el mes de diciembre del 2024. Se verificaron los contratos adjudicados durante esta vigencia y los que tenían vigencias futuras, también se hizo recorrido para evidenciar el estado de los animales y de la infraestructura, dejando recomendaciones como:

- Rotular los contenedores de almacenamiento de los alimentos de felinos y caninos.
- Mantenimiento de la malla eslabonada de la parte frontal esquinera de corral 19 de la zona común, en la cual se observó una reja tapando un orificio.
- En algunas rejas de cuarentena, se evidencian alambres sueltos hacia el interior, en contacto directo con los animales, se recomendó la eliminación de estos.

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 # 16^a-24 Barrio Bosque Alto Norte, la cual manifestó afectación de la vivienda. Los funcionarios de la Oficina de Gestión del Riesgo se comprometieron realizar un informe técnico.

4 de marzo de 2025 – Tema de Riesgo Talud Barrio 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 la Dirección de Tránsito el cierre de la vía para que no se siga afectando el talud.

10 y 17 de marzo de 2025 – Talud Regaderos

Por parte de la delegada se gestionó para que la Oficina de Gestión del Riesgo realizara visita técnica al talud ubicado en la vía nacional - Barrio regaderos y se representara un informe sobre el estado del talud debido a las lluvias presentadas.

Visitas colegios:

2 de abril de 2025 - Colegio Aurelio Martínez Mutis - 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 - Colegio Damaso Zapata Sede C.

Se realizó visita por parte de la Personería para verificar el estado de las Instalaciones del Colegio Damaso Zapata - Sede C; por la medida cautelar del juez de acuerdo con la situación del colegio.



26 de junio de 2025 - Colegio Las Américas

Por solicitud de los Honorables Concejales de Bucaramanga, se realizó visita al colegio Las Américas 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 de 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. Se solicito que se informe sobre las acciones adelantadas frente a las observaciones.

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 Honorable Concejal Jorge Flórez.



El **16 de junio de 2025** se realizó el acompañamiento al Honorable Concejal Jorge Flórez 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. Asistieron la Secretaria de Infraestructura, la Secretaria de Interior, el contratista y la nterventoría.



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, ubicado en la 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. La secretaria les informo el estado de avance de cada proyecto.

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 y la Oficina del Espacio Público de la Secretaria del Interior. La Dirección de Tránsito se comprometió hacer más controles viales y la Oficina del Espacio Público se comprometió a realizar campañas de recuperación del espacio público.

21 de febrero de 2025 - Acompañamiento Ediles Comuna 4

Se realizo el acompañamiento a los Ediles de la Comuna 4 para revisar lo relacionado con las obras que se llevan a cabo en las instituciones educativas. En esta visita también participó la Secretaria de Educación. Se informo a la comunidad que se deben presentar las quejas de manera formal; así mismo, la Secretaria se comprometió a culminar los arreglos o adecuaciones de la infraestructura de los colegios ubicados en la comuna.

11 de marzo de 2025 - Comuna 6

Se realizo el acompañamiento para revisar la problemática que presenta la institución educativa José maría Estévez. Los temas tratados 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 su presupuesto.

10 de marzo de 2025 - Ediles Comuna 15

Se participa en la mesa de trabajo solicitada por los Ediles de la Comuna 15, para escuchar las inquietudes y requerimientos que le solicitaron a la Secretaria del Interior de Bucaramanga.

22 de Abril de 2025 - Junta Administradora Local de la Vereda El Predegal

Se realizo 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, Defensoria del Pueblo, Alcaldia de Bucaramanga, con el fin de escuchar las problemáticas sobre saneamiento básico que presenta la comunidad.

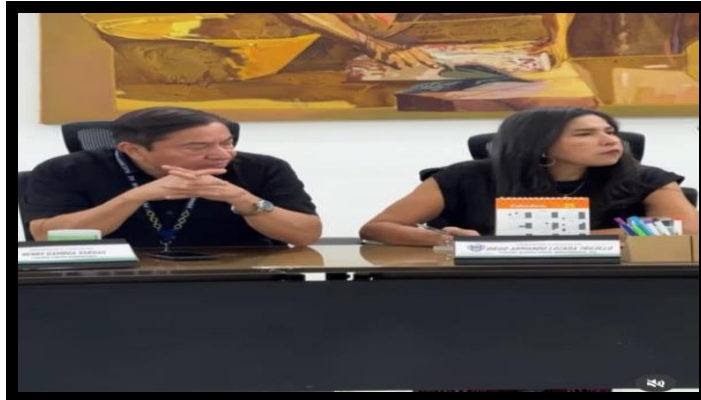


ASISTENCIA Y PARTICIPACIÓN EN LAS SESIONES DEL CONCEJO MUNICIPAL Y MESAS DE TRABAJO



20 de febrero de 2025 – Cambio de Contadores por el AMB

Se asistió a la citación que hizo el Honorable Concejal Carlos Parra, sobre la denuncia del cambio de contadores por parte del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga.



17 de febrero de 2025 – Situación de Metrolínea

Se asistió a la invitación que realizó en Honorable Concejo Municipal para tratar el tema correspondiente a la situación de Metrolínea, de acuerdo con el cuestionamiento que hizo el Honorable Concejal Luis Eduardo Ávila. Participaron funcionarios del Área Metropolitana de Bucaramanga y Metrolínea.



3 de abril de 2025 - Proyecto de Acuerdo N° 012 del 04 de marzo del 2025

Se asistió a sesión del Concejo Municipal sobre el estudio en segundo debate del Proyecto de Acuerdo N° 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 - Proposición N° 019-2025 del 07 de marzo del 2025

Se asistió a la invitación del Concejo Municipal a la plenaria sobre el desarrollo de la proposición N° 019-2025 del 07 de marzo del 2025. Sobre el “sistema de transporte público metropolitano y el proceso de liquidación de Metrolínea”.



24 de Abril de 2025 - Acuerdo 032 del 06 de marzo del 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 - Proyecto de Acuerdo 050 del 12 de mayo.

Por parte de la Delegada, en el mes de mayo se participo en 4 sesiones del Concejo Municipal donde se estudio el 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.



14 de mayo de 2025 – Obras Plazas de Mercado

Por parte de la Personeria, se asistio a la mesa de trabajo convocada por el Honorable Concejal Jorge Florez, sobre el tema de las obras que se realizaron y que presentan algunas fallas en las plazas de mercado. En la mesa participo la Secretaria de Infraestructura, el Dadep, la Secretaria del Interior y los usuarios de las plazas, de acuerdo al desarrollo de la mesa se programaran las visitas correspondientes.

MESAS DE TRABAJO TEMAS ACUEDUCTO METROPOLITANO



5 de febrero de 2025 - Mantenimiento tanques de agua y tubería Urbanización la Inmaculada

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 de Bucaramanga (AMB), con el fin de tratar la necesidad de mantenimiento de los tanques de agua y la tubería. El Acueducto aclara que esos arreglos los debe realizar la comunidad.

De acuerdo con el desarrollo de la reunión, se llegó al acuerdo de que el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga realizara las reparaciones y el mantenimiento de los tanques de agua. La comunidad solicitará que el mantenimiento se cobre en la facturación del servicio.

De acuerdo con el último seguimiento realizado por la Delegada, el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga ya realizó el mantenimiento.



17 de febrero de 2025 / 7 y 28 de marzo de 2025 - Obras Barrio Olas Altas

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

El avance de esta mesa de trabajo es la contratación por parte del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga, del estudio de suelos específicamente para el barrio con la supervisión de la Sociedad de Ingenieros de Santander.



6 de mayo de 2025 - Programa Santurban en Casa

Se realizó mesa de trabajo para tratar el tema del Programa Santurban en Casa, por solicitud del Honorable Concejal Nelson Mantilla, donde se invitó al Acueducto Metropolitano de Bucaramanga, la Secretaría de Infraestructura, la Secretaría de Planeación y la Oficina de Gestión del Riesgo. Durante la mesa de trabajo el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga informó que el programa ya no estaba vigente y explicó cuántos beneficiarios recibieron el servicio de agua por el programa.

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

MESAS DE TRABAJO SOBRE RIESGOS DE LA COMUNIDAD



6 de febrero de 2025 – Procuraduría General de la Nación - Talud Barrio 23 de Junio

La mesa de trabajo se realizó en el salón comunal de San Pio XII y el tema tratado fue el problema de deslizamientos en talud del barrio 23 de Junio, ubicado en la comuna 4 - calle 21 #1-26. La Procuraduría General de la Nación abrió acción preventiva y solicitó a la Alcaldía actualizar los estudios técnicos realizados por la CDMB, con el fin de actualizar el presupuesto de las obras que se requieren para la estabilización del talud.



3 de abril de 2025 y 6 de junio de 2025 - Talud Barrio Regaderos Norte

Se realizó mesa de trabajo sobre el tema del riesgo que presenta el talud del barrio Regaderos Norte. Se contó con la participación de la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga (CDMB), la Oficina de Gestión del Riesgo, la Empresa Pública de Alcantarillado (Empas) y la Secretaría de Infraestructura.

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

- Hacer una reunión entre la Secretaría de Infraestructura, la Dirección de Tránsito y la Oficina de Gestión del Riesgo para revisar el tema de unos reductores de velocidad y un paso provisional.
- La CDMB se compromete hacer mantenimiento de la obra de estabilización en el mes de octubre.
- La Secretaría de Infraestructura realizara el retiro de dos piedras que están sobre la vía generando peligro; esta actividad se realizara en 10 días. En seguimiento posterior de la Delegada, se confirmó la realización del compromiso adquirido.
- El Dadep se compromete a la revisión de la Titularidad del Predio, para poder definir quién es el propietario.
- La Secretaría de Infraestructura se compromete con los estudios y gestión de los recursos para el año 2026.
- La Secretaría de Planeación adelantara contrato de los estudios AVR donde hace parte ese sector, estos estudios se realizarán en el año 2026.

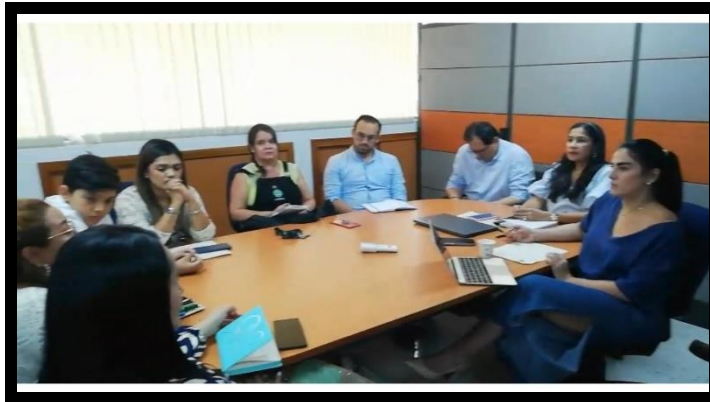
1 de abril de 2025 – Talud Barrio Villa Alegría II

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 el talud que se está desprendiendo sobre la vía ubicada en el barrio Villa Alegría II. De igual manera, también se trató el tema del avance o cumplimiento de lo ordenado por el Tribunal Administrativo de Santander mediante la Acción Popular 680012333000-2022-00443-00.

10 de abril de 2025 – Minería Ilegal en la Escarpa Occidental

Se asistió a la mesa de trabajo, en la Alcaldía de Bucaramanga, para tratar la problemática de riesgo que están presentando en las comunas 4, 5 y 17 por el tema de la minería ilegal en la escarpa occidental. Participaron además el Procurador 24 Judicial II de asuntos Ambientales, la Policía Nacional y la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga (CDMB). Se expusieron las actividades que se han adelantado y la necesidad de seguir con los operativos correspondientes.

MESA DE TRABAJO TEMAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS



2 de abril de 2025 - I.E. Damaso Zapata

Por solicitud de la veeduría del Dámaso Zapata se realizó mesa de trabajo con la participación de la Secretaria de Infraestructura, la Empresa de Alcantarillado Empas S.A., la Contraloría Municipal y personal de la Institución Educativa; durante la mesa de trabajo se escucharon a 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 adquirido por Empas S.A., se efectuó el mantenimiento de las redes de alcantarillado del colegio.



26 de mayo y 17 de junio de 2025 - I.E. Dámaso Zapata - Sede C

Se realizó mesa de trabajo y de seguimiento a la Medida Cautelar del colegio Dámaso Zapata - Sede C (María Cano), ubicado en el barrio Villa Helena del norte de Bucaramanga, con el fin de tratar los avances de acuerdo con lo solicitado por el juez. Se contó con la participación de la Secretaria de Educación, la Secretaria de Infraestructura, el DADEP, la Arquidiócesis de Bucaramanga, los Directivos de la institución educativa y representantes de los padres de familias.

- Por parte de la Secretaria de Infraestructura, se comprometió entregar los estudios topográficos el día 13 de junio, los diseños estructurales el día 20 de junio, el presupuesto el martes 24 de junio. Enviara todos los documentos a la Secretaria de Educación el miércoles 25 de junio.
- Por parte de la Secretaria de Educación, se gestionará la reunión con la Arquidiócesis de Bucaramanga y la Secretaria de Infraestructura para el día 27 de junio, con el propósito de definir la realización de las obras.
- Si la decisión es que las obras las adelantará el municipio, la Secretaria de Educación elaborará el proyecto y lo radicará en la Secretaria de Planeación.
- Se programa nueva mesa de trabajo para el día 8 de julio de 2025, para revisar los compromisos y avances.

MESA DE TRABAJO TEMA INVASIONES



7 de abril de 2025 – Invasión en el Barrio Portal de los Ángeles

Se realizó mesa de trabajo para atender las inquietudes de la comunidad del Barrio Portal de los Ángeles por el tema de una 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. El DADEP se comprometió a verificar si los predios que estaban siendo invadidos pertenecen a la administración municipal.



6 de marzo de 2025 – Invasión de Predio en Barrio Venecia

Se realizó mesa de trabajo, por solicitud del Honorable Concejal Nelson Mantilla, para tratar el tema de la invasión de un predio de protección ambiental que se encuentra ubicado en el sector del Barrio Venecia. Se contó con la participación de funcionarios del DADEP. Se verificó que el predio es de propiedad privada y que el propietario es quien debe iniciar el proceso policivo para su recuperación.



12 de mayo de 2025 – Predios cancha de tierra del Barrio Mutis

De acuerdo con las quejas que se vienen presentando por el tema del predio ubicado en la perimetral de la cancha de tierra del Barrio Mutis, se realizó mesa de trabajo con la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga (CDMB), 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 la propiedad del otro predio. El DADEP se comprometió a realizar visita y enviarle a la CDMB información sobre si el predio es de la alcaldía.

MESAS DE TRABAJO POR TEMA DE LEGALIZACION Y TITULARIDAD



9 de abril de 2025 - Bonanza Campestre, Villa Carmelo, Villa Luz Campestre, Nogal I y II

Se participó en la mesa de trabajo convocada por la Subsecretaría de Medio Ambiente para tratar el tema de la legalización de los barrios Bonanza Campestre, Villa Carmelo, Villa Luz Campestre, Nogal I y II. Asistieron el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga, la Secretaría de Planeación, la Secretaría de Infraestructura y los líderes del sector. Se expuso el tema de la legalización de los barrios para poder acceder a la prestación de los servicios básicos como agua potable,

alcantarillado y gas. El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga expuso el resultado de los estudios que ellos contrataron para la construcción del alcantarillado para esos barrios.



5 de mayo de 2025 - Barrio Campestre Norte

La Personería convocó mesa de trabajo, por solicitud del Honorable Concejal Nelson Mantilla, para tratar los temas de titularidad y pavimentación de la vía principal del Barrio Campestre Norte. En la mesa participó la Secretaría de Planeación, el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga, la Secretaría 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 conozca cuáles son los estudios que hacen falta para poder hacer la titularidad individual de los predios y de igual manera la razón por la que no se ha podido intervenir la vía principal.



17 de mayo de 2025 - Barrio Campestre Norte

De acuerdo con el compromiso de la reunión del 5 de mayo, se realizó socialización por parte de la Secretaría de Planeación, en el coliseo del mega colegio, donde por parte de la Personería se realizó el acompañamiento, también participó la Secretaría de Infraestructura y el DADEP. Se

socializaron los estudios que se deben realizar para poder hacer el trámite de la titularidad individual de los predios.

MESA DE TRABAJO TEMA TRANSFERENCIA DE PREDIO



24 de abril de 2025 - Institución Educativa del barrio Portal de los Ángeles

Se asistió a la mesa de trabajo convocada por la CDMB, para tratar el tema de la transferencia del predio donde se encuentran 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 seria 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 - Elección representantes de recicladores al Comité Coordinador PGIRS

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

COMITÉ TÉCNICO Y ACOMPAÑAMIENTOS RECUPERACION DEL ESPACIO PÚBLICO



26 de febrero de 2025

Se participó en el Comité Recuperación del Espacio Público, en donde la Alcaldía expuso el plan de acción a ejecutar durante la vigencia 2025, relacionado con la temática y sus variantes.



Los días 5,19 ,20 y 26 de junio de 2025

La Personería realizó acompañamiento a los operativos de socialización para el control del espacio público en diferentes sectores de la ciudad como: el Centro, Cabecera y sector La Rosita.

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, la Dirección de Tránsito de Bucaramanga y Girón y el Área Metropolitana de Bucaramanga, para encontrar soluciones sobre la situación de la seguridad vial de los ciclistas.

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 PUBLICA



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 a 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 6, se realizó mesa de trabajo sobre los escenarios deportivos de la comuna, donde participo la Secretaria de Infraestructura, la Secretaria de Planeación y los Ediles. Se revisaron los proyectos en cuanto a los arreglos de estos escenarios y el reinicio de la obra del barrio La Salle.

Dentro de los compromisos adquiridos por la Secretaria de Infraestructura, se encuentra el de dar reinicio en el mes de junio a las obras, dependiendo de la aprobación de Concejo Municipal.

MESA DE TRABAJO ALBERGUES

7 y 18 de febrero de 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.

Las Secretarias de Infraestructura y Hacienda deben informar el origen de los dineros utilizados para la construcción de los albergues temporales. Así mismo, remitir el contrato de construcción y demás documentos correspondientes al apoderado del Municipio de Bucaramanga.

La Secretaria de Planeación deberá entregar la documentación soporte del seguimiento realizado al Plan de Acción de la Declaratoria de Calamidad Pública contenida en el Decreto 181 de 2016.

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 establecer 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; de las cuales, 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 pueden 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 el tema de la 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. Se trata de un predio privado. Se aclaro que la Inspección de Policía archivo el proceso policivo dado que quien instauró la querrela no tenía la legitimidad en la causa dado que no era el propietario. Se sugirió que se buscara al propietario del predio para que interponga la querrela.

MESA DE TRABAJO POR TEMA DE RUIDO



9 de mayo y 27 de junio 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 la mesas de trabajo han participado la Secretaria de Salud y Ambiente, la Secretaria de Planeación, la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga, la Policía Nacional, la Secretaria del Interior y el DADEP. El objetivo ha sido fortalecer los operativos para el control del ruido y lograr identificar cuáles de los establecimientos no están cumpliendo con los requisitos y normas.

MESA DE TRABAJO TEMA USO DEL SUELO



29 de mayo de 2025

Se realizó mesa de trabajo con los líderes de la Comuna 14, los cuales están preocupas 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, la Secretaria de Planeación, la Secretaria de Infraestructura, la Empresa Pública de Alcantarillado de Santander y la Oficina Técnica de Servicios. La comunidad solicito 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.

MESA DE TRABAJO TEMA MURO BARRIO LA GLORIA

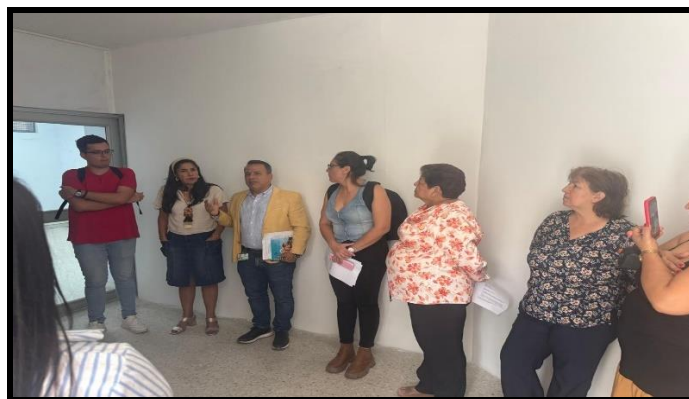


25 de junio de 2025

Se convocó a mesa de trabajo a la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga (CDMB) 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. En el año 2024, les 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 implicadas.

ACOMPañAMIENTO ENTREGA DEL PREDIO COAVICONSA



3 de junio de 2025

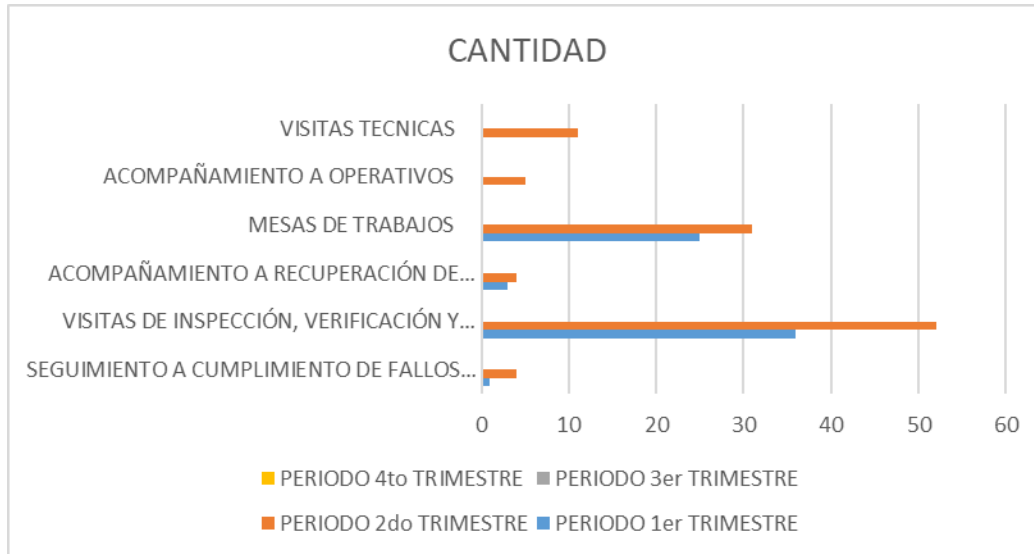
Por parte de la personería se realizó el acompañamiento para recibir un predio de propiedad de la Alcaldía de Bucaramanga. El DADEP informa que la empresa Telefónica hace entrega del predio que venía utilizando, conservando el uso de una parte de este. En relación con dichos espacios que continúan en 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.



En Resumen

Actividades / Servicios	PERIODO				TOTAL VIGENCIA 2025
	1er TRIMESTRE	2do TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4to TRIMESTRE	
Seguimiento a cumplimiento de fallos judiciales	1	4			5
Visitas de inspección, verificación y tenencia responsable de mascotas	36	52			88
Acompañamiento a recuperación de predios ocupados ilegalmente	3	4			7
Mesas de trabajos	25	31			56
Acompañamiento a operativos	0	5			5
Visitas técnicas	0	11			11



GESTIÓN PQRS

PQRS GESTIONADOS EN EL TRIMESTRE REPORTADO		
Tema	Cantidad	Descripción general de la gestión
BIENES PUBLICOS	68	Se realizó seguimiento de acuerdo con las comunicaciones presentadas por los usuarios correspondientes a Instituciones Educativas, Espacio Público y Parques.
MEDIO AMBIENTE	76	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	28	Se adelantó el seguimiento correspondiente a Metro línea, Ciclo rutas, Vías, Reductor de Velocidad entre otros.
PLAN MAESTRO DE ESPACIO PUBLICO	26	Se adelantó seguimiento correspondiente a Establecimientos de Comercio, POT y/o Venta de Licor Adulterado, Desalojo y Plaza de Mercado.
URBANISMO	66	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	27	Se adelantó seguimiento en cuanto a la Perturbación de la Propiedad de acuerdo con lo

PQRS GESTIONADOS EN EL TRIMESTRE REPORTADO		
Tema	Cantidad	Descripción general de la gestión
		solicitado por los usuarios
POLITICA BIENESTAR ANIMAL	16	Se realiza seguimiento y acompañamiento de acuerdo con las denuncias presentadas por la comunidad en cuento al maltrato animal.
OTROS	61	Se realiza seguimiento de acuerdo con lo solicitado por los usuarios
TOTAL	368	



Logros Significativos

- Por parte de la delegada se realizó acompañamiento a siete acciones preventivas para la recuperación de los predios de protección ambiental de propiedad de la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la meseta de Bucaramanga, ubicados en áreas del DRMI.
- Se adelantaron 11 visitas técnicas por solicitudes de la comunidad y se ha realizado solicitudes a las secretarías sobre las acciones adelantadas para dar solución a las diferentes comunidades.
- Se realizó seguimiento a la Unidad de Bienestar Animal, verificando el estado de cada uno de los animales que se encuentran dentro de las instalaciones, los cuales se vieron en buen estado y cumpliendo con los protocolos requeridos.

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

RECONOCIMIENTOS FOTOGRAFICOS, VIDEOGRÁFICOS Y EN FILA DE PERSONAS.

Delegada I



Delegada II



Durante el segundo trimestre se realizaron **59** acompañamientos a reconocimientos fotográficos, **2** video gráficos y reconocimiento en fila, garantizando la observancia del procedimiento conforme a la ley.

- **Objetivo General**

Las Personerías Delegadas para el Ministerio Publico 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 video gráficos, 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 video gráficos 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**

Estos elementos de prueba sirven de soporte para que los Jueces con Funciones de Garantías expidan las órdenes de captura dentro de las investigaciones judiciales en aras de lograr la Justicia, la Verdad y la Reparación a las víctimas de los delitos.

ACOMPAÑAMIENTO A LAS DILIGENCIAS DE ENTREGAS DE INMUEBLE Y DESALOJOS

Delegada I



Delegada II



Se realizaron 9 acompañamientos a diligencias de entrega de inmuebles y desalojos.

- **Objetivo General**

Las Personerías Delegadas para el Ministerio Público en la vigencia del año 2025 han realizado el acompañamiento en diligencias de desalojo y entregas de inmueble para garantizar la legalidad del procedimiento, la observancia de las formas propias de la diligencia conforme la ley, la salvaguarda de los derechos fundamentales de las partes, y para verificar que se cuente con una acción coordinada de las autoridades competentes que garanticen los derechos no solo de los de los intervinientes en la diligencia de desalojo, sino de los adultos mayores y menores que eventualmente allí habiten.

- **Impacto o Resultado de la actividad**

La Personería Delegada para el Ministerio Público desempeña un papel fundamental en garantizar que las diligencias de desalojo se realicen de manera legal, justa y respetando los derechos fundamentales de todas las partes involucradas, con especial atención a la protección de los grupos más vulnerables en el Municipio de Bucaramanga.

INTEGRACIÓN DEL CONSEJO DE DISCIPLINA DE LOS ESTABLECIMIENTOS CARCELARIOS DE BUCARAMANGA

Delegada I



Delegada II



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 9 consejos para concepto de favorabilidad y 8 consejos de disciplina para calificación de conducta.

- **Objetivo General**

La Personería Primera y Segunda Delegado para el Ministerio Público en Asuntos Penales, Civiles, Policivos y de Tránsito de Bucaramanga, integran el Consejo de Disciplina de la Cárcel Modelo de Bucaramanga y la Cárcel y Penitenciaria de Media Seguridad para Mujeres de Bucaramanga, el cual sesiona en dichos centros de reclusión, todos los miércoles y jueves respectivamente, y tiene, entre otras funciones, evaluar y calificar la conducta de las Personas Privadas de la Libertad (PPL), proferir los fallos dentro de los procesos disciplinarios y emitir conceptos previos para conceder estímulos, tales como, los subrogados penales o mecanismos sustitutivos a la pena privativa de la libertad, y demás beneficios administrativos y judiciales solicitados por los reclusos.

- **Impacto o Resultado de la actividad**

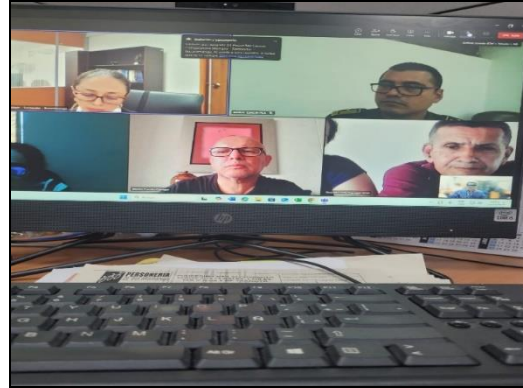
El Ministerio Público siempre velará porque se salvaguarden los derechos fundamentales de los internos, y se garantice a plenitud el debido proceso dentro de las actuaciones administrativas y disciplinaria de fundamentales de los internos, y se garantice a plenitud el debido proceso dentro de las actuaciones administrativas y disciplinaria de conocimiento del Consejo de Disciplina.

AUDIENCIAS JUDICIALES Y POLICIVAS

Delegada I



Delegada II



Se acompañó y supervisó el desarrollo **6** audiencias judiciales y **2** 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 puede actuar en representación de la comunidad en asuntos que afecten a derechos colectivos o de interés público, así como defender los derechos individuales de aquellos que no cuentan con Representación legal. Además, supervisa el desarrollo de la audiencia para garantizar el cumplimiento de los procedimientos legales y los derechos de todas las partes involucradas.

- **Impacto o Resultado de la actividad**

En caso de identifica irregularidades o violaciones de derechos, la personería interviene y emite recomendaciones para corregir la situación, lo que puede implicar la corrección de procedimientos incorrectos, la protección de derechos vulnerados o la adopción de medidas para asegurar un proceso justo y equitativo.

MESAS DE TRABAJO

Delegada I

Delegada II



Participamos en **8** 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**

Las mesas de trabajo convocadas tienen el firme propósito de sumar esfuerzos y tratar temas relacionados con el desempeño de los mismos en los diferentes procesos policivos o con la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, el trato o con la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, el trato o la trazabilidad que se le entrega a los usuarios y el tiempo en la resolución de dichos procesos; También en observancia como garantes al debido proceso, solicitar garantías para la ejecución de las labores cotidiana que desarrollan cada uno de los funcionarios destacados a la espera de una masiva participación por parte de las diferentes entidades.

INSPECCIONES JUDICIALES Y OCULARES



Se realizaron 1 inspección judicial y 1 inspección ocular garantizando una recolección objetiva y veraz de información relevante.

- **Objetivo General**

La inspección judicial u ocular implica una preparación previa del lugar de los hechos, coordinación con otras entidades públicas, toma de fotografías para documentación, realización detallada de la inspección para recopilar pruebas, elaboración de un informe exhaustivo basado en los hallazgos y evidencia obtenida, y finalmente, el uso de dicho informe como prueba en el proceso correspondiente. Este proceso garantiza una recolección objetiva y veraz de información relevante. Este proceso garantiza una recolección objetiva y veraz de información relevante.

- **Impacto o Resultado de la actividad**

Hacer vigilancia al estado en el que se encuentran las Veedurías o seguimientos que estén llevando la Delegada de ministerio Público para de esta forma corroborar que no hay vulneración de derechos fundamentales y de esta forma ejercer control.

DESTRUCCIÓN DE ELEMENTOS MATERIALES PROBATORIOS



Se realizó 1 destrucción adecuada y documentada 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**

El impacto o resultado de esta actividad es crucial para mantener la integridad del sistema de justicia y el respeto a los derechos de las partes involucradas. La destrucción adecuada y documentada de estos elementos garantiza:

- ✓ *Cumplimiento legal:* Se asegura de que todos los procedimientos legales y normativos han sido seguidos correctamente, evitando posibles irregularidades o controversias.
- ✓ *Espacio y recursos:* Libera espacio físico y recursos de almacenamiento que pueden ser utilizados de manera más eficiente para nuevos casos o para mantener evidencias activas.
- ✓ *Seguridad:* Se elimina el riesgo de que elementos sensibles o potencialmente peligrosos (como drogas, armas, materiales explosivos, etc.) puedan ser mal utilizados o comprometidos.
- ✓ *Transparencia:* El proceso de destrucción debe ser transparente y estar debidamente registrado, permitiendo la rendición de cuentas y la verificación por parte de autoridades competentes y partes interesadas.

VEEDURÍAS

Se realizaron 157 veedurías a los procesos policivos, penales y judiciales.

- **Objetivo General**

Las cuales se especifican de la siguiente manera:

- ✓ 152 abonos a veedurías.
- ✓ 5 veedurías atendidas

- **Impacto o Resultado de la actividad**

- ✓ *Transparencia y rendición de cuentas:* Las veedurías permiten que la ciudadanía observe de cerca el desempeño de las autoridades y funcionarios públicos, lo que promueve la transparencia en la gestión y la rendición de cuentas.

- ✓ *DetECCIÓN DE IRREGULARIDADES:* Al estar atentos a las actividades y decisiones de la delegada del ministerio público, las veedurías pueden detectar cualquier irregularidad o abuso de poder, lo que contribuye a prevenir la corrupción y garantizar un comportamiento ético.
- ✓ *LA DEMOCRACIA PARTICIPATIVA:* La participación activa de la ciudadanía en las veedurías fortalece la democracia participativa al empoderar a los ciudadanos para que contribuyan activamente la vigilancia y control de las instituciones públicas

DERECHOS DE PETICIÓN, TUTELAS Y HABEAS CORPUS

Se realizó el trámite, seguimiento y control a derechos de petición, respuesta a tutelas y habeas corpus.

- **Objetivo General**

Las cuales se especifican de la siguiente manera:

- ✓ **242 Derechos de petición.**
- ✓ **10 Tutelas.**
- ✓ **1 Habeas corpus.**
- ✓ **144 impulsos a veeduría existentes**

- **Impacto o Resultado de la actividad**

Impulsar derechos de petición, tutelas y habeas corpus en la delegada del ministerio público en asuntos penales, civiles, policivos y de tránsito es fundamental para proteger los derechos fundamentales, garantizar el acceso a la justicia, fortalecer el estado de derecho y promover la transparencia en la administración pública, así como:

- ✓ Protección de derechos fundamentales.
- ✓ Control y fiscalización.
- ✓ Garantía de acceso a la justicia.

ASESORIAS GENERALES (VERBALES Y ESCRITAS)

Durante el segundo trimestre se realizaron 86 asesorías a los respectivos usuarios que hicieron presencia en la Personería.

- **Objetivo General**

En el marco de las funciones que tiene la personería de Bucaramanga de promover y defender los derechos de las personas, acompañar y servir a la comunidad para que se respeten sus derechos fundamentales, ejercer el ministerio público y vigilar la función pública municipal, se han realizado

diferentes asesorías con el fin de ayudar a la comunidad de manera directa y a través de una gestión oportuna y de calidad.

- **Impacto o Resultado de la actividad**

Proporcionar asesorías generales tiene varios impactos positivos, Incluido el empoderamiento ciudadano, la prevención de conflictos, el acceso a la justicia, el fortalecimiento de la democracia, la reducción de la desigualdad y la prevención de abusos y violaciones de derechos.

REVISION Y VERIFICACION DISPOSITIVO DMA



En el transcurso del segundo trimestre se llevó a cabo 7 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.

- **Impacto o Resultado de la actividad**

Se llevó a cabo la verificación del cumplimiento en el uso de los elementos establecidos en el Dispositivo de Manejo y Análisis (DMA), conforme a la normativa vigente para el acompañamiento de movilizaciones.

ASISTENCIA PUESTO DE MANDO UNIFICADO (PMU)

Delegada I

Delegada II



Entre el periodo de abril a junio la personería delegada participo en **10** 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.

REVISION Y VERIFICACION UNDMO



La Personería Delegada participo en **3** 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.

- **Impacto o Resultado de la actividad**

Se realizó una verificación del cumplimiento del Decreto 003 de 2021, el cual establece las directrices para garantizar el ejercicio pacífico de la protesta social, así como la identificación adecuada de los funcionarios encargados del control del orden público y el uso proporcional y legal de los elementos y dispositivos por parte de la fuerza pública.

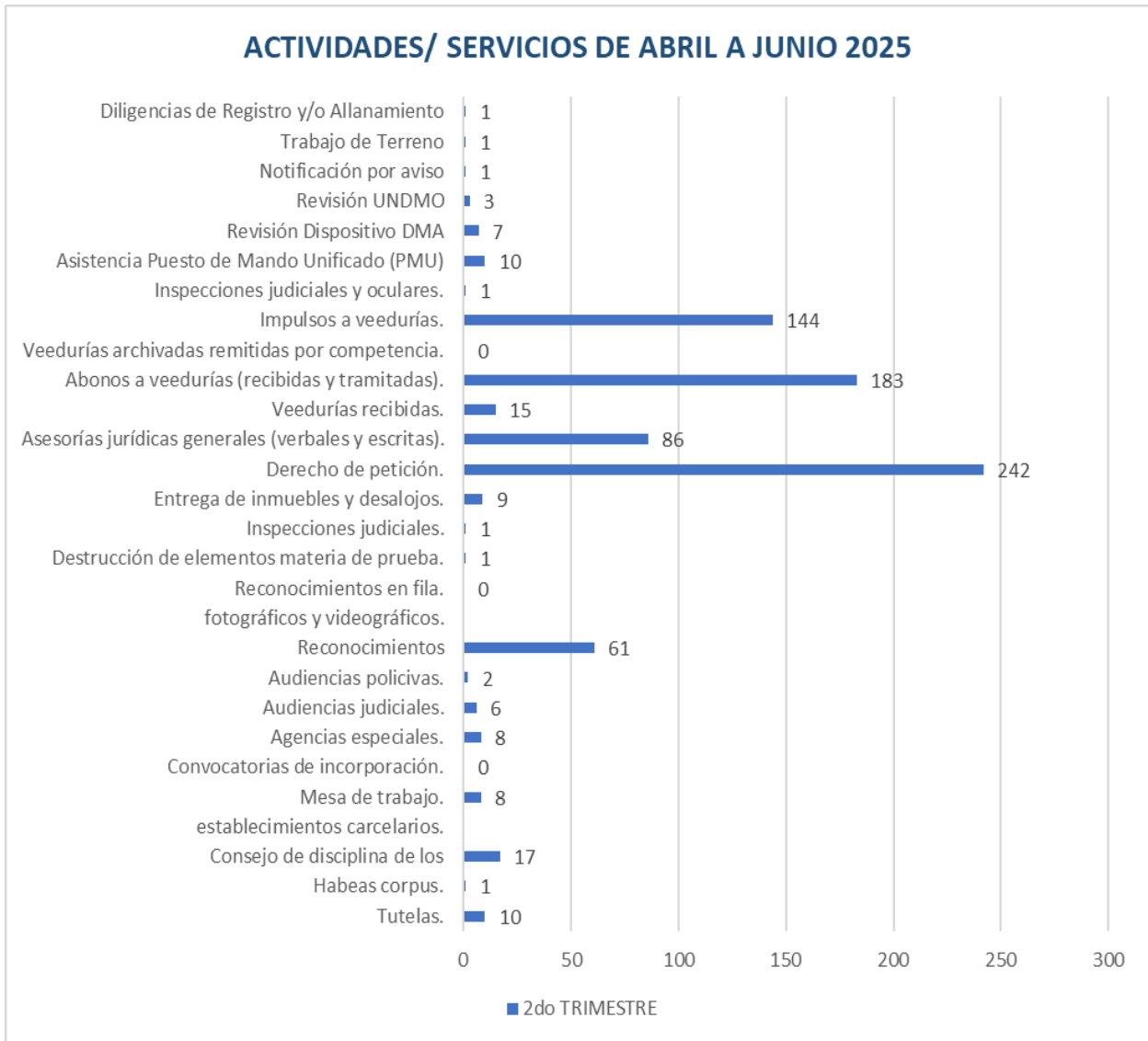


En Resumen

Actividades / Servicios	PERIODO				TOTAL VIGENCIA 2025
	1er TRIMESTRE	2do TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4to TRIMESTRE	
Tutelas.	21	10			31
Habeas corpus.	2	1			3
Consejo de disciplina de los establecimientos carcelarios.	23	17			40
Mesa de trabajo.	7	8			15
Convocatorias de incorporación.	0	0			0
Agencias especiales.	0	8			8
Audiencias judiciales.	41	6			47
Audiencias policivas.	2	2			4
Reconocimientos fotográficos y videográficos.	177	61			238

Actividades / Servicios	PERIODO				TOTAL VIGENCIA 2025
	1er TRIMESTRE	2do TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4to TRIMESTRE	
Reconocimientos en fila.	0	0			0
Dstrucción de elementos materia de prueba.	1	1			2
Inspecciones judiciales.	0	1			1
Entrega de inmuebles y desalojos.	39	9			48
Derecho de petición.	256	242			498
Asesorías jurídicas generales (verbales y escritas).	21	86			107
Veedurías recibidas.	0	15			15
Abonos a veedurías (recibidas y tramitadas).	0	183			183
Veedurías archivadas remitidas por competencia.	0	0			0
Impulsos a veedurías.	0	144			144
Inspecciones judiciales y oculares.	0	1			1
Asistencia Puesto de Mando Unificado (PMU)	0	10			10
Revisión Dispositivo DMA	0	7			7
Revisión UNDMO	0	3			3
Notificación por aviso	0	1			1
Trabajo de Terreno	0	1			1

Actividades / Servicios	PERIODO				TOTAL VIGENCIA 2025
	1er TRIMESTRE	2do TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4to TRIMESTRE	
Diligencias de Registro y/o Allanamiento	0	1			1



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	57	N.A.	A junio 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	37	N.A.		
CIERRE INVESTIGACION ALEGATOS PRECALIFICATORIOS	13	N.A.		
EVALUACIÓN	20	N.A.		
PRORROGA DE INVESTIGACIÓN	7	N/A		
PLIEGO DE CARGOS	3	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	
Indagación previa	18	19	---	---	37

ACTIVIDADES / SERVICIOS	PERIODO				TOTAL VIGENCIA 2025
	1er TRIMESTRE	2do TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4to TRIMESTRE	
Apertura investigación disciplinaria	16	18	---	---	34
Cierre investigación y alegatos precalificatorios	5	8	---	---	13
Auto pruebas-copias-reconocimiento Personeria	22	31	---	---	53
Archivo	15	22	---	---	37
Remitidos	27	21	---	---	48
Inhibitorios	8	7	---	---	15
Pliego de cargos	3	3	---	---	6
Total autos	114	129	---	---	243
Oficios	241	310	---	---	551

DISTRIBUCIÓN DE PROCESOS DISCIPLINARIOS ACTIVOS POR ENTIDADES

ENTIDAD	PROCESOS DISCIPLINARIOS
Alcaldía Bucaramanga	82
Bomberos Bucaramanga	5
INVISBU	7
INDERBU	8
IMEBU	1
Instituto Municipal de Cultura	3
dirección de Tránsito de Bucaramanga	20
METROLINEA	1
EMAB	6
I.E. Liceo Patria	1
Acueducto Metropolitano de Bucaramanga	1
I.E. Normal Superior	2
TOTAL PROCESOS DISCIPLINARIOS	137



Gestión PQRS

PQRS GESTIONADOS EN EL SEMESTRE REPORTADO		
Tema	Cantidad	Descripción general de la gestión
Solicitud copias proceso archivado	1	Se otorgó respuesta conforme a solicitud.
Solicitud poder preferente	6	Se informó el trámite a realizar.
Información si se adelantan procesos disciplinarios	3	Se otorgó respuesta conforme a solicitud.
Solicitud ejecutoria providencia	6	Se otorgó respuesta conforme solicitud.

CENTRO DE CONCILIACIÓN



Gestión

1. Asesorías a la población interesada en tramitar solicitudes en materia civil, comercial y de familia: Total: 140.

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: Total: 140.

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: Total: 95

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: Total: 112.

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: Total: 80.

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: Total: 80

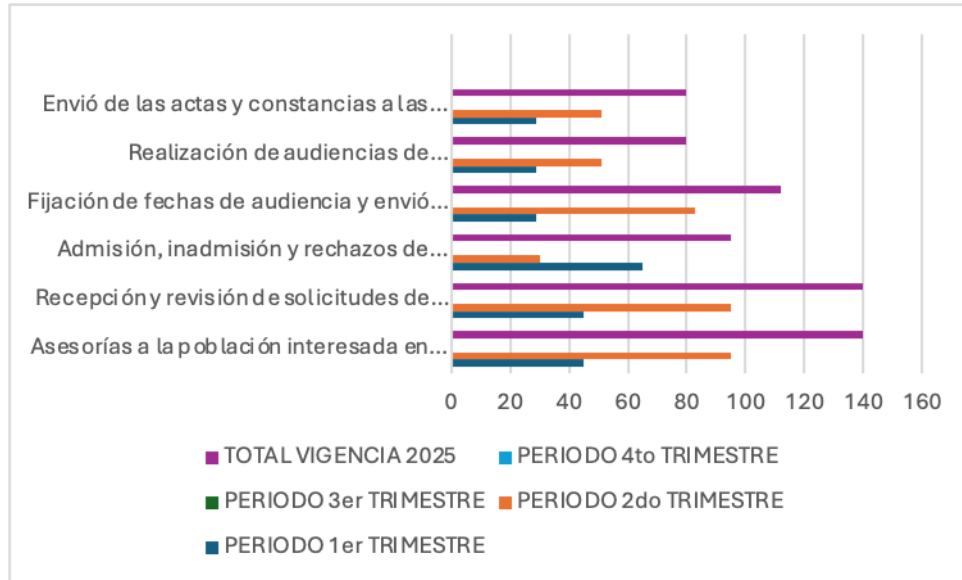
Observaciones: Una vez se tiene el resultado y la elaboración de este se envían a las partes.

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	0	0	140
Recepción y revisión de solicitudes de conciliación presentadas por la población de estratos 1, 2, 3 y 4.	45	95	0	0	140
Admisión, inadmisión y rechazos de solicitudes de conciliación.	65	30	0	0	95
Fijación de fechas de audiencia y envió a citaciones a las partes.	29	83	0	0	112
Realización de audiencias de conciliación y expedición de actas, constancias y otros resultados.	29	51	0	0	80
Envío de las actas y constancias a las partes involucradas en las audiencias de conciliación.	29	51	0	0	80



GESTIÓN PQRS

PQRS GESTIONADOS EN EL TRIMESTRE REPORTADO		
Tema	Cantidad	Descripción general de la gestión
Solicitud de anexos dentro de la conciliación.	6	Se envían los anexos de la solicitud a los convocados a petición de ellos ya que aseguran las que se envían inicialmente no son visibles.
Solicitud de acta, y/o constancia	51	Se envía copia del resultado de la audiencia de conciliación a petición de la parte interesada.
Solicitud de aplazamiento de audiencia.	8	Se recibe solicitud de aplazamiento por parte de las partes, por lo que se verifica agenda y de ser posible se aplaza.
Estado de solicitud de audiencia de conciliación.	9	Se verifica el estado en el que se encuentra la solicitud y se responde según corresponda.
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.	140	Se envía los requisitos establecidos para poder solicitar audiencia ante el centro de conciliación de la Personería Municipal de Bucaramanga.



Logros Significativos

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

Durante el segundo trimestre de la vigencia 2025, se lograron sustanciar ochenta (80) procesos de conciliación en derecho, lo que le permitió a ciento sesenta (160) 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 cincuenta y un (ochenta) 80 procesos de conciliación, veinte (20) fueron solicitadas por mujeres y sesenta y un (60) por hombres.

En cuanto a la clasificación socioeconómica de las solicitudes:

- 18 solicitudes fueron presentadas por personas del estrato 1.
- 23 solicitudes por personas de estrato 2.
- 39 solicitudes por personas de estrato 3 (los principales usuarios del servicio).
- 25 solicitudes por personas de estrato 4.

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

- **Civil:** 62 solicitudes.
- **Familia:** 24 solicitudes.
- **Comercial:** 19 solicitudes.

Con el anterior balance de gestión, se puede determinar, que el Centro de Conciliación en Derecho de la Personería Municipal de Bucaramanga, para el segundo trimestre de la vigencia 2025, logró impactar de manera positiva a doscientos diez (210) familias. Contribuye a de manera oportuna al cumplimiento fines esenciales del Estado; (...) sirviendo a la comunidad, promoviendo la prosperidad general y garantizando la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución (...) Favoreciendo la reconstrucción del tejido social en la población santandereana.

GESTIÓN DE CONTRATACIÓN



Lo que hacemos

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



Gestión

Actividad ejecutada	Cantidad	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
Contratos reportados en el SIA	134	A 30 de junio de 2025, la Personería Municipal de Bucaramanga realizó 136 procesos de contratación directa, 3 procesos de mínima Cuantía y 1 proceso por medio de la Tienda Virtual del Estado.	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 segundo 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.
CONTRALORIAS.			
Contratos reportados en el SECOP.	139		
Número de contratos celebrados.	140		
Contratos de Mínima Cuantía / Tienda Virtual	4		



En Resumen

Actividades/servicios	PERIODO				TOTAL VIGENCIA 2025
	1er TRIMESTR E	2do TRIMESTR E	3er TRIMESTR E	4to TRIMESTR E	
Contratos reportados en el SIA	112	22	----	----	134
Contratos reportados en el SECOP	117	22	----	----	139
Número de contratos Celebrados	117	23	----	----	140
Contratos directos	116	20	----	----	136
Contratos de Mínima Cuantía / Tienda Virtual	1	3	----	----	4
Contratos Selección Abreviada de Menor Cuantía	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
TOTAL	2	44	88	2	136

MINIMA CUANTÍA / TIENDA VIRTUAL					
MES	CONTRATO DESEGUROS	SUMINISTRO	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	COMPRAVENTA	TOTAL
ENERO	0	0	0	0	0
FEBRERO	0	0	0	0	0
MARZO	0	1	0	0	1
ABRIL	1	1	0	0	2
MAYO	0	1	0	0	1
JUNIO	0	0	0	0	0
TOTAL	1	3	0	0	4

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 PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2025	
Contratos de prestación de servicios de apoyo a la gestión y/o profesionales.	132
Contrato interadministrativo.	2
Sin pluralidad de oferentes.	2
Contrato de seguros.	1
Suministro.	3
Contratos de prestación de servicios.	0
Compraventa.	0
TOTAL	140



Logros Significativos

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

GESTIÓN DOCUMENTAL



Lo que hacemos

El proceso de gestión documental comprende las actividades de recepción, distribución y trámite de la documentación que ingresa a nuestra ventanilla única virtual por medio de la página web corporativa www.personeriabucaramanga.gov.co; 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 segundo trimestre del año 2025, el cual corresponde a los meses de abril, mayo y junio, los usuarios radicaron en la entidad por los medios habilitados para tal fin 6854 documentos. La delegada que recibe más correspondencia es Ministerio Público con 1906 piezas documentales que equivalen a 28%, seguida por Patrimonio Público con 568 piezas documentales las cuales

equivalen al 8%, Derechos humano recibió 563 piezas documentales que equivalen al 8% del total recibido durante el trimestre.

CORRESPONDENCIA RADICADA					
Actividades/servicios	PERIODO				TOTAL VIGENCIA 2025
	1er TRIMESTRE	2do TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4to TRIMESTRE	
Centro de Conciliación	165	294			459
Control Interno	9	6			15
Despacho	581	568			1149
No clasificado (informativo)	4	346			350
Oficina Financiera	21	12			33
Derechos Humanos	598	563			1161
Vigilancia Administrativa	381	248			629
Familia	454	554			1008
Patrimonio Público	899	618			1517
Ministerio Público	1.832	1906			3738
Políticas Sociales	420	482			902
Secretaría General	140	90			230

Durante el segundo trimestre del año 2025, el cual corresponde a los meses de abril, mayo y junio de 2025, la entidad recibió 1.246 solicitudes. La Delegada que más solicitudes recibió es: Ministerio Público con 253 solicitudes las cuales equivalen al 20%, como se puede apreciar en el siguiente cuadro, le sigue Derechos con Humanos con 225 solicitudes que equivalen al 18%, le sigue muy de cerca el Despacho con 200 solicitudes que representan el 16%, de igual forma, le sigue Centro de Conciliación recibió 138 solicitudes que equivalen al 11% y por último entre las que más solicitudes recibieron esta Patrimonio Público con recibió 129 solicitudes que equivalen al 10% que equivalen del total recibido.

SOLICITUDES RECIBIDAS					
Actividades/servicios	PERIODO				TOTAL VIGENCIA 2025
	1er TRIMESTRE	2do TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4to TRIMESTRE	
Centro de Conciliación	112	138			250
Control Interno	3	5			8
Despacho	198	200			398
No clasificado (informativo)	1	0			1
Oficina Financiera	17	4			21
Derechos Humanos	198	225			423

SOLICITUDES RECIBIDAS					
Actividades/servicios	PERIODO				TOTAL VIGENCIA 2025
	1er TRIMESTRE	2do TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4to TRIMESTRE	
Vigilancia Administrativa	24	9			33
Familia	129	119			248
Patrimonio Público	162	129			291
Ministerio Público	302	253			555
Políticas Sociales	114	119			233
Secretaría General	93	44			137

Durante el segundo trimestre del año 2025, el cual corresponde a los meses de abril, mayo y junio de 2025 la ventanilla única clasificó 163 piezas de correspondencia identificadas como peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias (PQRSD), esta herramienta permite a los usuarios manifestar sus inquietudes a través de ellas se tiene la oportunidad de mejorar y fortalecer el servicio de la Personería de Bucaramanga.

De las 210 PQRSD recibidas. La delegada que más asignaciones tiene es Derechos Humanos con 112 PQRSD recibidas que equivalen al 53%, seguido por Políticas Sociales con 32 PQRSD recibidas que equivalen a un 15%, le sigue patrimonio público con 21 PQRSD recibidas, que representan el 10%, y por último entre las que más solicitudes recibieron esta la secretaria general con 15 que conforman el 7% del total recibido. Del total catalogado como PQRSD.

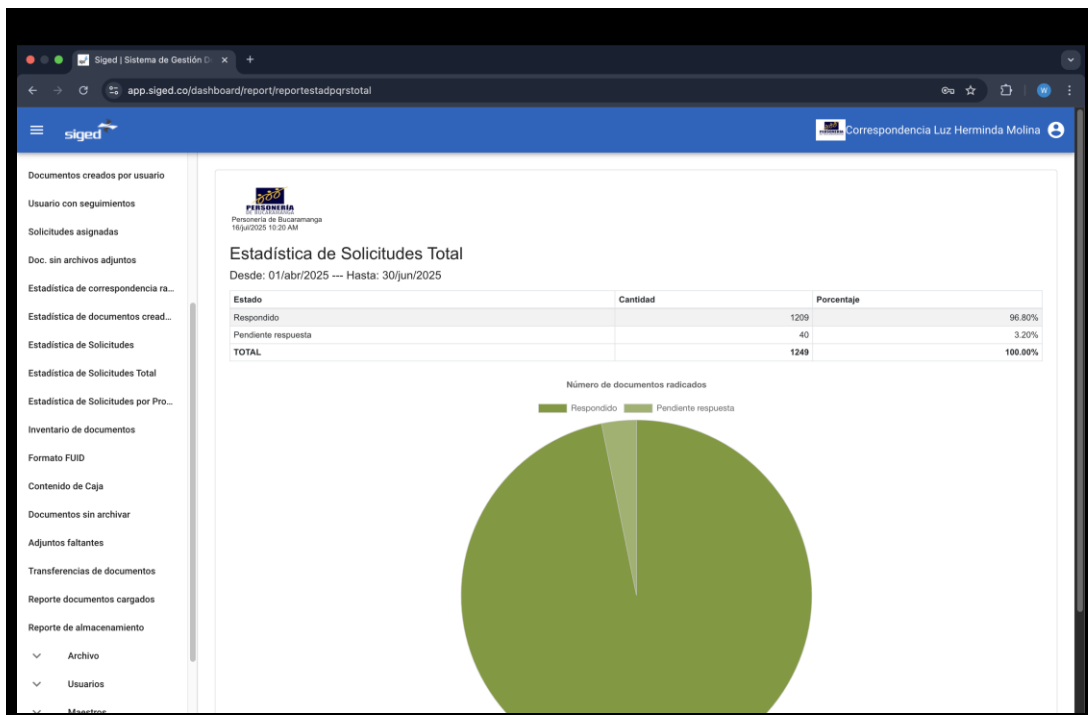
PQRSD					
Actividades/servicios	PERIODO				TOTAL VIGENCIA 2025
	1er TRIMESTRE	2do TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4to TRIMESTRE	
Centro de Conciliación	2	0			2
Control Interno	0	0			0
Despacho	7	7			14
No clasificado (informativo)	0	0			0
Oficina Financiera	2	3			5
Derechos Humanos	75	112			187
Vigilancia Administrativa	1	2			3
Familia	9	17			26
Patrimonio Público	21	21			42
Ministerio Público	6	1			7
Políticas Sociales	25	32			57
Secretaría General	15	15			30



Logros Significativos

Entre las actividades destacadas del proceso gestión documental entre abril, mayo y junio 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 96.80% entre los plazos mínimos asignados por ley.



COMUNICACIONES E IMÁGEN INSTITUCIONAL



Lo que hacemos



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

Nuestras funciones:

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



6

Planeación de estrategias de comunicación para dar a conocer la misión de la Personería de Bucaramanga.

7

Gestionar informes de comunicación ante el supervisor a cargo.



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. En el primer semestre de la vigencia 2025, se realizaron los siguientes contenidos:



CANTIDAD DE PIEZAS GRÁFICAS	NOTAS PERIODÍSTICAS	CANTIDAD PIEZAS AUDIOVISUALES
97	33	131

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

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

Hemos realizado un total de **97** piezas gráficas y **131** audiovisuales consolidadas en las diferentes plataformas institucionales (Instagram, Facebook, 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 ENERO – JUNIO 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 PMU Estadio José Américo Montanini	7 febrero.
Acompañamiento formación personal policial dispositivos seguridad	8 de febrero
Comité seguimiento cumplimiento fallo juzgado	13 – 11 febrero.
Mesa de trabajo interdisciplinar -	12 febrero.
Intervención con ICBF apertura CDI -	17 febrero.
Mesa de trabajo acuerdo comunidad y AMB -	17 febrero.
Mesa de trabajo Metrolínea -	18 febrero.
Sesión ediles comuna	4 – 18 febrero.
Mesa de trabajo con Fundación Aviles y Desarrollo Bga -	19 febrero.
Mesa de trabajo con Desarrollo y Planeación JAC Café Madrid -	19 febrero.
Visitas de verificación puntos baterías sanitarias -	20 febrero.
Comité DIER -	20 febrero.
Acompañamiento ruta bienestar animal -	21 febrero.
Mesa de trabajo problemática ruido, mataderos clandestinos, reciclaje -	22 febrero.
Mesa de trabajo con Fundación Aviles y Alcaldía -	24 febrero.
Presencia Jornada Salud Municipal	25 febrero.
Mesa de trabajo proyectos productivos personas registro único de víctimas	26 febrero.
Comité Técnico Recuperación Espacio Público -	26 febrero.
Comité Civil Convivencia -	27 febrero.
Mesa de trabajo 3 Fundación Aviles, Admon municipal, Comfenalco y Cajasan -	28 febrero.
Visitas verificación del PAE -	28 febrero.
Acompañamiento actualización y elección plataformas juveniles -	1 marzo.
Construcción CONPES -	6 marzo.
Mesa de trabajo barrio Ciudad Venecia -	7 marzo.
Mesa de trabajo barrio Olas Altas -	7 marzo.
Día de la mujer cárcel de mujeres -	7 marzo.
Comité Municipal de Convivencia -	13 marzo.

Comité Municipal Personas Mayores -	7 marzo.
Visitas verificación PAE -	13 marzo.
Acompañamiento posesiones gobierno escolar Col. Sagrado corazonistas de Jesús -	14 marzo.
Mesa de trabajo edil comuna 6 -	17-mar
Mesa de trabajo Policía posibles marchas – 17 marzo.	17 marzo.
PMU actividades movilización -	18 marzo.
Reunión Defensora del Pueblo -	19 marzo.
Comité Municipal Lucha Contra Trata de Personas -	19 marzo.
Capacitación derechos y deberes de los funcionarios públicos -	19 marzo.
CIPRUNNA Santander -	20 marzo.
Acompañamiento ruta de bienestar animal -	20 marzo.
Mesa de trabajo jornadas de prevención en IES -	25 marzo.
Feria Interinstitucional Colegio Gustavo Gómez Uribe.	26 marzo.
Comisión Local de seguridad, comidas y convivencia -	28 marzo.
Acompañamiento PMU Estadio José Américo Montanini -	28 marzo.
Reunión seguimiento emergencia sanitaria cárcel de hombre -	28 marzo.
Visita verificación Hogares Claret -	31 marzo.
Mesa de trabajo edil corregimiento 3	2 abril
Mesa de trabajo barrio Regadero	3 abril
Mesa de trabajo barrio Portal de Los Ángeles	7 abril
Mesa de trabajo Presidente y Vicepresidente Aso ediles	7 abril
Mesa de trabajo barrio La Concordia	8 abril
Evento conmemoración día de víctimas del conflicto armado	9 abril
Mesa de trabajo habitantes calle	10 abril
Mesa de trabajo Minería Ilegal	14 abril
Comité Discapacidad Municipal	24 abril
Acompañamiento acción preventiva recuperación predio	24 abril
Consejo de Seguridad y Convivencia Municipal	25 abril
Visita verificación punto baterías sanitarias barrio Girardot	29 abril
Comité Municipal población con Orientaciones Sexuales e Identidades de Género Diversas	29 abril
Mesa de trabajo ediles comuna 3	29 abril
Comisión Local de Fútbol	30 abril
Posesión Personeros escolares	6 mayo
Visita verificación HUS	8 mayo
Mesa de trabajo problemática contaminación auditiva	9 mayo
Consejo Municipal Política Social	12 mayo
Mesa de trabajo convivencia ciudadana	13 mayo

Mesa de trabajo barrio Mutis	14 mayo
Mesa de trabajo plazas de mercado	15 mayo
Visita INEM	15 mayo
Comité Municipal de Personas Mayores	16 mayo
Emergencia en Hogares Claret	17 mayo
Acompañamiento comunidad barrio Campestre Norte	17 mayo
Acompañamiento elecciones representante mujeres campesinas	22 mayo
Caminata comunidad con discapacidad	22 mayo
Visita verificación PAE	23 mayo
Mesa de trabajo escenarios deportivos comuna 6	23 mayo
Mesa de trabajo ruta atención integral mujeres gestantes en calle	27 mayo
Reinauguración baterías sanitarias barrio Girardot	27 mayo
Mesa de trabajo comuna 14	31 mayo
Visita verificación Funpaliber	3 junio
Mesa de trabajo vigilancia condiciones población privada de la libertad	4 junio
Lanzamiento Casa Libertad población postpenitenciaria	5 junio
Mesa de trabajo barrio Regadero	6 junio
Lanzamiento proyecto políticas públicas Bucaramanga	13 junio
Comité Departamental del Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes	16 junio
Visita acompañamiento Alcaldía en Mercado Las Pulgas	16 junio
Desarrollo Seminario control social a la gestión pública	19 junio
Evento conmemoración víctimas del conflicto armado	20 junio
Comité Justicia Transicional extraordinario	26 junio
Mesa de trabajo problemática ruido y espacio público	28 junio

Temáticas con asistencia de Comunicaciones en el primer semestre del 2025





En Resumen

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

Actividades/servicios		Cantidad	
Comunicaciones internas		15	
Comunicaciones externas		261	
Redes Sociales	Plataforma	Publicaciones	Seguidores
	Facebook	187	10682
	X	205	6839
	Instagram	187	2269

Nota 1: se realizaron 13 piezas gráficas para las comunicaciones internas de la entidad y correos institucionales, al igual que 261 publicaciones entre piezas audiovisuales, fotografías y piezas gráficas para redes sociales y 15 piezas gráficas para la web.

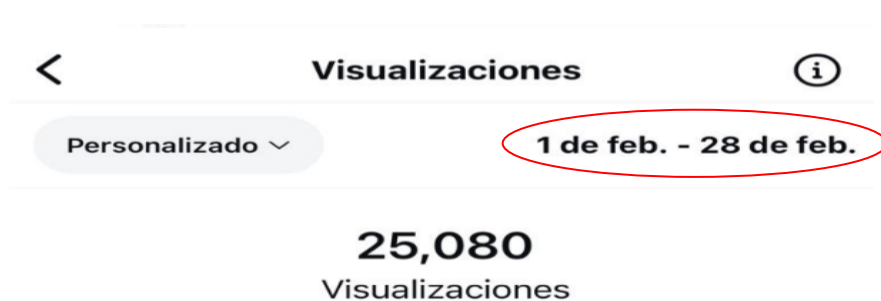
Nota 2: el número de publicaciones cambia según la red social, a raíz que el flujo de información es diferente para cada plataforma, en el caso de Facebook e Instagram se hace el conteo con las publicaciones en historias, que es un contenido que se publica en el momento y son visibles por 24 horas.

MÉTRICAS GENERALES: Cantidad de comunidad impactada por mes:

1.1.1 Enero:



1.1.2 Febrero:



1.1.3 Marzo:



1.1.4 Abril:



1.1.5 Mayo:



1.1.6 Junio:





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 bucamangueses 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 visibilización 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



1. Objetivo del proceso de atención al ciudadano

El proceso de atención al ciudadano tiene como propósito ofrecer un servicio respetuoso, amable e inclusivo, sin distinción ni discriminación. Se fundamenta en una actitud de servicio genuina, orientada a entender y atender las necesidades ciudadanas, proporcionando respuestas claras, completas y oportunas.

2. Bases normativas y estratégicas

La Personería Municipal de Bucaramanga ha diseñado sus estrategias de atención al ciudadano en estricta observancia de diversos marcos normativos y éticos, incluyendo:

- ✓ Protocolos institucionales de atención al ciudadano.
- ✓ Normas técnicas y estándares de calidad del servicio.
- ✓ El Código del Buen Gobierno.
- ✓ Principios y valores institucionales de servicio público y humanización.

3. Alcance operativo del servicio

Durante el primer y segundo trimestre de 2025, la atención al usuario desplegada a través de los canales institucionales facilitó una interacción eficaz y accesible entre la ciudadanía, grupos de interés y la entidad. Esto permitió conectar de forma directa a la comunidad con los servicios ofrecidos por la Personería Municipal.

- ✓ **Primer trimestre:** 801 personas atendidas de forma presencial en las instalaciones.
- ✓ **Segundo trimestre:** 727 personas atendidas presencialmente.
- ✓ **Total semestral:** 1.528 personas atendidas físicamente, evidenciando tanto la demanda constante como la confianza ciudadana en los canales presenciales.

4. Impacto y seguimiento

La estrategia de atención incluye un seguimiento riguroso y evaluación continua de los usuarios que acceden a la oferta institucional. Esto ha permitido garantizar una atención humana, accesible y centrada en las personas, promoviendo una comunicación fluida y fortaleciendo el vínculo entre la comunidad y la entidad.

5. Resultados de satisfacción del servicio

Se aplicó la Encuesta de Satisfacción del Servicio al 100 % de los usuarios atendidos presencialmente en ambos trimestres, con los siguientes resultados:

- ✓ En el primer trimestre, 772 usuarios calificaron el servicio como **“EXCELENTE”**.
- ✓ En el segundo trimestre, 689 usuarios otorgaron la misma calificación.

Estas cifras representan un respaldo contundente a la calidad del modelo de atención implementado. Además, reflejan que los procesos están alineados con las expectativas de la ciudadanía y elevan la percepción de la Personería Municipal como una entidad cercana, eficiente y comprometida con su comunidad.

6. Conclusión institucional

Durante el primer semestre de 2025, el despliegue del proceso de atención presencial fue altamente exitoso. La atención total de **1.528 personas** denota su operación efectiva. Asimismo, los **1.461 usuarios que calificaron el servicio como “EXCELENTE”** demuestran una gestión acertada y satisfactoria del modelo de atención. Estos resultados refuerzan la legitimidad institucional y ofrecen una base sólida para diseñar acciones estratégicas que permitan mantener y elevar estos excelentes niveles de satisfacción.



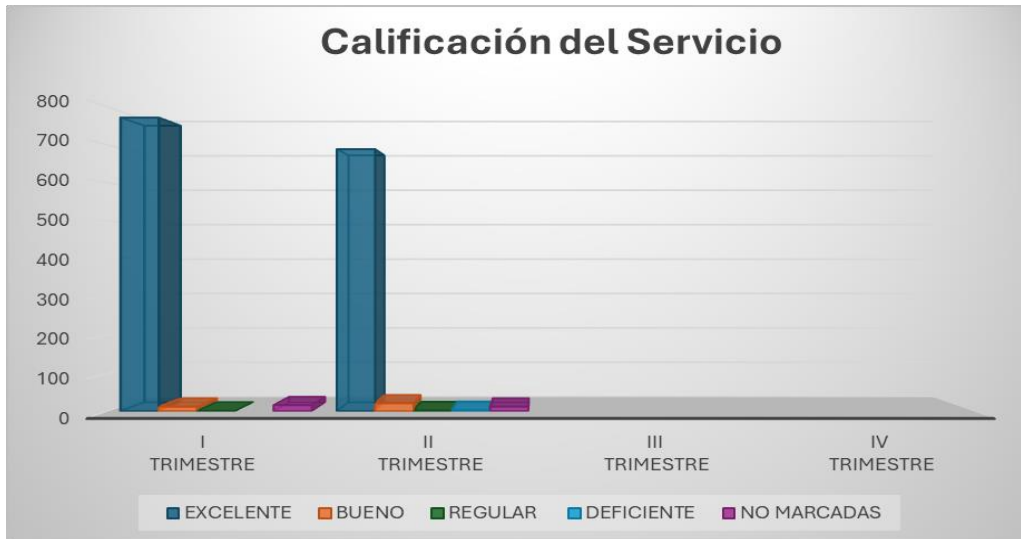
En Resumen

Atención Presencial al Usuario por Delegadas / Oficinas	PERIODO				TOTAL VIGENCIA 2025
	1er TRIMESTRE	2do TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4to TRIMESTRE	
Centro de Conciliación.	157	165			322
Defensa de los Derechos Humanos.	311	308			619
Defensa del Menor, la Mujer y la Familia.	58	50			108
Despacho General.	41	18			59
Ministerio Público.	108	88			196
Políticas Sociales y la Convivencia Ciudadana.	53	49			102
Secretaría General.	5	4			9
Vigilancia Administrativa y Asuntos Disciplinarios.	26	17			43
Vigilancia del Patrimonio Público y la Protección del Ambiente.	42	28			70
TOTAL	801	727			1528



TABULACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO II TRIMESTRE 2025

Calificación de la Satisfacción del Servicio	PERIODO				TOTAL VIGENCIA 2025
	1er TRIMESTRE	2do TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4to TRIMESTRE	
EXCELENTE	772	689			1461
BUENO	12	21			33
REGULAR	1	2			3
DEFICIENTE	0	3			3
NO MARCADAS	16	12			28
TOTAL	801	727			1528



Logros Significativos

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

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 abril a junio 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

ANÁLISIS CUANTITATIVO DEL PRESUPUESTO DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA

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

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

En este sentido, se tiene que el Municipio de Bucaramanga es un ente territorial de **categoría Especial** de acuerdo con lo que señala el Decreto 228 del 10 de septiembre del 2024, cabe recalcar que es el mismo Municipio de Bucaramanga quien proyecta los ingresos corrientes de libre destinación - ICLD para cada vigencia, en los cuales se fundamenta el presupuesto de la Personería de Bucaramanga, que para la Vigencia 2025 se estimó en la suma de **QUINIENTOS SETENTA Y DOS MIL SETECIENTOS SESENTA MILLONES DOSCIENTOS DIECISÉIS MIL QUINIENTOS CUARENTA Y SITE PESOS CON CINCUENTA Y NUEVE CENTAVOS MCTE (\$572.760.216.547,59)**, que multiplicado por el 1.6%, corresponde al porcentaje de Ley para establecer el presupuesto de la Personería de Bucaramanga, el cual correspondió a **NUEVE MIL CIENTO SESENTA Y CUATRO MILLONES CIENTO SESENTA Y TRES MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y CUATRO PESOS CON SETENTA Y SEIS CENTAVOS MCTE (\$9.164.163.464,76)**, el cual fue incluido como una sección dentro del presupuesto general del Municipio de Bucaramanga y adoptado por Decreto 420 del 06 de Diciembre de 2024.

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

ANÁLISIS LÍMITE DE GASTOS DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA

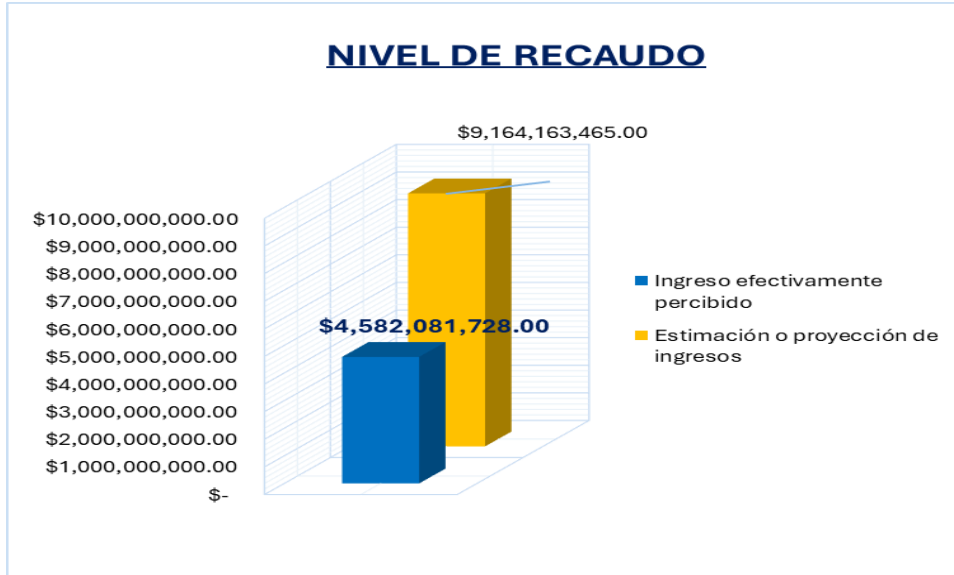
Acorde con las categorías de los municipios, el porcentaje de los ingresos corrientes de libre destinación para financiar los gastos de las Personerías de los Municipios y Distritos no podrá exceder, los porcentajes o límites establecidos en la normatividad vigente de conformidad al artículo 10 de la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

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

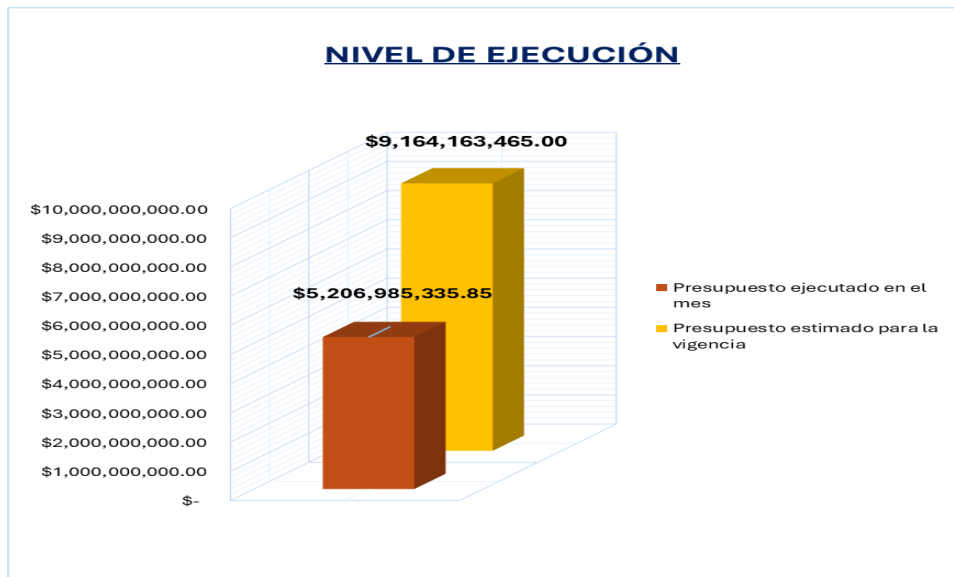
EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE INGRESOS A 30 DE JUNIO DEL 2025

A 30 de junio del 2025, por concepto de transferencias de ICLD, la Personería de Bucaramanga ha recibido el **50.0%** del presupuesto definitivo de la vigencia actual, es decir la suma de **CUATRO**

MIL QUINIENTOS OCHENTA Y DOS MILLONES OCHENTA Y UN MIL SETECIENTOS VEINTIOCHO PESOS (\$4.582'081.728,00).



EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE GASTOS A 30 DE JUNIO DEL 2025



Para asegurar el cumplimiento de la misión de la Personería de Bucaramanga, la entidad comprometió para los gastos de funcionamiento a 30 de junio de 2025, la suma de **CINCO MIL DOSCIENTOS SEIS MILLONES NOVECIENTOS OCHENTA Y CINCO MIL TRECIENTOS**

TREINTA Y SEIS PESOS M/CTE (\$5.206'985.336,00), es decir lo equivalente al 56,8% del total del presupuesto de Gasto Definitivo.



GESTIÓN PQRS

PQRS GESTIONADOS EN EL TRIMESTRE REPORTADO		
Tema	Cantidad	Descripción general de la gestión
Derechos de petición	3	Se dio respuesta en los tiempos establecidos.
Embargos	1	Se dio respuesta a la entidad financiera sobre la vinculación de la Persona en mención.
Otras solicitudes	3	Se dio respuesta en temas de la oficina financiera y se solicitó traslado por competencia cuando el requerimiento no correspondía al área.
TOTAL PQRS	7	

CONTROL INTERNO



Lo que hacemos

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

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

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

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



Gestión

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

Nombre de actividad ejecutada	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
	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.	servidores a interiorizar la importancia de éste en el desarrollo de las funciones y obligaciones propias de cada cargo.
Informe de Evaluación del Control Interno Contable de la Personería Municipal de Bucaramanga - vigencia 2024.	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.	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.
Rendición de la cuenta electrónica a la Contraloría Municipal de Bucaramanga - vigencia 2024.	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.	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.
Informe de Derechos de Autor sobre Software.	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.	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.

Nombre de actividad ejecutada	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
<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>
<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>

Nombre de actividad ejecutada	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
<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 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.</p>
<p>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.</p>	<p>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.</p>	<p>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.</p>
<p>Medición del Estado de Avance del Modelo Estándar de Control Interno MECI en el marco de MIPG a través del FURAG 2025.</p>	<p>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.</p>	<p>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.</p>

Nombre de actividad ejecutada	Observación general	Impacto o resultado de la actividad
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.
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 segundo trimestre de 2025 a la comunidad Bumanguesa y a los Honorables Concejales de la ciudad.

Cordialmente,

HERNANDO VILLAMIZAR GONZÁLEZ
Personero Municipal de Bucaramanga