PERSONERÍA DE BUCARAMANGA

INFORME DE GESTIÓN

III TRIMESTRE 2026

JULIO A SEPTIEMBRE

TABLA DE CONTENIDO

PLANEACIÓN INSTITUCIONAL 3

PERSONERÍA DELEGADA PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS 13

PERSONERÍA DELEGADA PARA LA DEFENSA DEL MENOR, LA MUJER Y LA FAMILIA 22

PERSONERÍA DELEGADA PARA LAS POLÍTICAS SOCIALES Y LA CONVIVENCIA CIUDADANA 41

PERSONERÍA DELEGADA PARA LA VIGILANCIA DEL PATRIMONIO PÚBLICO Y PROTECCIÓN DEL AMBIENTE 58

PERSONERÍA DELEGADA PARA EL MINISTERIO PÚBLICO EN ASUNTOS PENALES, CIVILES, POLICIVOS Y DE TRÁNSITO 78

PERSONERÍA DELEGADA PARA LA VIGILANCIA ADMINISTRATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS 91

CENTRO DE CONCILIACIÓN 95

GESTIÓN DE CONTRATACIÓN 105

GESTIÓN DOCUMENTAL 108

COMUNICACIONES E IMÁGEN INSTITUCIONAL 112

ATENCIÓN AL CIUDADANO 123

GESTIÓN FINANCIERA 137

CONTROL INTERNO 141

PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

Gestión

En cumplimiento de las funciones constitucionales y legales asignadas al Personero Municipal de Bucaramanga como representante del Ministerio Público en el ámbito territorial, la Personería Municipal orienta su gestión a la protección y defensa de los derechos humanos, la salvaguarda de los intereses colectivos y del patrimonio público, la promoción del respeto por el ordenamiento jurídico y la vigilancia de la conducta oficial de quienes ejercen funciones públicas en el municipio, contribuyendo al fortalecimiento del Estado Social de Derecho y al cumplimiento de los fines esenciales del Estado.

En este contexto, y en concordancia con el direccionamiento estratégico institucional, durante enero a septiembre de la vigencia 2026 la Personería Municipal de Bucaramanga desarrolló acciones encaminadas al fortalecimiento de su capacidad institucional, la optimización de los procesos administrativos y misionales, el mejoramiento continuo de la prestación de los servicios y el fortalecimiento de los mecanismos de atención y participación ciudadana, garantizando una gestión eficiente, transparente, oportuna y orientada a la protección de los derechos de la comunidad bumanguesa.

El presente informe de gestión expone los principales resultados alcanzados durante enero a septiembre de la vigencia 2026, evidenciando el cumplimiento de las metas institucionales, las acciones desarrolladas por las diferentes dependencias y los avances obtenidos en el marco del Plan Estratégico Institucional, como expresión del compromiso de la Entidad con la transparencia, la rendición de cuentas y la mejora continua en el ejercicio de sus funciones constitucionales y legales.

ACOMPAÑAMIENTO PERSONEROS ESTUDIANTILES DIPLOMADO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS





El Personero Municipal de Bucaramanga acompañó a los personeros estudiantiles en una jornada de aprendizaje en el marco del Diplomado en Solución de Conflictos, un espacio orientado a fortalecer sus capacidades para el diálogo, la participación y la construcción de soluciones pacíficas.

Esta iniciativa contribuye a la formación de líderes estudiantiles comprometidos con la construcción de entornos escolares más participativos, democráticos y respetuosos, promoviendo la defensa y garantía de los derechos de las niñas, niños y adolescentes.

MESA DE TRABAJO SECRETARIA DE PLANEACIÓN DE BUCARAMANGA BARRIO VENADO DE ORO





La Personería Municipal de Bucaramanga lideró una mesa de trabajo con el propósito de verificar las acciones adelantadas por la Secretaría de Planeación Municipal frente a las autorizaciones requeridas por la empresa VANTI para la instalación de las redes de gas natural en el barrio Venado de Oro, comuna 14.

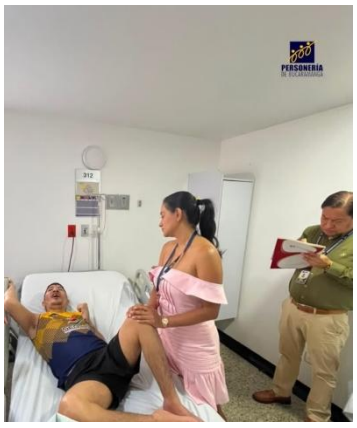
Durante la jornada se revisaron los avances de las acciones administrativas y las condiciones requeridas para garantizar el acceso al servicio público de gas natural a las familias del sector. Asimismo, se realizó una visita conjunta con VANTI, mediante un recorrido casa a casa, con el fin de identificar las condiciones de las viviendas, la ubicación de las redes y los predios que cuentan con las condiciones de espacio público necesarias para la instalación del servicio.

Como resultado de la verificación, se identificó que algunas viviendas presentan ocupación o invasión del espacio público, situación que debe ser considerada dentro del proceso de diseño e instalación de las redes. En este sentido, VANTI se encuentra realizando ajustes a los diseños de la red, contemplando la intervención de las vías peatonales de carácter público necesarias para la instalación del servicio.

Por su parte, la Secretaría de Planeación Municipal realizó la actualización de la nomenclatura del barrio y se encuentra pendiente la radicación del proyecto por parte de VANTI ante dicha dependencia, así como la posterior revisión y aprobación de los diseños definitivos.

La Personería Municipal continuará realizando seguimiento a los compromisos establecidos, con el propósito de contribuir a la articulación institucional y garantizar que las actuaciones adelantadas respondan a las necesidades de la comunidad y a la garantía de sus derechos.

SEGUIMIENTO ACCIDENTE DE TRÁNSITO JULIAN GUILLERMO GUALDRON


La Personería Municipal de Bucaramanga, liderada por el Personero Hernando Villamizar González, en articulación con la Delegada para las Políticas Sociales, Dayan Ayala, realizó seguimiento al caso de Julián Guillermo Gualdrón, quien permanece hospitalizado en la Clínica Comuneros tras sufrir un accidente de tránsito.

A través del acompañamiento permanente de la Personería, se continúa gestionando su institucionalización y garantizando la articulación necesaria para facilitar el acceso oportuno a los servicios y la atención que requiere.

Con estas acciones, la Personería Municipal de Bucaramanga reafirma su compromiso con la protección y garantía de los derechos de los ciudadanos, especialmente de quienes se encuentran en condiciones de vulnerabilidad, acompañando cada caso y promoviendo las acciones necesarias para preservar su dignidad y brindar nuevas oportunidades de vida.

MESA DE TRABAJO INTERINSTITUCIONAL GOBIERNO ESCOLAR ESTUDIANTIL







Ante las inquietudes y situaciones manifestadas por los estudiantes de la Escuela Normal Superior, la Personería Municipal de Bucaramanga convocó y lideró una mesa de trabajo interinstitucional, con la participación del Gobierno Escolar Estudiantil, la Secretaría de Educación, las directivas de la institución y demás actores competentes.

Este espacio permitió escuchar de manera directa la voz de los estudiantes, conocer sus preocupaciones y necesidades, y avanzar en la construcción de acciones y soluciones conjuntas frente a las situaciones planteadas por la comunidad educativa.

Desde la Personería Municipal reafirmamos nuestro compromiso de escuchar, acompañar y actuar en defensa de los derechos de nuestros jóvenes. Porque garantizar una educación de calidad también significa construir espacios donde la voz de los estudiantes sea escuchada, valorada y tenida en cuenta en las decisiones que impactan su vida escolar.

CLAUSURA DIPLOMADO GESTIÓN DE CONFLICTOS Y LIDERAZGO ESTUDIANTIL







La Personería Municipal de Bucaramanga estuvo presente en la clausura del Diplomado en Gestión de Conflictos y Liderazgo Estudiantil, un espacio de formación que fortalece las capacidades de nuestros jóvenes para la mediación, el diálogo, la resolución pacífica de conflictos y la construcción de una cultura de paz.

Desde la Personería Municipal de Bucaramanga y la Gobernación de Santander continuamos promoviendo y fortaleciendo el liderazgo juvenil como una herramienta fundamental para transformar conflictos, fomentar la participación y contribuir a la construcción de entornos escolares más democráticos, respetuosos y orientados a la sana convivencia.

MESA TÉCNICA GOBERNACIÓN DE SANTANDER





La Personería Municipal de Bucaramanga participó en una mesa técnica convocada por la Gobernación de Santander, con el propósito de analizar y definir las necesidades, obligaciones y perfiles requeridos para el talento humano que integra el Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes (SRPA) y el Programa de Justicia Juvenil Restaurativa.

Estos espacios de articulación interinstitucional permiten fortalecer las estrategias de atención integral a los adolescentes, así como avanzar en la construcción de respuestas oportunas y adecuadas que garanticen la protección de sus derechos, promuevan la responsabilidad frente a sus actuaciones y contribuyan a procesos efectivos de restauración y reintegración social.

Desde la Personería Municipal de Bucaramanga continuamos acompañando estos escenarios de trabajo conjunto, promoviendo acciones que contribuyan a una justicia juvenil con enfoque de derechos, restaurativo y de protección integral.

PARTICIPACIÓN TALLES DE EXPERIENCIAS DE PERSONEROS UNILIBROS







La Personería Municipal de Bucaramanga participó en el espacio de UNILIBRO, en el marco del Taller de Experiencias de Personeros, una iniciativa del Colegio Caldas y la Universidad Autónoma de Bucaramanga (UNAB) que reunió a personeros estudiantiles para compartir experiencias, aprendizajes, propuestas e ideas en torno a su labor como líderes de sus comunidades educativas.

Durante el encuentro, la Personería escuchó de manera directa sus inquietudes y propuestas, reconociendo el liderazgo, compromiso y capacidad de nuestros jóvenes para aportar a la construcción de entornos escolares más participativos, incluyentes y respetuosos de los derechos.

Seguimos acompañando y fortaleciendo el liderazgo estudiantil, convencidos de que escuchar a nuestros jóvenes y brindarles espacios de participación es fundamental para construir comunidades educativas donde su voz sea protagonista.

VISITA A LA SEDE C DEL POLITECNICO – BARRIO GIRARDOT



El Personero Municipal de Bucaramanga acompañó una visita a la sede C del Politécnico, ubicada en el barrio Girardot, donde sostuvo un diálogo con el edil de la comuna 4 y la coordinadora de la institución, con el propósito de conocer de primera mano las necesidades y situaciones relacionadas con la seguridad del entorno escolar.

Durante el recorrido se verificaron las condiciones del muro que rodea la institución, teniendo en cuenta que la obra se encuentra próxima a culminar. Esta visita permitió identificar aspectos relevantes y promover la articulación necesaria para que la infraestructura cuente con las condiciones adecuadas de seguridad y protección.

Desde la Personería Municipal de Bucaramanga continuamos acompañando las necesidades de las comunidades educativas y realizando seguimiento a las situaciones que puedan afectar su bienestar, con el propósito de contribuir a entornos escolares más seguros y tranquilos para estudiantes, docentes, directivos y toda la comunidad educativa.

CEREMONIA DE TRANSMISIÓN DE MANDO DE LA POLICIA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA



Desde la Personería Municipal de Bucaramanga acompañamos la ceremonia de transmisión de mando de la Policía Metropolitana de Bucaramanga, en la que asumió como nuevo comandante el Brigadier General Miguel Andrés Camelo.

Este espacio representa una oportunidad para fortalecer la articulación entre las instituciones y continuar trabajando de manera coordinada en favor de la seguridad, la convivencia y la protección de los derechos de los ciudadanos.

Desde la Personería Municipal de Bucaramanga reafirmamos nuestro compromiso de acompañar y promover escenarios de articulación institucional que contribuyan a la construcción de una ciudad más segura, tranquila y garante de los derechos de todos los bumangueses.

GESTIÓN TUTELAS

La Personería Municipal de Bucaramanga, en cumplimiento de las funciones constitucionales y legales que le han sido asignadas como Ministerio Público y garante de la protección de los derechos fundamentales, presenta el Informe Semestral de Gestión correspondiente al trámite de las acciones de tutela atendidas durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de septiembre de 2026.

El presente informe consolida la información reportada por las Personerías Delegadas, la Secretaría General y el Despacho del Personero Municipal, el cual cuenta con dos (2) profesionales especializados encargados de apoyar la atención y trámite de las acciones constitucionales. En él se refleja la gestión desarrollada en la recepción, análisis, elaboración y contestación de acciones de tutela, así como el acompañamiento jurídico brindado a la ciudadanía en el marco de las competencias institucionales.

Durante enero a septiembre de la vigencia 2026, la entidad gestionó un total de 171 acciones de tutela contestadas, evidenciando una importante demanda de este mecanismo constitucional por parte de la ciudadanía. De este total, 59 correspondieron al primer trimestre, 78 al segundo trimestre, 34 al tercer trimestre. Esto representa un incremento del 32,2 % entre el primer y segundo trimestre y una disminución del 56,4 % entre el segundo y tercer trimestre.

El comportamiento mensual de las tutelas contestadas fue el siguiente:

TUTELAS CONSTESTADAS ENERO A SEPTIEMBRE 2026	
MES	**TUTELAS**
ENERO	11
FEBRERO	20
MARZO	28
ABRIL	27
MAYO	25
JUNIO	26
JULIO	10
AGOSTO	9
SEPTIEMBRE	15
TOTAL	**171**

Los resultados evidencian un incremento progresivo durante el primer trimestre de 2026, pasando de 11 tutelas contestadas en enero a 28 en marzo, mes en el que se alcanzó el mayor número de actuaciones del período. Durante el segundo trimestre se presentó un comportamiento relativamente estable, con un promedio mensual de 26 tutelas contestadas, manteniéndose una demanda constante y una capacidad institucional sostenida para atender oportunamente los requerimientos judiciales.

Por su parte, durante el tercer trimestre se evidencia una disminución en el número de tutelas contestadas, registrándose 10 actuaciones en julio, 9 en agosto y 15 en septiembre, para un total de 34 tutelas en el trimestre. No obstante, el incremento observado en septiembre frente a los dos meses anteriores evidencia una variación en el comportamiento de la demanda, por lo que resulta pertinente mantener el seguimiento periódico de estas actuaciones y de la carga operativa asociada a su atención.

En términos generales, durante el período enero–septiembre de 2026 se gestionaron 171 tutelas contestadas, evidenciando la atención permanente de los requerimientos judiciales y el compromiso institucional con la protección de los derechos fundamentales, así como con el cumplimiento de los términos procesales y los principios de eficacia, celeridad y debido proceso.

Tutelas contestadas por dependencia

La distribución consolidada de las tutelas contestadas durante enero a septiembre de 2026 es la siguiente:

TUTELAS CONSTESTADAS ENERO A SEPTIEMBRE 2026										
Dependencia	**Enero**	**Febrero**	**Marzo**	**Abril**	**Mayo**	**Junio**	**Julio**	**Agosto**	**Septiembre**	**Total**
Derechos Humanos	0	7	14	11	14	8	2	1	1	**58**
Familia	4	8	2	5	3	5	4	1	6	**38**
Patrimonio Público	3	2	2	2	2	3	3	0	2	**19**
Políticas Sociales	2	0	1	1	1	0	1	1	0	**7**
Ministerio Público	0	1	5	5	2	3	0	0	0	**16**
Despacho	2	2	4	3	3	6	0	5	6	**31**
Secretaría General	0	0	0	0	0	1	0	1	0	**2**
TOTAL	**11**	**20**	**28**	**27**	**25**	**26**	**10**	**9**	**15**	**171**

La Delegada para Derechos Humanos concentró el mayor volumen de contestaciones, con 58 actuaciones, seguida por la Delegada para Familia, con 38, y el Despacho del Personero Municipal, con 31. Estas tres dependencias representan conjuntamente 127 de las 171 tutelas contestadas durante el período.

En cuanto a la elaboración de acciones de tutela, entendidas como aquellas elaboradas por funcionarios o contratistas de la entidad a solicitud de los usuarios o como resultado de la orientación jurídica brindada para la protección de sus derechos fundamentales, durante enero a septiembre de 2026 se elaboraron un total de 25 acciones de tutela, de las cuales 9 correspondieron al primer trimestre, 8 al segundo trimestre y 8 al tercer trimestre.

El comportamiento mensual de las tutelas elaboradas fue el siguiente:

TUTELAS ELABORADAS ENERO A SEPTIEMBRE 2026	
MES	**TUTELAS**
ENERO	5
FEBRERO	1
MARZO	3
ABRIL	3
MAYO	3
JUNIO	2
JULIO	3
AGOSTO	4
SEPTIEMBRE	1
TOTAL	**25**

Tutelas elaboradas por dependencia

TUTELAS ELABORADAS ENERO A SEPTIEMBRE 2026										
Dependencia	**Enero**	**Febrero**	**Marzo**	**Abril**	**Mayo**	**Junio**	**Julio**	**Agosto**	**Septiembre**	**Total**
Derechos Humanos	4	0	2	1	2	1	2	3	1	**16**
Políticas Sociales	0	1	0	0	0	0	0	1	0	**2**
Despacho	1	0	1	0	0	0	1	0	0	**3**
Familia	0	0	0	0	0	1	0	0	0	**1**
Ministerio Público	0	0	0	2	1	0	0	0	0	**3**
TOTAL	**5**	**1**	**3**	**3**	**3**	**2**	**3**	**4**	**1**	**25**

Los resultados permiten establecer que la Delegada para Derechos Humanos continúa siendo la dependencia con mayor participación tanto en la elaboración como en la contestación de acciones de tutela, reflejando la naturaleza de las solicitudes presentadas por la ciudadanía y el acompañamiento permanente brindado para la protección de sus derechos fundamentales.

El análisis consolidado del primer semestre evidencia que la actividad institucional estuvo orientada principalmente a la contestación de acciones de tutela, registrándose 171 tutelas contestadas frente a 25 tutelas elaboradas, situación que demuestra una carga operativa significativamente mayor en la atención de requerimientos judiciales formulados por los despachos judiciales.

Logros Significativos

Como resultado de la gestión de seguimiento y articulación interinstitucional liderada por la Personería Municipal de Bucaramanga, se logró avanzar en la solución de la problemática relacionada con la falta de acceso al servicio de gas natural en el barrio Venado de Oro, comuna 14.

Durante el tercer trimestre, la Personería lideró una mesa de trabajo con la Secretaría de Planeación Municipal y la empresa VANTI, complementada con una visita de verificación casa a casa, que permitió identificar las condiciones de las viviendas, la ubicación de las redes y las situaciones relacionadas con la ocupación del espacio público que incidían en la definición de los diseños para la instalación del servicio. Como resultado de esta gestión, VANTI inició el ajuste de los diseños de la red, contemplando la intervención de vías peatonales de carácter público, mientras que la Secretaría de Planeación adelantó la actualización de la nomenclatura del sector.

Este avance constituye un logro significativo de la gestión preventiva de la Personería Municipal, al propiciar la articulación entre la comunidad, la Administración Municipal y la empresa prestadora del servicio, generando condiciones para avanzar hacia la prestación efectiva de un servicio público esencial. A la fecha de corte del informe, se encuentra pendiente la radicación del proyecto por parte de VANTI y la revisión y aprobación de los diseños definitivos por parte de la Secretaría de Planeación, frente a lo cual la Personería continuará realizando seguimiento.

PERSONERÍA DELEGADA PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS

Gestión

ACOMPAÑAMIENTO COMISIÓN DE FUTBOL Y PARTIDO DE LIGA DEL SEGUNDO SEMESTRE



Se realizo acompañamiento a la comisión técnica de futbol en donde se presenta plan de seguridad, atención de emergencia, logística y aforo de los encuentros deportivos del Atlético Bucaramanga a realizarse por el campeonato local Liga Bet Play del segundo semestre y a los partidos que se llevarán a cabo en el estado departamental Americo Montanini de la ciudad de Bucaramanga.

Fechas de acompañamientos: 30 de julio, 3 de agosto, 4 de septiembre, 5 de septiembre y 30 de septiembre.

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.

- *24 de septiembre de 2026 Comando centro (revisión de dispositivos)*
- *28 de septiembre de 2026 Estacion de policía del norte (revisión de dispositivos)*

ACOMPAÑAMIENTO CONSEJO EXTRAORDINARIO DE SEGURIDAD



Imagen recreativa

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

Fecha del acompañamiento: 18 de septiembre del 2026, caso de amenazas a funcionarios del INPEC.

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



Durante el tercer trimestre, la Delegada para la Defensa de los Derechos Humanos realizó seguimiento permanente a los compromisos y acuerdos establecidos en las mesas de trabajo desarrolladas con la Alcaldía Municipal de Bucaramanga, el INPEC y la Policía Nacional, particularmente frente a la atención de la población privada de la libertad sindicada y el traslado de personas condenadas que permanecían en Estaciones de Policía y URI. Estas acciones permitieron mantener la articulación interinstitucional y verificar los avances en los compromisos adquiridos, con el propósito de contribuir al cumplimiento de las obligaciones legales de las entidades y a la garantía de los derechos de la población privada de la libertad.

ACOMPAÑAMIENTO A REVISIÓN DE CELDAS EN LA ESTACIONES DE POLICIA DE LA POBLACIÓN PPL



Seguimiento a la garantía de los derechos de la población privada de la libertad: Durante el tercer trimestre, la Personería Municipal, a través de la Delegada para la Defensa de los Derechos Humanos, mantuvo presencia y seguimiento en las Estaciones de Policía y URI de Bucaramanga, con el propósito de verificar las condiciones de permanencia de las personas privadas de la libertad y atender las situaciones que pudieran afectar sus derechos fundamentales. Asimismo, se acompañaron las revisiones periódicas de las celdas, realizando seguimiento a las condiciones de los espacios y promoviendo el respeto y garantía de los derechos de la población privada de la libertad.

ACOMPAÑAMIENTO A LOS DIFERENTES OPERATIVOS COORDINADOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA



La delegatura realizó diferentes acompañamientos coordinados por parte de **MIGRACIÓN COLOMBIA**, con fin de realizar control migratorio y verificación de antecedentes de la población extranjera. El apoyo de la delegada permitió que los operativos cumplan con la protección de sus derechos fundamentales y el debido proceso de la población migrante, generando impacto en los establecimientos de comercio, conductores, parques y público en general.

Fechas de los operativos:

- 03 de julio de 2026: barrio san francisco
- 16 de julio de 2026: desde la carrera 15 hasta la calle 36
- 21 de julio de 2026: estación del norte de Bucaramanga

ACOMPAÑAMIENTO EN TEMAS DE SALUD

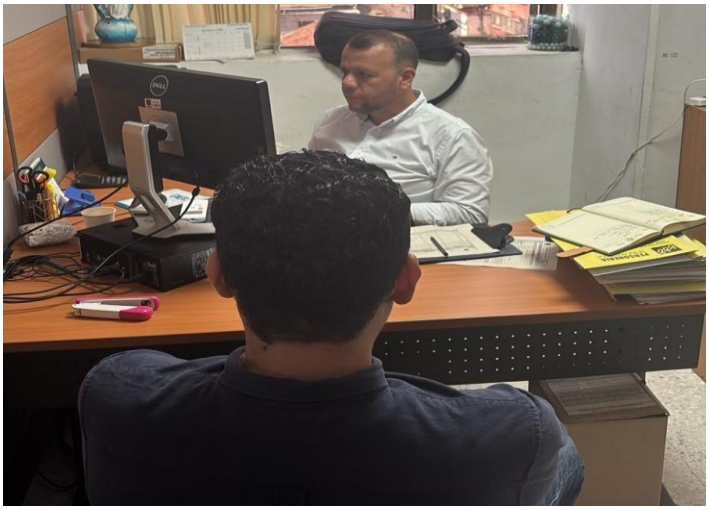


La delegada realiza acompañamientos a comités, mesas de trabajo y visitas especiales en salud con el fin de discutir temas relacionados con la ocupación de camas en los centros de salud, entrega de medicamentos, insumos y adquirir la superación de la problemática.

- *22 de septiembre de 2026: Visita HUS.*
- *23 de septiembre de 2026: Visita HUS.*

PERSONERÍA
DE BUCARAMANGA

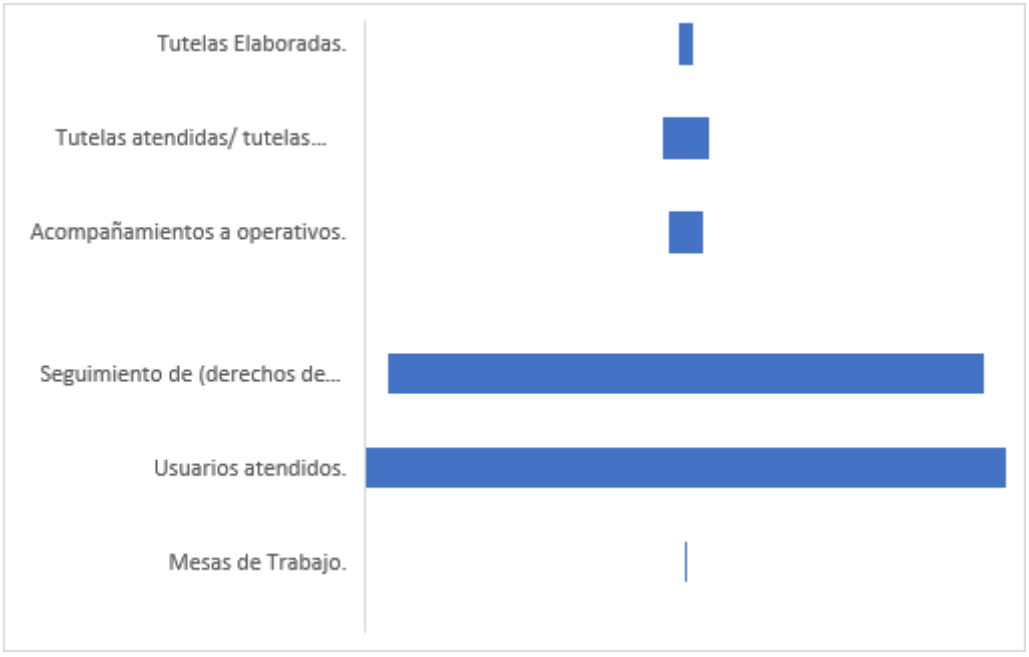
TOMA DECLARACIONES DE VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO



En cumplimiento de la función legal de tomar las declaraciones, en el tercer trimestre se realizó la toma de TANTAS DECLACIONES 13 declaraciones para el mes de julio, para el mes de agosto 33 declaraciones y el mes de septiembre 9 declaraciones. Se da cumplimiento a la ley 1448 de 2011 y 2124 de 2024, garantizando que, mediante la toma de la declaración, se active la ruta del reconocimiento en calidad de víctima, habilitando el acceso a medidas de reparación.

En Resumen

Actividades / servicios	PERIODO				TOTAL VIGENCIA 2026
	1er TRIMESTRE	2do TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4to TRIMESTRE	
Tutelas Elaboradas.	6	4	6		**16**
Tutelas atendidas/ tutelas recibidas.	21	33	26		**80**
Acompañamientos a operativos.	15	17	9		**41**
Seguimiento de (derechos de petición + PQR).	254	189	173		**616**
Usuarios atendidos.	272	234	378		**884**
Mesas de Trabajo.	1	4	0		**5**



GESTIÓN PQRS

TUTELAS RESPONDIDAS Y ELABORADAS

PQRS GESTIONADOS EN EL PERIODO REPORTADO		
Tema	**Cantidad**	**Descripción general de la gestión**
Salud	92	Solicitud de citas médicas, autorización de Medicamentos, programación de cirugías, entre otras.
Población privada de la libertad	10	Solicitudes de cupo en establecimiento carcelario y acompañamiento en temas de salud.
Victimas	18	Tramite de declaraciones y ayuda emergente para la población víctima del conflicto armado.
UNP	14	Se suministra información sobre presuntas personas amenazadas que hayan puesto en conocimiento de la Personería.
SISBEN	1	Se realiza seguimiento a las solicitudes para actualizar la categorización del puntaje del SISBEN.

Otros	38	Seguimientos y acompañamientos solicitados por la comunidad en relación con actuaciones de la alcaldía y otros.
TOTAL	**173**	

GESTIÓN TUTELAS

TUTELAS GESTIONADAS EN EL TRIMESTRE REPORTADO								
Tema	**Cantidad**	**Tutelas**			**Desacatos**			**Descripción general de la tutela**
		En tramite	**A favor**	**Negadas**	**En tramite**	**A favor**	**Negados**	
SALUD	**6**	1	4	1				Solicita medicamentos, transporte y hospedaje, citas y procedimientos médicos, entre otros.

Logros Significativos

Julio

Acompañamiento y vigilancia de garantías en operativos de tránsito: La Personería Municipal realizó acompañamiento a una jornada de control y verificación de tránsito, con el propósito de ejercer vigilancia preventiva sobre las actuaciones de las autoridades y verificar el respeto de las garantías y derechos de los ciudadanos durante los procedimientos. Se efectuó seguimiento a los controles de documentación de conductores y vehículos, así como a las inmovilizaciones derivadas de infracciones de tránsito, contribuyendo a fortalecer la transparencia, legalidad y respeto por los derechos humanos en el desarrollo del operativo. Asimismo, se acompañó la verificación de documentación de ciudadanos extranjeros, sin evidenciarse situaciones que requirieran intervención adicional por parte de la Personería.

Agosto

Recepción de declaraciones de víctimas del conflicto armado: Durante el mes de agosto, la Personería Municipal fortaleció la atención y orientación a la población víctima, teniendo en cuenta que este mes constituía una fecha límite para la recepción de declaraciones relacionadas con hechos victimizantes ocurridos hasta el año 2006. En este marco, se atendieron y orientaron 33 personas, brindando acompañamiento para la recepción de sus declaraciones y la orientación correspondiente sobre las rutas institucionales para el reconocimiento y garantía de sus derechos como víctimas del conflicto armado.

Septiembre

Verificación y seguimiento a la garantía del derecho a la salud: Se realizó visita presencial al Hospital Universitario de Santander para verificar directamente las condiciones de atención y la situación del ciudadano Cristian Eduardo Coy. En el marco del acompañamiento, se efectuaron gestiones de articulación con funcionarios de la institución y con el Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU), permitiendo realizar seguimiento directo al caso y contribuir a la identificación y atención de posibles barreras en el acceso a los servicios de salud requeridos, en ejercicio de las funciones de promoción, protección y vigilancia de los derechos humanos de la Personería Municipal.

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

Gestión

Visitas institucional educativas PAE, plan de alimentación escolar

Durante el trimestre se realizaron trece (13) actividades de verificación al Programa de Alimentación Escolar (PAE), a partir del 09 de julio de 2026 hasta el 15 de septiembre del mismo año, en distintas instituciones educativas del municipio.

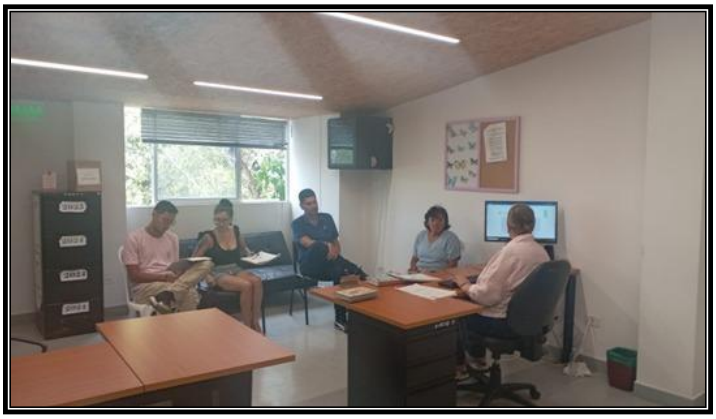
Las intervenciones se enfocaron en la revisión de raciones alimentarias (industrializadas y preparadas en sitio), alcanzando un total de 5.688 raciones verificadas. La población beneficiada correspondió a estudiantes desde transición hasta grado once.



Las actividades contaron con la participación de las instituciones educativas y actores del programa, en el marco de la función de vigilancia de la Personería. Como resultado, se formularon observaciones y compromisos de mejora en la prestación del servicio, los cuales quedan sujetos a seguimiento institucional.

Fecha	***Espacio/Evento***	***Tema u objetivo principal***	***Población beneficiada.***
9 de julio de 2026	Institución Educativa Normal Superior	Revisión de 747 raciones preparadas en sitio.	Estudiantes grado sexto a grado once
28 de julio de 2026	Institución Educativa Colorados	Revisión de 1323 raciones preparadas en sitio.	*Estudiantes desde el* grados transición hasta el grado once.
29 de julio de 2026	Institución Educativa Club Unión CDC Barrio Colorados	Revisión de 429 raciones preparadas en sitio.	*Estudiantes desde el* grados transición hasta el grado once.
20 de agosto de 2026	Institución Educativa Liceo Patria	Revisión de 540 raciones industrializadas programa PAE.	Estudiante de grado transición a grado once.
20 de agosto de 2026	Institución Educativa Normal Superior de Bucaramanga.	Revisión de 700 raciones preparadas en sitio.	Estudiantes grado octavo a grado once.
01 de septiembre de 2026	Institución Educativa Promoción Social CDD.	Revisión de 137 raciones preparadas en sitio.	Estudiantes grado transición a grado once.
02 de septiembre de 2026	Institución Educativa Promoción Social CDD.	Revisión de 425 raciones preparadas en sitio.	Estudiantes grado transición a grado once.
03 de septiembre de 2026	Institución Educativa Normal Superior de Bucaramanga, sede B.	Revisión de 409 raciones industrializadas.	Estudiantes grado transición a grado primero.
04 de septiembre de 2026	Institución Educativa Eloy Valenzuela, Sede A.	Revisión de 212 raciones preparadas en sitio.	Estudiantes grado noveno a grado once.
15 de septiembre de 2026	Institución Educativa Nuestra Señora del Pilar Sede E.	Revisión de 88 raciones preparadas en sitio.	Estudiantes grado Transición a quinto once.
15 de septiembre de 2026	Institución Educativa Aurelio Martínez Mutis, sede C.	Revisión de 129 raciones preparadas en sitio.	Estudiantes grado Prejardín a quinto de primaria.
15 de septiembre de 2026	Institución Educativa Jorge Eliecer Gaitan, sede B	Revisión de 132 raciones preparadas en sitio.	Estudiantes grado Preescolar a quinto de primaria.
15 de septiembre de 2026	Institución Educativa Politécnico, sede D.	Revisión de 417 raciones industrializadas.	Estudiantes grado Preescolar a quinto de primaria.

Asistencia a audiencias



Durante el trimestre se realizaron dieciséis (16) audiencias en las Comisarías de Familia No. 1, 2 y 3, en fechas comprendidas entre el 15 de julio y el 30 de septiembre de 2026.

Las actuaciones se enfocaron en la protección de los adultos mayores y en el restablecimiento de sus derechos, siendo la población beneficiaria las personas adultas mayores en condición de vulnerabilidad.

Participaron las Comisarías de Familia, con acompañamiento de la Personería. Como resultado, se verificó el trámite de los procesos, se impulsaron medidas de protección y se dejaron compromisos sujetos a seguimiento por las autoridades competentes, garantizando la protección de derechos fundamentales.

Fecha	***Espacio/Evento***	***Tema u objetivo principal***	***Población beneficiada.***
15 de julio de 2026	Comisaria de Familia # 1	Audiencia vif 107/2026	Adulto mayor
22 de julio de 2026	Comisaria de Familia # 3	Audiencia vif 061-2026	Adulto mayor
24 de julio de 2026	Comisaria de Familia # 1	Audiencia vif 077-2026	Adulto mayor
24 de julio de 2026	Comisaria de Familia # 1	Audiencia VCF 111-2026	Adulto mayor
24 de julio de 2026	Comisaria de Familia # 1	Audiencia VCF 108-2026	Adulto mayor
24 de julio de 2026	Comisaria de Familia # 1	Audiencia vcf 97-2026	Adulto mayor
10 de agosto de 2026	Comisaria de Familia # 1	Audiencia VCF 115-2026	Adulto mayor
14 de agosto de 2026	Comisaria de Familia # 1	Audiencia vcf 117-2026	Adulto mayor
31 de agosto de 2026	Comisaria de Familia # 1	Audiencia VCF 111-2026	Adulto mayor

03 de septiembre de 2026	Comisaria de Familia # 3	Audiencia vif 061-2026	***Adulta mayor***
08 de septiembre de 2026	Comisaria de Familia # 1	Audiencia vif 108-2026	***Adulta mayor***
12 de septiembre de 2026	Comisaria de Familia # 1	Audiencia PAR 061-2026	***Violencia Adulta mayor***
29 de septiembre de 2026	Comisaria de Familia # 2	Audiencia VCF 083-2026	***Adulta mayor***
29 de septiembre de 2026	Comisaria de Familia # 1	Audiencia vcf 124 de 2026	***Adulta mayor***
29 de septiembre de 2026	Comisaria de Familia # 1	Audiencia vcf 143 de 2026	***Adulta mayor***
30 de septiembre de 2026	Comisaria de Familia # 1	Audiencia vcf 136 de 2026	***Adulta mayor***

Capacitaciones



Durante el trimestre se realizaron veintidós (22) actividades entre el 06 de julio y el 21 de septiembre de 2026, en distintas instituciones educativas.

Las intervenciones se centraron en la educación para la construcción de entornos seguros y libres de bullying; la promoción de la salud sexual; la capacitación en gobierno escolar; la visita pedagógica a la planta de tratamiento de aguas residuales; el taller de experiencias de personeros; la Escuela de Padres “Cerebros en Obra”; y la promoción del buen trato. La población beneficiada estuvo conformada por estudiantes de primaria y bachillerato, padres de familia y personeros estudiantiles.

Participaron diferentes instituciones educativas y como resultado, se generaron espacios de sensibilización, formación y orientación, con compromisos enfocados en el fortalecimiento de entornos protectores y educativos, sujetos a seguimiento por las entidades competentes.

Fecha	***Espacio/Evento***	***Tema u objetivo principal***	***Población beneficiada.***
06 de julio de 2026	Colegio Santander	Entornos seguros y libres de bullying	*Estudiantes de grado sexto a once.*
09 de julio de 2026	Institución Educativa Normal Superior	Entornos seguros y libres de bullying	*Estudiantes bachillerato*
10 de julio de 2026	Colegio Bicentenario	***Campaña “escuchar para transformar-gobierno escolar”***	*Estudiantes bachillerato*
10 de julio de 2026	Colegio Comfenalco	Entornos seguros y libres de bullying	*Estudiantes bachillerato*
14 de julio de 2026	Institución Educativa Comuneros	Entornos seguros y libres de bullying	*Estudiantes bachillerato*
15 de julio de 2026	Institución Educativa San José de la Salle.	Entornos seguros y libres de bullying	*Estudiantes bachillerato*
23 de julio de 2026	IMCT	Taller “el desafío de la torre” del diplomado para personeros estudiantiles.	Personeros Estudiantiles.
28 de julio de 2026	Colegio Bicentenario	***Campaña “escuchar para transformar-gobierno escolar”***	*Estudiantes bachillerato*
29 de julio de 2026	Colegio Las Americas	***Campaña “escuchar para transformar-gobierno escolar”***	*Estudiantes bachillerato*
29 de julio de 2026	Colegio Jorge Isaac	Entornos seguros y libres de bullying	*Estudiantes bachillerato*
29 de julio de 2026	Centro Educativo Club Unión sede C	Importancia del buen trato	Grados Primaria.
30 de julio de 2026	Colegio Francisco de Paula Santander	Entornos seguros y libres de bullying	*Estudiantes bachillerato*
03 de agosto de 2026	Colegio Maiporé.	Entornos seguros y libres de bullying	*Estudiantes bachillerato*
04 de agosto de 2026	Escuela Normal Superior	Entornos seguros y libres de bullying	*Estudiantes bachillerato*
06 de agosto de 2026	Colegio Miraflores	Entornos seguros y libres de bullying	*Estudiantes bachillerato*
12 de agosto de 2026	Escuela Normal Superior	Programa de Salud sexual	***Grado octavo.***
13 de agosto de 2026	Escuela Normal Superior	Programa de Salud sexual	***Bachillerato***
14 de agosto de 2026	Colegio Politécnico	Visita pedagógica a la planta de tratamiento de aguas residuales.	***Grado once.***
14 de agosto de 2026	Colegio Nuestra señora de Fatima	Entornos seguros y libres de bullying	***Bachillerato***

28 de agosto de 2026	Neomundo	Taller de experiencias de personeros.	***Personeros estudiantiles.***
08 de septiembre de 2026	Institución Educativa Provenza	Escuela de padre “cerebros en obra”	***Padres de Familia de Bachillerato.***
21 de septiembre de 2026	Institución Educativa Miraflores	Campaña para eliminar hábitos negativos	***Grados novenos a once.***

Mesas de trabajo



Durante el trimestre comprendido entre el 9 de julio y el 29 de septiembre de 2026, se desarrollaron dieciséis (16) actividades orientadas a la promoción y protección de los derechos de niños, niñas, adolescentes y mujeres. Las acciones implementadas estuvieron enfocadas en el fortalecimiento de la articulación y coordinación interinstitucional en entornos educativos, así como en el seguimiento y atención de situaciones de riesgo identificadas en las instituciones educativas, con el propósito de contribuir a la garantía de derechos y al fortalecimiento de las acciones de prevención y protección.

En el marco de las acciones de articulación interinstitucional, participaron el Ministerio de Educación Nacional, las instituciones educativas y la Subsecretaría del Interior, con el acompañamiento de la Personería. Como resultado de este trabajo conjunto, se coordinaron acciones orientadas a la prevención, atención y seguimiento de las situaciones identificadas; asimismo, se establecieron compromisos institucionales y se efectuó seguimiento a los casos intervenidos, con el propósito de fortalecer las medidas de protección y atención dirigidas a niños, niñas, adolescentes, mujeres y demás integrantes de la comunidad educativa.

Fecha	***Espacio/Evento***	***Tema u objetivo principal***	***Población beneficiada.***
09 de julio de 2026	Reunión virtual	Dialogo sobre las necesidades planteadas.	Población NARP (negra, afrocolombiana, raizal y palenquera)
15 de julio de 2026	Ministerio de Educación Nacional	Convivencia escolar como base para la construcción de paz	Comunidades educativas, directivos, docentes, estudiantes y demás actores.
22 de julio de 2026.	Institución Educativa Aurelio Martínez Mutis.	Mesa de articulación para el fortalecimiento de la ruta de atención y apoyo al comité escolar de convivencia.	Estudiantes.
28 de julio de 2026.	Subsecretaria del Interior	Subcomité de cualificación para el abordaje integral de las violencias por razones de sexo o de género.	Población en general.
28 de julio de 2026.	Casa Luis Perú de Lacroix.	Plan de acción y compromisos SRPA.	Adolescentes.
29 de julio de 2026	Institución educativa Aurelio Martínez Mutis	Fortalecimiento para la ruta de atención y apoyo al comte escolar de convivencia.	Estudiantes
05 de agosto de 2026.	Auditorio Andrés Páez de Sotomayor.	Comité territorial PAE.	Estudiantes
06 de agosto de 2026.	Polideportivo Las Americas.	Seguimiento semana de la Juventud.	Estudiantes
12 de agosto de 2026.	Escuela Normal Superior.	Mesa interinstitucional del gobierno escolar estudiantil, con secretaria de educación, directivas de la educación y estudiantes.	Estudiantes
21 de agosto de 2026.	Centro Integral de la Mujer.	Protocolo atención especializada en casa de sobreviviente de feminicidios.	Mujeres.
31 de agosto de 2026.	Instituto Tecnológico Eloy Valenczuela.	Caso menor con problemas de conducta.	Estudiante.
03 de septiembre de 2026.	Instituto Educativa Normal Superior.	Paro de los estudiantes por el clima laboral en la Institución.	Estudiantes.
16 de septiembre de 2026.	Institución educativa Aurelio Martínez mutis	Seguimiento del caso de estudiante.	Estudiante.
21 de septiembre de 2026.	Salón Santurbán	Comité de convivencia escolar	Niños, niñas y adolescentes.
24 de septiembre de 2026.	Reunión virtual	Mesa de primera infancia, infancia y adolescencia y fortalecimiento familiar.	Niños, niñas y adolescentes.

29 de septiembre de 2026.	Institución educativa Aurelio Martínez mutis	Seguimiento del caso de estudiante.	Estudiante.

Visitas a Hogares CLARET



Durante el mes de julio de 2026 se realizó una visita a la Fundación Hogares Claret, con el propósito de verificar periódicamente la presencia y el estado de los elementos prohibidos dentro de las instalaciones. Esta actividad estuvo dirigida a la población menor de edad, como parte de las acciones de seguimiento y protección orientadas a garantizar condiciones adecuadas de seguridad y bienestar.

Fecha	***Espacio/Evento***	***Tema u objetivo principal***	***Población beneficiada.***
15 de julio de 2026	Fundación hogares Claret	Verificación periódica de elementos prohibidos.	Menores.

Acompañamiento



Durante el trimestre se realizaron ocho (08) actividades entre el 02 de julio y el 29 de septiembre de 2026.

Durante el trimestre, la Delegada de Familia realizó acompañamientos y acciones de articulación interinstitucional orientadas a la promoción y garantía de los derechos de niñas, niños, adolescentes y sus familias. Entre las principales acciones se destacan la participación en espacios de seguimiento y socialización sobre transporte, talento humano y convenios administrativos; la revisión de procesos relacionados con la justicia juvenil, la seguridad y la prevención de la reincidencia; el acompañamiento a la actualización de procesos desarrollados por la plataforma de juventud y la atención a casos que requirieron acompañamiento familiar. Asimismo, se participó en actividades conmemorativas de la Semana de la Juventud, en reuniones de articulación con instituciones educativas para fortalecer acciones de protección y garantía de los derechos de los estudiantes, y en el Comité para el Abordaje Integral de las Violencias por Razones de Sexo. Estas acciones permitieron fortalecer la coordinación institucional y el seguimiento a situaciones que involucran a población menor de edad, adolescentes, familias y comunidad en general.

Fecha	***Espacio/Evento***	***Tema u objetivo principal***	***Población beneficiada.***
02 de julio de 2026	Salón hormiga – Bucarica UIS	Informe de transporte, talento humano y convenios administrativos del SRPA.	Adolescentes.
11 de agosto de 2026	Salón hormiga – Bucarica UIS	Informe subcomité temático de justicia, seguridad y prevención de la justicia juvenil restaurativa.	Adolescentes.
11 de agosto de 2026	Centro vida Antonia santos SUR	Socialización de las actualizaciones del acuerdo N° 38 del 2024.	Niños, niñas y adolescentes.
14 de agosto de 2026	Reunión virtual	Procesos desarrollados por la plataforma de juventud.	Adolescentes.
24 de agosto de 2026	Reunión virtual	Brindar atención y acompañamiento a madre de familia.	Menor.

PERSONERÍA
DE BUCARAMANGA

04 de septiembre de 2026	Institución educativa Camacho Carreño	Actividades conmemorativos semana de la juventud.	Adolescentes.
21 de septiembre de 2026	Institución educativa Normal Superior de Bucaramanga	Acompañar a la comunidad educativa y coordinar acciones con las entidades competentes para la protección de los derechos de los estudiantes.	Niños, niñas y adolescentes.
29 de septiembre de 2026	Salón Santurbán	Comité para abordaje integral de las violencias por razones de sexo.	Comunidad en general.

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



La delegada de familia de la personería de Bucaramanga, en calidad de secretaria técnica de la Mesa de Participación Efectiva de Víctimas, contribuye de manera permanente con acciones de hecho que permiten garantizar que a las víctimas del conflicto armado interno se les reconozca el goce de los derechos a la verdad, la justicia, la reparación y no repetición.

Para lograr dicho cometido, a través de la delegada se presta apoyo profesional, preventivo y de orientación a personas víctimas del conflicto armado, grupos vulnerables e instituciones que necesitan apoyo para tomar decisiones o resolver problemas que alteran su ritmo de vida habitual.

Fecha	Espacio / Evento	Objetivo Principal	Población Beneficiada
09 de julio de 2026	Capacitación Protocolo NARP (virtual, UARIV)	Asistencia, en calidad de secretaría técnica de la Mesa de Participación Efectiva de Víctimas, a la capacitación y socialización del Protocolo NARP, impartida por la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (UARIV).	Población víctima del conflicto de Bucaramanga.
31 de julio de 2026	Mesa Técnica de Proyectos Productivos	Asistencia, en calidad de secretaría técnica de la Mesa de Participación Efectiva de Víctimas, a la Mesa Técnica de Proyectos Productivos para la población víctima de 2026.	Población víctima del conflicto de Bucaramanga.
19 de agosto de 2026	Mesa Técnica de Proyectos Productivos	Asistencia a la socialización de resultados para la publicación oficial de los beneficiarios seleccionados del programa de proyectos productivos, vigencia 2026. La reunión no pudo llevarse a cabo y se reprogramó para el 26 de agosto de 2026.	Población víctima del conflicto de Bucaramanga.
21 de agosto de 2026	Comité Ejecutivo de la MPEVBGA	Asistencia, elaboración de los oficios requeridos por el Comité y colaboración en la proyección del orden del día del primer plenario ordinario, vigencia 2026.	Población víctima del conflicto de Bucaramanga.
26 de agosto de 2026	Mesa Técnica de Proyectos Productivos	Acompañamiento y apoyo técnico en la socialización de los resultados del proceso de selección y en la revisión de la publicación oficial de los beneficiarios del programa de proyectos productivos, vigencia 2026.	Población víctima del conflicto de Bucaramanga.
01 de septiembre de 2026	Primer Comité Ejecutivo Extraordinario de la MPEVBGA	Asistencia, elaboración de los oficios requeridos por el Comité y apoyo en la programación de los actos conmemorativos pendientes.	Población víctima del conflicto de Bucaramanga.
09 de septiembre de 2026	Primer Plenario Ordinario de la MPEVBGA	Convocatoria de los integrantes de la Mesa y coordinación del acompañamiento y apoyo logístico, en calidad de secretaría técnica, para el cumplimiento del orden del día.	Población víctima del conflicto de Bucaramanga.
17 de septiembre de 2026	Segundo Comité Ejecutivo Extraordinario de la MPEVBGA	Asistencia, elaboración de los oficios requeridos por el Comité y apoyo en la construcción del orden del día del Primer Plenario Extraordinario N.º 1 de la MPEVBGA.	Población víctima del conflicto de Bucaramanga.

23 de septiembre de 2026	Mesa de trabajo con el INDERBU (FESTIKI y FESTIKANA)	Participación en la articulación y concertación de las actividades recreativas dirigidas a la población víctima, incluyendo planeación, organización y aspectos logísticos con el INDERBU y el operador logístico.	Niños, niñas, adolescentes y personas mayores víctimas del conflicto de Bucaramanga.
24 de septiembre de 2026	Mesa Técnica de Memoria Histórica	Acompañamiento para avanzar en la articulación institucional y en la definición de las acciones de fortalecimiento de la memoria, el reconocimiento y la dignificación de las víctimas.	Población víctima del conflicto de Bucaramanga.
29 de septiembre de 2026	Primer Plenario Extraordinario de la MPEVBGA	Convocatoria de los integrantes de la Mesa y coordinación del acompañamiento y apoyo logístico, en calidad de secretaría técnica, para el cumplimiento del orden del día.	Población víctima del conflicto de Bucaramanga.

En Resumen

Actividades / Servicios	PERIODO				TOTAL VIGENCIA 2026
	1er TRIMESTRE	2do TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4to TRIMESTRE	
Visitas institucionales educativas PAE.	6	11	13		20
Asistencia a audiencias	21	17	16		35
Capacitaciones	21	24	22		67
Revisión tropas PONAL	1	1	0		2
Mesas de trabajo	8	1	16		25
Visitas a hogares Claret	1	1	1		3
Acompañamiento	16	11	8		35
Secretaría técnica Mesa de Participación de Víctimas (MPEVBGA)	9	2	11		22



GESTIÓN PQRS

Incluya solo la información de las PQRS gestionadas por la Delegada / Oficina durante el trimestre reportado.

PQRS GESTIONADOS EN EL TRIMESTRE REPORTADO		
Tema	**Cantidad**	**Descripción general de la gestión**
Derechos de petición	2	Se realiza seguimiento y verificación de las actuaciones adelantadas, en su mayoría por las instituciones educativas y autoridades administrativas competentes, con el fin de garantizar que los procedimientos aplicados en cada caso se ajusten a la normativa vigente y respeten el debido proceso
Mesa de participación de victimas	124	Se realizó acompañamiento en los diferentes espacios de participación y solicitudes realizadas por las víctimas.
Peticiones, quejas y Programas educativos de prevención	115	Se atendieron peticiones y quejas de la comunidad, brindando orientación y gestión ante entidades competentes. Asimismo, se desarrollaron actividades educativas de prevención orientadas a la promoción de derechos y la prevención de su vulneración.
Protección a los derechos constitucionales	134	Se realizaron acciones de orientación, acompañamiento y gestión institucional para la protección y restablecimiento de derechos fundamentales de la población, especialmente en situaciones de vulnerabilidad.
Seguimiento o vigilancia de peticiones y quejas	399	Se atendieron las solicitudes presentadas por la comunidad con el fin de hacer seguimiento

PQRS GESTIONADOS EN EL TRIMESTRE REPORTADO		
Tema	**Cantidad**	**Descripción general de la gestión**
		oportuno a la respuesta de peticiones, quejas o reclamos ante diferentes autoridades administrativas

GESTIÓN TUTELAS

TUTELAS GESTIONADAS EN EL TRIMESTRE REPORTADO								
Tema	**Cantidad**	**Tutelas**			**Desacatos**			**Descripción general de la tutela**
		En tramite	**A favor**	**Negadas**	**En tramite**	**A favor**	**Negados**	
Derecho de petición y debido proceso	**2**							Acciones de tutela interpuestas por vulneración del debido proceso, derecho de petición y acceso a la administración de justicia, frente a actuaciones de entidades públicas, con acompañamiento y seguimiento por parte de la Personería.
Derecho a la educación	**1**							Tutelas relacionadas con el acceso, permanencia y garantías dentro del sistema educativo, incluyendo situaciones disciplinarias y vulneraciones al derecho fundamental a la educación.
Derechos de niños, niñas y adolescentes	**2**							Acciones orientadas a la protección integral de menores de edad, incluyendo restablecimiento de derechos, entorno familiar y garantía del interés superior del niño.

Derechos de población vulnerable (mujer, adulto mayor, víctimas)								Tutelas relacionadas con la protección de población en condición de vulnerabilidad, incluyendo violencia intrafamiliar, igualdad y acceso a servicios institucionales.
Derechos fundamentales múltiples (vida, salud, dignidad)	**5**							Acciones que involucran la protección concurrente de varios derechos fundamentales, tales como vida digna, salud, integridad personal e igualdad, con intervención orientada a garantizar condiciones mínimas de protección.
Igualdad, debido proceso y participación en la mesa de victima	**1**							Se centran principalmente en la garantía de la participación efectiva dentro de la Mesa de Víctimas, así como en la protección del derecho fundamental al debido proceso en las actuaciones relacionadas. En este sentido, los accionantes buscan que, a través de este mecanismo constitucional, se adopten las medidas necesarias para la reactivación de los espacios de participación, asegurando condiciones adecuadas, transparencia en los procedimientos y el respeto por los derechos de quienes integran estas instancias.

Logros Significativos

CLAUSURA DEL DIPLOMADO EN GESTIÓN DE CONFLICTOS Y LIDERAZGO ESTUDIANTIL DE LOS PERSONEROS ESTUDIANTILES



Durante el trimestre se llevó a cabo la clausura del Diplomado en Gestión de Conflictos y Liderazgo Estudiantil, en el que los Personeros Estudiantiles culminaron satisfactoriamente su proceso de formación en resolución pacífica de conflictos. Esta iniciativa, desarrollada con el apoyo de la Gobernación de Santander y la Personería de Bucaramanga, consolidó alianzas interinstitucionales estratégicas y fortaleció las competencias de los estudiantes para promover el diálogo, la convivencia escolar y el abordaje adecuado de situaciones de conflicto en sus comunidades educativas. De esta manera, se avanza en la formación de líderes con herramientas para construir entornos escolares más pacíficos, participativos y democráticos, lo que representa un aporte significativo al cumplimiento de nuestros objetivos institucionales.

TALER DE EXPERIENCIAS- ULIBRO



En desarrollo de las acciones de promoción y fortalecimiento de la participación estudiantil, durante el trimestre la Personería de Bucaramanga acompañó el Taller de Experiencias de Personeros, realizado en el marco de Ulibro, iniciativa del Colegio Caldas y la Universidad Autónoma de Bucaramanga (UNAB). La actividad permitió generar un espacio de diálogo e intercambio de experiencias entre personeros estudiantiles, identificando sus principales inquietudes, propuestas y aprendizajes frente al ejercicio de su liderazgo en las instituciones educativas. Esta participación permitió fortalecer el acompañamiento institucional a los representantes estudiantiles y promover competencias relacionadas con la participación ciudadana, el liderazgo, la defensa de derechos y el compromiso con el bienestar de sus comunidades educativas.

VISITAS INSTITUCIONAL EDUCATIVAS PAE, PLAN DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR



Durante el trimestre, la Personería de Bucaramanga realizó trece (13) jornadas de seguimiento y verificación en diferentes instituciones educativas del municipio, con el propósito de vigilar las condiciones de prestación del Programa de Alimentación Escolar (PAE) y contribuir a la garantía de los derechos de niñas, niños y adolescentes. Estas acciones estuvieron orientadas a verificar la calidad, oportunidad y adecuada prestación del servicio de alimentación escolar, así como a identificar aspectos susceptibles de mejora y realizar el acompañamiento correspondiente a las comunidades educativas. De esta manera, la Personería continúa fortaleciendo sus acciones de vigilancia y control preventivo, promoviendo la protección integral de los derechos de la población estudiantil y el acceso efectivo a servicios que contribuyan a su bienestar y desarrollo.

CAMPAÑA “ESCUCHAR PARA TRANSFORMAR”





Durante el trimestre, la delegada para la Defensa del Menor, la Mujer y la Familia del municipio de Bucaramanga participó en las diferentes Instituciones Educativas, en el espacio "Escuchar para Transformar - Gobierno Escolar". Esta iniciativa busca fortalecer la participación de los estudiantes de bachillerato mediante la identificación de sus necesidades, la escucha activa de sus propuestas y la construcción conjunta de soluciones que contribuyan al bienestar y a la sana convivencia en la institución. Con ello, se promueve el liderazgo juvenil y se reafirma el compromiso de la administración municipal con la garantía de los derechos de niños, niñas y adolescentes en Bucaramanga.

PERSONERÍA DELEGADA PARA LAS POLÍTICAS SOCIALES Y LA CONVIVENCIA CIUDADANA

Seguimiento a nuestro plan de acción

Se adjunta archivo en formato de Excel del avance del Plan de Acción.

Indicadores

Se adjunta archivo en formato Excel de los indicadores de Gestión del proceso y las imágenes con el resumen del cumplimiento.

PRIMER INDICADOR POLITICAS SOCIALES

FUENTE DE INFORMACIÓN							FÓRMULA DE CÁLCULO					
registro de solicitudes de acompañamiento, actas o informes de acompañamientos realizados, base de datos del proceso DDHH-Politicas sociales, radicados oficiales							Número de acompañamientos ejecutados/ número de acompañamientos solicitados*100					
COMPORTAMIENTO INDICADOR												
Meses	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOT	SEPT	OCT	NOV	DIC
Dato Numerador	3	13	10	13	16	11	14	21	11			
Dato Denominador	5	13	10	13	16	11	14	21	11			

SEGUNDO INDICADOR POLITICAS SOCIALES

FUENTE DE INFORMACIÓN							FÓRMULA DE CÁLCULO					
registro de solicitudes de valoración de apoyo, radicados oficiales, base de datos del proceso de DDHH-Politicas sociales, actas o informes de atención.							Número de peticiones atendidas dentro del plazo estipulado/total de solicitudes que se reciben*100					
COMPORTAMIENTO INDICADOR												
Meses	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOT	SEPT	OCT	NOV	DIC
Dato Numerador	2	5	5	6	3	7	17	13	9			
Dato Denominador	4	6	7	6	3	7	6	13	9			

TERCER INDICADOR POLITICAS SOCIALES

FUENTE DE INFORMACIÓN							FÓRMULA DE CÁLCULO					
registro de solicitudes de acompañamiento, informes o actas de acompañamientos realizados, base de datos del proceso DDHH-Politicas sociales, radicados y actuaciones internas.							Numeto de centros de bienestar y centros de vida visitados / total de centros de bienestar y centros de vida programados * 100					
COMPORTAMIENTO INDICADOR												
Meses	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOT	SEPT	OCT	NOV	DIC
Dato Numerador	0	0	0	1	2	2	0	1	1			
Dato Denominador	0	0	0	1	2	2	0	1	1			

PERSONERÍA DE BUCARAMANGA

Gestion

DISCAPACIDAD



09/07/2026: Participamos en la Tercera Sesión Ordinaria del Comité Municipal de Discapacidad, convocada por la Secretaría de Salud y Ambiente de Bucaramanga, en el marco de las acciones de articulación y seguimiento institucional relacionadas con la garantía de los derechos de las personas con discapacidad. Durante la sesión se abordaron, los temas relacionados con el seguimiento a la atención de las personas con discapacidad, los avances en la actualización de la Política Pública de Discapacidad, la socialización del convenio con la Universidad Manuela Beltrán y los avances de la Mesa Técnica Interinstitucional con las Notarías, así como los demás asuntos contemplados en el orden del día. La Personería Municipal realizó seguimiento a los temas tratados, en el marco de sus funciones de promoción, protección y vigilancia de los derechos de las personas con discapacidad.

10/07/2026: Convocamos una mesa de trabajo donde se revisó la situación del señor Domingo Antonio Villamizar Aguillón, internado en el Hospital Psiquiátrico San Camilo y las condiciones de su red de apoyo familiar, evidenciándose la inasistencia de sus hermanas, así como las dificultades presentadas para lograr su participación y acompañamiento dentro del proceso. Como compromiso, se acordó realizar una nueva citación en modalidad virtual dirigida a las familiares, con el propósito de facilitar su participación y generar un espacio que permita abordar las responsabilidades y posibilidades de acompañamiento dentro de la red de apoyo del paciente. De igual manera, se continuará con la articulación y seguimiento con las entidades competentes que deban intervenir en el caso, con el fin de avanzar en la definición de acciones encaminadas a la protección y garantía de sus derechos.

14/07/2026: Realizamos visita domiciliaria, en articulación con la Secretaría de Salud y Ambiente de la Alcaldía de Bucaramanga y la señora Josefina Leal Hernández, madre del señor Pedro Jesús Archila Leal, con el propósito de brindar acompañamiento y orientación frente a la gestión para la expedición de su cédula de ciudadanía. Durante la visita no fue posible establecer un acercamiento directo con el señor Pedro, quien permaneció en el interior del baño y no aceptó la intervención de los profesionales presentes, por lo que no fue posible persuadirlo para iniciar o adelantar el trámite de expedición de su documento de identidad. No obstante, se verificaron las condiciones del entorno familiar, se brindó orientación a la madre respecto de las alternativas para continuar con la gestión y se coordinaron acciones de seguimiento interinstitucional, con el fin de continuar promoviendo la garantía del derecho a la identificación de Archila Leal.

24/07/2026: Realizamos visita especial a la Fundación Hogar Taller para Ciegos Ángel de Luz, con el propósito de verificar el cumplimiento del Convenio de Asociación No. 109 del 16 de junio de 2026. Durante la visita se verificaron las instalaciones, el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el convenio con la Administración municipal y las condiciones de atención y trato brindadas a los beneficiarios, mediante entrevistas y observación directa; finalmente se levantó el acta de la visita con las respectivas recomendaciones.

24/07/2026: Se brindó acompañamiento institucional, en la actividad organizada por la Secretaría de Desarrollo Social del Programa de Discapacidad, con ocasión de la Conmemoración del Día del Cuidador de Personas con Discapacidad, realizada en el escenario Recrear del Norte, durante la jornada se realizó acompañamiento y seguimiento a la actividad, promoviendo la participación y el reconocimiento de la labor que desarrollan los cuidadores de personas con discapacidad.

28/08/2026: Convocamos a una nueva mesa de trabajo, con participación de familiares del señor Domingo Antonio Villamizar Aguillón, y en articulación con del Hospital San Camilo y la Secretaría de Desarrollo Social. La reunión tuvo como propósito realizar seguimiento a la situación del paciente y avanzar en las gestiones necesarias para definir las condiciones de un posible egreso de la institución, procurando que este cuente con una red de apoyo que pueda asumir su acompañamiento. Durante la jornada, las familiares manifestaron que, debido a sus condiciones particulares y a las circunstancias de cada una de ellas, no les es posible recibirlo directamente en sus lugares de residencia, por lo que se encuentran realizando gestiones ante diferentes fundaciones que puedan brindar la atención requerida. Como compromiso, las familiares acordaron presentar en la próxima reunión los avances de las gestiones adelantadas y la información de las instituciones o fundaciones visitadas, con el fin de continuar evaluando alternativas para su egreso y definir una opción que permita contar con las condiciones adecuadas de atención y acompañamiento.

21/09/2026: Participamos en la Cuarta Sesión Ordinaria del Comité Municipal de Discapacidad, en el que se abordaron diferentes temas relacionados con la garantía de los derechos de las personas con discapacidad en el municipio de Bucaramanga. Durante la sesión se trataron asuntos relacionados con la atención a la población con discapacidad, accesibilidad y espacio público, ciclorrutas, acciones adelantadas por el ICBF, el Bono para el Cuidador Familiar o Asistente Personal y los avances en la construcción y actualización de la Política Pública Municipal de Discapacidad de Bucaramanga.

DESCRIPCIÓN GENERAL DE ACTIVIDADES

Durante el tercer trimestre de 2026, la Personería Municipal de Bucaramanga participó en diferentes espacios de articulación y seguimiento institucional relacionados con la garantía de los derechos de las personas con discapacidad. En este marco, se asistió a las sesiones ordinarias del Comité Municipal de Discapacidad, convocadas por las entidades competentes, en las cuales se abordaron temas relacionados con la atención a esta población, la actualización de la Política Pública Municipal de Discapacidad, la accesibilidad y el espacio público, las ciclorrutas, las acciones adelantadas por el ICBF, el Bono para el Cuidador Familiar o Asistente Personal y otros asuntos de interés para la población con discapacidad. Asimismo, se realizó acompañamiento a las actividades desarrolladas por la Secretaría de Desarrollo Social, entre ellas la Conmemoración del Día del Cuidador de Personas con Discapacidad, como espacio de reconocimiento a la labor de quienes brindan apoyo y cuidado a esta población. Desde la Delegada para las Políticas Sociales y la Convivencia Ciudadana se continuó realizando seguimiento a las acciones institucionales dirigidas a la población con discapacidad, así como a los compromisos y avances reportados por las entidades responsables. Finalmente se ha realizado visitas y seguimientos al cumplimiento de metas del plan de desarrollo que busque fortalecer las habilidades y condiciones de vida de esta población.

VALORACIONES DE APOYO



DESCRIPCIÓN GENERAL DE ACTIVIDADES

Durante el periodo reportado se brindó atención y acompañamiento a las solicitudes relacionadas con la valoración de apoyos para personas con discapacidad, en el marco de lo establecido en la Ley 1996 de 2019 y del reconocimiento de la capacidad legal de las personas con discapacidad. Las solicitudes recibidas el trimestre fueron treinta y nueve (39) y atendidas veintiocho (28) provienen principalmente de familiares y redes de apoyo que requieren orientación frente al proceso y a la identificación de los apoyos que puede necesitar la persona en diferentes ámbitos de su vida. En desarrollo de esta actividad, la Personería Municipal de Bucaramanga brindó orientación a los usuarios y sus familias, realizó visitas de verificación cuando fue necesario y efectuó el seguimiento correspondiente a cada situación. Estas actuaciones estuvieron encaminadas a contribuir a la garantía de los derechos de las personas con discapacidad, procurando que cualquier medida de apoyo responda a sus necesidades, preferencias y voluntad, y que los elementos recopilados sirvan como insumo dentro de los trámites que correspondan ante las autoridades competentes.

PERSONERÍA DE BUCARAMANGA

RELACIÓN DE VALORACIONES DE APOYO – TRIMESTRE JULIO-AGOSTO-SEPTIEMBRE 2026

Mes	Solicitudes de valoración de apoyo ingresadas	Solicitudes de valoración de apoyo con respuesta
Julio	17	6
Agosto	13	13
Septiembre	9	9
TOTAL	**39**	**28**

ADULTO MAYOR



17/07/2026: Realizamos visita especial a la Fundación AVAC, con el fin de verificar denuncia anónima relacionada con presuntos casos de maltrato físico, psicológico y verbal, así como posibles pérdidas o sustracción de pertenencias de adultos mayores, algunos de ellos con patologías oncológicas. Durante la visita se verificaron las condiciones de atención, cuidado y protección de los usuarios, mediante entrevistas y revisión de las situaciones reportadas, con el propósito de identificar acciones de mejora y garantizar un trato digno y humanizado. Se levanto acta de visita especial con observaciones sin evidenciarse algún asunto relacionado con la denuncia.

03/08/2026: La Personería Municipal de Bucaramanga, a cargo de la Delegada de Políticas Sociales el 03 de agosto del 2026, participó en la jornada de socialización de la Ruta Integral de Atención a Casos de Violencia contra Adultos Mayores, en el Auditorio de la Universidad Cooperativa de Colombia.

19/08/2026: Realizamos acompañamiento al programa Adulto Mayor y Digno de la Secretaría de Desarrollo Social, mediante visita especial al cronograma de entrega de complementos nutricionales en modalidad de mercados, en los siguientes lugares:

- Salón de la Parroquia Nuestra Señora de Guadalupe, sector Villa Rosa.
- Barrio María Paz
- Barrio Café Madrid
- Ágora del barrio Gaitán, con la participación de la Secretaría de Desarrollo Social, el operador Eproalco S.A.S., Centro Vida Años Maravillosos
- Centro Vida Sur

Durante las jornadas se efectuó seguimiento al desarrollo de la entrega de los complementos nutricionales a los beneficiarios, Personas con Discapacidad y Adultos Mayores, en el marco de las acciones de vigilancia y acompañamiento adelantadas por la Personería Municipal de Bucaramanga. En términos generales se observaron procesos organizados, desarrollados dentro de los tiempos establecidos y sin novedades de gravedad, se revisaron de manera aleatoria los complementos nutricionales entregados verificándose su contenido.

19/08/2026: Realizamos visita al Centro de Bienestar del Anciano, con el propósito de verificar las condiciones de atención y los servicios prestados a los beneficiarios, así como realizar seguimiento al cumplimiento de los compromisos establecidos en el marco del convenio suscrito. Durante la jornada se efectuó la verificación de las condiciones observadas en la prestación de los servicios y la atención brindada a las personas mayores beneficiarias.

21/08/2026: Realizamos visita de seguimiento a la jornada desarrollada por la Alcaldía de Bucaramanga en el Centro Comercial La Isla, orientada a la entrega de gafas a población con discapacidad y personas mayores. Durante la visita se verificó el desarrollo de la actividad, las condiciones de atención brindadas a los beneficiarios y el cumplimiento de las acciones programadas.

25/08/2026: Se brindó acompañamiento a las Elecciones del Comité Municipal de Personas Mayores del Municipio de Bucaramanga, convocado por la Secretaria de Desarrollo Social mediante Resolución 263 del 24

De junio del 2026 y modificada por la Resolución 357 del 27 de julio del 2026, asistiendo a la apertura en el Centro Vida de los Años Maravillosos, Centro Vida el Norte, Centro vida Álvarez, Centro Vida Sur.

26/08/2026: Realizamos acompañamiento a mesa de trabajo convocada para abordar la situación del señor Ezequiel Rodríguez, desarrollada en la Sala de Juntas de la Secretaría de Desarrollo Social, con el propósito de generar un espacio de articulación interinstitucional con la Fundación Albeiro Vargas y el Programa de Adulto Mayor y su red de apoyo, a fin de revisar las condiciones relacionadas con su permanencia en la institución. Durante la jornada se escucharon las partes y se revisaron las situaciones expuestas frente a la atención y permanencia del adulto mayor. Como resultado, se acordó que el señor Ezequiel continuará en la Fundación Albeiro Vargas, sujeto al cumplimiento de los compromisos establecidos con su familiar, entre ellos iniciar abonos a la obligación económica pendiente con la institución y mantener una comunicación respetuosa frente a la atención brindada, canalizando cualquier inconformidad a través de los mecanismos establecidos. Asimismo, se estableció que su familiar podrá realizar visitas y acompañarlo a las curaciones requeridas para su tratamiento, procurando que dicho acompañamiento se desarrolle de manera coordinada con la institución y sin interferir con las actividades y atención brindadas por los profesionales responsables de su cuidado.

26/08/2026: Participamos de manera virtual en el Comité de Seguimiento al Plan Operativo Anual (POA) del Convenio Interadministrativo del Programa de Transferencias Monetarias, con participación de los diferentes municipios del departamento de Santander. Durante la sesión, varios municipios expusieron las dificultades presentadas con la actualización del Sisbén y el actual proceso de clasificación en el Registro Universal de Información (RUI), especialmente frente a la caracterización de las personas mayores. Se manifestó que, como consecuencia de los cambios en la clasificación socioeconómica, algunos adultos mayores han sido ubicados en categorías superiores, generando su exclusión del programa de transferencias monetarias.

28/08/2026: Asistimos al Simposio Interprofesional de Salud Integral en la Vejez: “Promoviendo el trabajo colaborativo para un envejecimiento saludable”, realizado el 28 de agosto de 2026 en el Auditorio Mayor de la UDES – Campus Lagos del Cacique. El evento tuvo carácter netamente académico y estuvo orientado al intercambio de conocimientos y experiencias sobre la atención integral de las personas mayores y la promoción de un envejecimiento saludable.

02/09/2026: Realizamos visita de seguimiento al Centro de Bienestar San Antonio, con el propósito de verificar las condiciones generales de los adultos mayores residentes y realizar seguimiento a la atención brindada por la institución. Durante la visita se revisaron aspectos relacionados con las condiciones de infraestructura, higiene, alimentación, atención y cuidado proporcionados a los residentes, en el marco de las funciones de seguimiento y vigilancia garantizando los derechos de las personas mayores.

08/09/2026: Brindamos acompañamiento en la reunión sostenida con la señora Martha Cecilia Guzmán, hermana del señor Orlando Guzmán, con el propósito de realizar una entrevista orientada a conocer su percepción y valoración frente al procedimiento adelantado por la Personería Municipal durante la intervención realizada para gestionar la institucionalización de su hermano por parte de la Secretaria de desarrollo Social, quien finalmente el día 26 de agosto del 2026 fue institucionalizado en la Fundación Fundaluz.

DESCRIPCIÓN GENERAL DE ACTIVIDADES

Durante el tercer trimestre de 2026, se realizó acompañamiento, seguimiento y vigilancia a los diferentes requerimientos y situaciones que afectan a la población adulta mayor en el municipio de Bucaramanga. Se realizaron visitas de seguimiento a centros de bienestar, verificando las condiciones de atención, cuidado, alimentación, higiene e infraestructura de los adultos mayores residentes, así como acompañamiento y vigilancia a jornadas de entrega de complementos nutricionales y ayudas dirigidas a esta población. Asimismo, se participó en mesas de trabajo y espacios de articulación interinstitucional para el seguimiento de casos particulares, promoviendo la participación y corresponsabilidad de las redes familiares y la definición de alternativas de atención. También se participó en comités y espacios de socialización relacionados con la

Atención, protección y prevención de situaciones de violencia contra las personas mayores, permitiendo visibilizar las dificultades que continúa enfrentando esta población y realizar seguimiento a las acciones adelantadas por las entidades responsables. De igual manera, se efectuó seguimiento a la Política Pública para el Disfrute del Envejecimiento Humano y Vejez en Bucaramanga, promoviendo el cumplimiento de las acciones institucionales dirigidas a esta población.

HABITANTE EN CALLE



03/07/2026: Participamos en la jornada de socialización de acuerdos y compromisos familiares, realizada en el marco de la ejecución del Convenio No. 88 de 2026, orientado a la atención de ciudadanos en condiciones de alta dependencia física, mental y/o cognitiva, vinculados al Programa de Habitanza en Calle. La jornada se realizó en la Casa de la Democracia, y tuvo como propósito socializar con las familias los acuerdos, responsabilidades y compromisos relacionados con la atención y acompañamiento de los beneficiarios, fortaleciendo la articulación entre las familias y las entidades responsables de la atención.

15/07/2026: Realizamos mesa de trabajo en seguimiento a la implementación de los Acuerdos Municipales 024 y 022 de 2021, relacionados con el acceso a baterías sanitarias y la Política Pública de Habitabilidad en Calle. Durante la reunión se revisaron los compromisos pendientes, la viabilidad de proyectos de intervención en espacios públicos y los criterios para priorizar los sitios a intervenir.

09/07/2026: Realizamos mesa de trabajo en seguimiento a los casos de los señores Julián Guillermo Gualdrón García (Habitante en Calle) y Orlando Guzmán Baquero, (Adulto Mayor) personas con discapacidad, quienes, pese a contar con decisiones judiciales que ordenan la asignación de cupos en centros de bienestar, a la fecha no habían sido ubicados. Se revisaron las gestiones adelantadas por las entidades competentes para garantizar el cumplimiento de los fallos de tutela y la atención integral requerida.

27/07/2026: Realizamos visita especial de seguimiento al señor Julián Guillermo Gualdrón García, en articulación con la Alcaldía de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Desarrollo Social, y la trabajadora social de la Clínica Comuneros, con el propósito de conocer los avances y las gestiones adelantadas por cada una de las instituciones frente a su situación. Durante la visita se realizó seguimiento a las acciones orientadas a definir una alternativa institucional que permita su egreso de la Clínica Comuneros y su traslado a una fundación que cuente con las condiciones necesarias para continuar con su proceso de recuperación y atención integral. Asimismo, se revisaron los compromisos y gestiones pendientes por parte de las instituciones participantes, con el fin de continuar avanzando de manera articulada en la búsqueda de una alternativa adecuada para su egreso.

29/07/2026: Realizamos acompañamiento al traslado del señor Julián Guillermo Gualdrón García desde la Clínica Comuneros hasta la Registraduría de Bucaramanga, con el propósito de adelantar el trámite de duplicado de su documento de identidad. Durante la jornada se gestionó la toma de huellas dactilares y la fotografía requerida para el trámite, con el acompañamiento de una persona asistente. La obtención del documento de identidad resulta necesaria para continuar con las gestiones institucionales relacionadas con su eventual traslado a un Centro Vida y facilitar el acceso a servicios y apoyos requeridos, entre ellos la programación de citas médicas, suministro de pañales y medicamentos.

14/08/2026: Asistió a mesa de trabajo convocada por la Secretaria de desarrollo Social, con el fin de hacer seguimiento de los casos Julián Guillermo Gualdrón García y Orlando Guzmán Baquero, con el propósito de revisar las gestiones adelantadas y establecer los compromisos necesarios para garantizar la atención y las condiciones requeridas para el traslado y permanencia de Julián en la Fundación Shalom y respecto de Orlando saber el estado de su traslado.

19/08/2026: Brindamos acompañamiento a la mesa de trabajo interinstitucional con participación de la Secretaría Jurídica de la Alcaldía de Bucaramanga, la Secretaría de Desarrollo Social y el Jefe de Gobernanza, con el propósito de abordar y realizar seguimiento a la situación de los siguientes ciudadanos: Julián Guillermo Gualdrón García (habitante de calle), Orlando Guzmán Vaquero (adulto mayor), Wilmer Melgarejo (habitante de calle), Adriana Monsalve (habitante de calle) y Elvia Jaimes Román (adulta mayor), así como de los ciudadanos habitantes de calle que se encuentran en condición de NN y que aún no han sido registrados ante la Registraduría Civil. La mesa tuvo como finalidad establecer los avances y las acciones adelantadas frente a cada uno de estos casos, tanto por parte de la Secretaría Jurídica de la Alcaldía de Bucaramanga como de la Secretaría de Desarrollo Social, así como definir las actuaciones pendientes y las acciones de articulación interinstitucional necesarias para garantizar la atención y el restablecimiento de los derechos de los ciudadanos referenciados.

04/09/2026: Brindamos acompañamiento en mesa de trabajo realizada con la Fundación Shalom y la Secretaría de Desarrollo Social, con el propósito de informar al familiar en este caso el padre del señor Julián Gualdron sobre el procedimiento adelantado para su institucionalización en la Fundación Shalom, así como las acciones realizadas por las entidades involucradas en el proceso.

23/092026: Brindamos acompañamiento interinstitucional, en articulación con la Secretaría de Desarrollo Social, al traslado del señor Julián Guillermo Gualdrón García desde la Clínica Comuneros hasta la Fundación Shalom, donde continuará recibiendo la atención integral requerida, incluyendo tratamiento y terapias, con el propósito de garantizar la continuidad de su atención y la protección de sus derechos.

26/08/2026: Participamos de la jornada en la Registraduría Auxiliar Norte de Bucaramanga, con el propósito de adelantar los trámites de registro civil y expedición de la cédula de ciudadanía de seis (6) ciudadanos habitantes de calle. Durante la jornada se realizó el acompañamiento y apoyo correspondiente a los ciudadanos, con el fin de facilitar el acceso a los documentos de identificación y contribuir a la garantía de su derecho a la identidad.

27/08/2026: Acompañamiento en la final de las Olimpiadas de Habitante de Calle, llevada a cabo el Coliseo Bicentenario. La actividad tuvo como finalidad realizar seguimiento y acompañamiento institucional al desarrollo de la jornada, verificar las condiciones de articulación y promover, en el

marco de las competencias de la Personería Municipal de Bucaramanga, la protección y garantía de los derechos de la población habitante de calle participantes.

28/08/2026: Realizamos acompañamiento al habitante de calle Wilmer Melgarejo a cita de psiquiatría en la Clínica ISNOR, con el propósito de realizar seguimiento a su estado y gestionar lo la do con el suministro de la medicación requerida. En el marco del acompañamiento institucional, se adelantaron gestiones y articulaciones orientadas a lograr su institucionalización, con el fin de facilitar la atención integral requerida y el tratamiento de la lesión presentada en su pierna izquierda. Como resultado de las gestiones adelantadas, el señor Wilmer Melgarejo fue finalmente institucionalizado en la Fundación Shalom, donde podrá continuar con su proceso de atención y recuperación.

23/09/2026: Brindamos acompañamiento en las gestiones adelantadas para la ubicación y atención del habitante de calle Wilmer Melgarejo, conocido como “Guama”, con el propósito de avanzar en su institucionalización y garantizar el acceso a la atención requerida. En desarrollo de las gestiones, se adelantó el trámite para la obtención del duplicado de su documento de identidad y posteriormente se realizó su traslado a la Fundación San Camilo para valoración y atención por psiquiatría. Asimismo, se gestionó su traslado al Hospital Universitario de Santander, con el propósito de que fuera valorado frente a la posible realización de una intervención quirúrgica requerida por su condición física. Como resultado de las gestiones y de la articulación realizada con las instituciones competentes, el señor Wilmer Melgarejo quedó hospitalizado en el servicio de urgencias del Hospital Universitario de Santander para la correspondiente valoración y atención médica.

25/09/2026: Realizamos visita de seguimiento a la atención médica del ciudadano Wilmer Melgarejo, habitante de calle, conocido como “Guama”, con el propósito de verificar que se le brinden los servicios de salud de manera oportuna, digna y eficiente. En el marco de la actuación, se realizó seguimiento a su remisión al Hospital Universitario de Santander, con el fin de que se efectuara la correspondiente valoración y se garantizara la atención médica requerida.

DESCRIPCIÓN GENERAL DE ACTIVIDADES

Durante el tercer trimestre de 2026, la Personería Municipal de Bucaramanga, a través de la Delegada para las Políticas Sociales y la Convivencia Ciudadana, realizó acompañamiento, seguimiento y articulación institucional frente a diferentes situaciones que afectan a la población habitante de calle, especialmente en casos que requieren atención integral, acceso a servicios de salud, identificación e institucionalización. En desarrollo de estas actuaciones, se acompañaron casos particulares que requerían intervención de las entidades competentes, realizando gestiones para la obtención o duplicado de documentos de identidad, acceso a valoración y atención médica y psiquiátrica, así como la búsqueda de alternativas de institucionalización para personas que, por sus condiciones de vulnerabilidad y dependencia, requerían atención y cuidado permanente. De igual manera, se efectuó acompañamiento a actividades dirigidas a esta población, como las Olimpiadas de Habitante de Calle y jornadas de socialización relacionadas con los acuerdos y compromisos familiares establecidos en el marco del Convenio No. 88 de 2026. Las actuaciones adelantadas permitieron fortalecer la articulación entre la Personería, la Secretaría de Desarrollo Social, instituciones de salud y fundaciones, realizando seguimiento a las gestiones requeridas para facilitar el acceso de los habitantes de calle a la oferta institucional y a los servicios necesarios para la protección y garantía de sus derechos.

CONVIVENCIA CIUDADANA



30/07/2026, 27/08/2026, 24/09/2026: Asistimos a los Comités Civil de Convivencia Ciudadana, realizado el en la Sala de Juntas de la Subsecretaría del Interior, como espacio de seguimiento y articulación institucional frente a las situaciones relacionadas con la convivencia ciudadana en el municipio de Bucaramanga. Durante las jornadas se realizó seguimiento a los temas relacionados con la imposición de comparendos impuestos contrarios a la convivencia ciudadana, en el marco de las medidas establecidas mediante los Decretos 0288 de 2025, referente a la prohibición del consumo de bebidas embriagantes en espacios donde se encuentren menores de edad, y el Decreto 0907 de 2025, relacionado con la prohibición del uso de sustancias psicoactivas en lugares donde se tenga presencia de menores de edad. De igual manera, se abordó la situación relacionada con la Escuela Normal de Bucaramanga, como parte de los asuntos de convivencia ciudadana tratados durante la sesión.

23/09/2026: Participamos de la convocatoria a la mesa de trabajo de seguimiento a compromisos del barrio Colorados con la participación de funcionarios del INDERBU, Secretaría del Interior, Jefe de Gobernanza de la Alcaldía de Bucaramanga, Policía Nacional, Dirección de Tránsito de Bucaramanga y el concejal Nelson Mantilla. Durante la jornada se revisaron los avances de las acciones adelantadas por las entidades competentes y fortalecer la articulación institucional frente a las situaciones identificadas. Se programo una nueva reunión en terreno el 28 de octubre de 2026.

DESCRIPCIÓN GENERAL DE ACTIVIDADES

Durante el tercer trimestre de 2026, la Personería Municipal de Bucaramanga participó en las sesiones del Comité Civil de Convivencia Ciudadana, realizando seguimiento a las condiciones de convivencia en el municipio y a la imposición de comparendos por comportamientos contrarios a la convivencia. Asimismo, se efectuó seguimiento al cumplimiento de los Decretos 0288 y 0907 de 2025, relacionados con el consumo de bebidas embriagantes y sustancias psicoactivas en espacios públicos con presencia de niños, niñas y adolescentes, así como a situaciones de convivencia presentadas en entornos educativos.

LIBERTAD RELIGIOSA Y DE CULTOS



30/07/2026: La Personería Municipal de Bucaramanga, a cargo de la Delegada de Políticas Sociales el 30 de junio de 2026 asistió a la Mesa Técnica para la construcción de la Política Pública de Libertad Religiosa y de Cultos de Bucaramanga, realizada el en el Despacho de la Subsecretaría del Interior. Durante la jornada se trabajó en la construcción del árbol de problemas y soluciones y se desarrolló la discusión del plan estratégico para la formulación de la Política Pública de Libertad Religiosa y de Cultos del municipio.

TRATA DE PERSONAS



24/08/2026: Participamos en el Foro sobre Trata de Personas con Enfoque de Género, organizado por la Alcaldía de Bucaramanga y la Gobernación de Santander, en el Auditorio Ágora de la Facultad de Ciencias Humanas. El espacio contó con la participación de representantes de organismos internacionales y profesionales del ámbito académico, quienes abordaron aspectos relacionados con la trata de personas y su análisis desde el enfoque de género.

24/08/2026: Participamos en la Jornadas de socialización y actualización la Ley 2608 de 2026 en Trata de Personas de manera virtual capacitación dirigida por el Ministerio del Interior.

21/09/2026: Acompañamos a la Primera Sesión Extraordinaria del Comité Municipal de Trata de Personas, en la cual se abordó el caso de la señora J.T.C.P., quien se encuentra en proceso de valoración para su eventual reconocimiento como “Testigo Protegido”. Durante la sesión se revisó la situación particular de la señora J.T.C.P., teniendo en cuenta las dificultades presentadas frente a su decisión de vincularse o no al programa de protección, así como las actuaciones adelantadas por las entidades competentes. El caso se encuentra en conocimiento de la Fiscalía Seccional de Antioquia, la Comisaría de Familia de Bucaramanga y la Fiscalía encargada del respectivo seguimiento.

PARTICIPACION CIUDADANA
CAPACITACIONES



10/09/2026: Realizamos capacitación en la sala de juntas de la Personería de Bucaramanga, dirigida a personas cuidadoras de personas con discapacidad, sobre la valoración de apoyos en el marco de la Ley 1996 de 2019. La actividad tuvo como propósito fortalecer los conocimientos y brindar herramientas para la identificación de las necesidades de apoyo y el adecuado acompañamiento a esta población. Para esta jornada fueron convocadas ocho (8) personas cuidadoras, y cinco (5) participaron en el espacio de capacitación y fortalecimiento de conocimientos relacionados con la garantía de los derechos, la autonomía y la toma de decisiones de las personas con discapacidad.

16/07/2026: Realizamos capacitación sobre mecanismos de participación ciudadana, puntualmente en la creación de veedurías ciudadanas, su procedimiento de constitución y funcionamiento, así como su objetivo y finalidad, de conformidad con lo establecido en la Ley 850 de 2003. En la jornada participaron líderes y lideresas vinculados a los programas de Transferencias Monetarias de Prosperidad Social, quienes fueron convocados por la Alcaldía de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Desarrollo Social. El espacio tuvo como propósito fortalecer sus conocimientos y brindar herramientas para el ejercicio del control social y la participación ciudadana.

15/07/2026: Participamos de manera virtual en el Segundo Comité de Liderazgo Comunitario, con el propósito de contribuir en la organización y definición de los mecanismos de participación ciudadana que serían abordados en la capacitación dirigida a la población beneficiaria del municipio de Bucaramanga.

VEEDURIAS



INSCRIPCIÓN Y MODIFICACIÓN DE VEEDURÍAS CIUDADANA DE LOS MESES DE JULIO A SEPTIEMBRE 2026						
Solicitudes de veedurías ciudadanas	**inscripción de veedurías ciudadanas**	**modificación de veedurías ciudadanas**	**Sector Salud**	**Sector Transporte**	**Infraestructura Vial**	**Infraestructura educativa**
11	1	1	0	1	1	0

POBLACION LGTBIQ+

26/08/2026: Participamos en la tercera sesión del Comité OSIGD – Población LGBTIQ+, en el lugar denominado Años Maravillosos. Durante la sesión se realizó la aprobación del acta correspondiente a la reunión anterior y se abordaron aspectos relacionados con la conformación del Comité de Representación de las Personas LGBTIQ+, destacando la importancia de que cada uno de los componentes de esta población cuente con un espacio de representación dentro del Comité OSIGD, con el propósito de fortalecer su participación y garantizar una representación adecuada de sus diferentes sectores.

POLÍTICAS SOCIALES

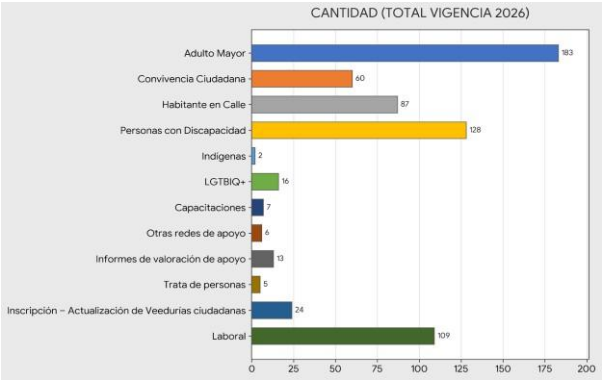


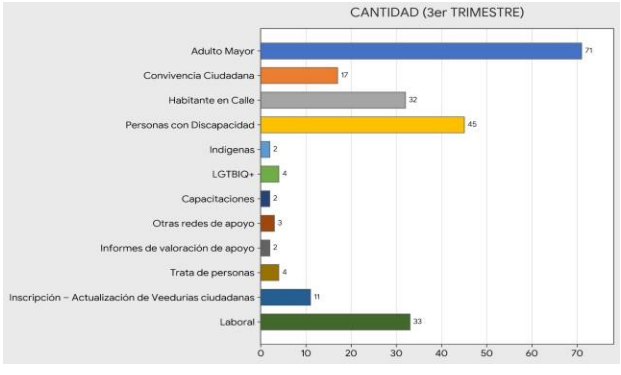
13/08/2026: La Personería Municipal de Bucaramanga, a cargo de la Delegada de Políticas Sociales el 13 de agosto de 2026 participó en la segunda sesión del Consejo Municipal de Política Social – COMPOS, realizada en el Auditorio Andrés Páez de Sotomayor. La sesión se desarrolló en cumplimiento de lo establecido en el Decreto Municipal 0168 de 2018, mediante el cual se establece el marco de funcionamiento del Consejo Municipal de Política Social de Bucaramanga. En este espacio se abordaron temas relacionados con las políticas sociales del municipio y se realizó seguimiento a las acciones dirigidas a la atención de las poblaciones en situación de vulnerabilidad, en el marco de la articulación institucional.

En Resumen

Actividades / Servicios	PERIODO				TOTAL VIGENCIA 2026
	1er TRIMESTRE	2do TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4to TRIMESTRE	
Adulto Mayor	49	63	71		**183**
Convivencia Ciudadana	20	23	17		**60**
Habitante en Calle	19	36	32		**87**
Personas con Discapacidad	58	25	45		**128**
Indígenas	0	0	2		**2**
LGTBIQ+	5	7	4		**16**
Capacitaciones	2	3	2		**7**
Otras redes de apoyo	3	0	3		**6**
Informes de valoración de apoyo	2	9	2		**13**
Trata de personas	0	1	4		**5**
Inscripción – Actualizacion de Veeduria ciudadanas	7	6	11		**24**
Laboral	33	43	33		**109**
PMU	0	0	1		**1**

Descripción gráfica de la tabla resumen





GESTIÓN PQRS

PQRS GESTIONADOS EN EL TRIMESTRE REPORTADO		
Tema	**Cantidad**	**Descripción general de la gestión**
Peticiones	82	Las peticiones en general corresponden a solicitudes de la comunidad para la intervención de la Personería en la diferentes grupos de valor y poblaciones a cargo de la Delegada como son adulto mayor, población con discapacidad, habitante de calle, temas laborales, entre otras, con el fin de obtener una respuesta oportuna.
Inscripción o modificación a veedurías	11	Las comunidades han aumentado su interés de hacer control ciudadano a las diferentes actividades que se realizan en la gestión pública y la ejecución de sus recursos.
Seguimientos	150	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

- Se fortaleció la participación institucional de la Personería de Bucaramanga en la actualización de la **Política Pública de Discapacidad**, mediante la asistencia a mesas técnicas, la formulación de recomendaciones y el seguimiento al cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo y a los convenios dirigidos a esta población.

- Se consolidó la implementación del procedimiento de **valoración de apoyos** previsto en la Ley 1996 de 2019, atendiendo **39 nuevas solicitudes** durante el trimestre, realizando **10 visitas de verificación**, entregando **9 informes técnicos** y brindando acompañamiento a las autoridades judiciales para la garantía de la capacidad legal y la autonomía de las personas con discapacidad.

- Se fortalecieron los espacios de articulación interinstitucional en materia de **convivencia ciudadana**, participando en comités, mesas técnicas y jornadas de concertación con autoridades, líderes comunitarios y ciudadanía para la búsqueda de soluciones frente a problemáticas de seguridad, consumo de sustancias psicoactivas, movilidad y uso del espacio público.

- Se realizó seguimiento al cumplimiento de políticas públicas relacionadas con la **habitabilidad en calle** y adulto mayor, presentando observaciones y recomendaciones para fortalecer los procesos institucionales, así como al programa de discapacidad.

Se fortaleció la protección de los derechos de las personas adultas mayores mediante la realización de visitas de inspección y seguimiento fundaciones y centros de bienestar, verificando las condiciones de atención, salud, alimentación, infraestructura y cumplimiento de los estándares de calidad.

- Se atendieron casos individuales de presunta vulneración de derechos de personas con discapacidad mediante visitas domiciliarias, mesas de trabajo interinstitucionales y seguimiento a procesos de institucionalización, garantizando una respuesta oportuna de las entidades competentes.

- Se efectuó acompañamiento a las jornadas de entrega de complementos nutricionales y asistencia alimentaria para adultos mayores y personas con discapacidad, verificando la organización del proceso y la adecuada entrega de los beneficios.

- Se fortalecieron los conocimientos y capacidades institucionales para la prevención y atención de la **trata de personas**, mediante la participación en espacios de formación, actualización normativa y articulación interinstitucional, así como en el seguimiento de casos y el fortalecimiento de las rutas de identificación, atención y protección de las posibles víctimas.

- Se realizó seguimiento a casos de personas en situación de **habitabilidad en calle**, impulsando acciones coordinadas con entidades de salud y desarrollo social para facilitar su acceso a servicios médicos, procesos de institucionalización y programas de atención integral.

- Se dio continuidad al seguimiento de la Política Pública para la población habitante de calle y a la implementación del Acuerdo 024 de 2021, promoviendo acciones de mejora y mayor articulación entre las entidades responsables.

- Se fortalecieron las capacidades institucionales y comunitarias mediante jornadas de capacitación sobre actualización en mecanismos de control social, veedurías ciudadanas y valoración de apoyos conforme a la Ley 1996 de 2019.

- Se promovió el fortalecimiento de la participación ciudadana mediante procesos de capacitación en **veedurías ciudadanas**, incentivando el ejercicio del control social y la vigilancia de la gestión pública.

- Se reforzó la garantía de derechos de la población **LGBTIQ+** mediante la participación de la tercera sesión del Comité OSIGD – Población LGBTIQ+, destacando la importancia de que cada uno de los componentes de esta población cuente con un espacio de representación dentro del Comité OSIGD, con el propósito de fortalecer su participación y garantizar una representación adecuada de sus diferentes sectores.

- Se consolidó la presencia preventiva y de control de la Personería de Bucaramanga en escenarios de formulación de políticas públicas, seguimiento a programas sociales y articulación interinstitucional, fortaleciendo la defensa, promoción y protección de los derechos humanos de las poblaciones vulnerables.

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

Seguimiento al plan de acción

PERSONERÍA DE BUCARAMANGA	PLAN DE ACCIÓN POR PROCESOS	Código: PPI-F-003 Versión: 4 Fecha: Febrero-23-2026 Pagina 1 de 1
ENTIDAD:	PERSONERIA DE BUCARAMANGA	
REPRESENTANTE LEGAL:	HERNANDO VILLAMIZAR GONZALEZ	
PROCESO:	MISIONAL - PROTECCION DE DERECHOS HUMANOS	
NOMBRE DEL PLAN DE ACCION:	PATRIMONIO PUBLICO Y PROTECCION DEL AMBIENTE	
RESPONSABLE DEL PLAN DE ACCION:	PERSONERO DELEGADO PARA LA VIGILANCIA DEL PATRIMONIO PÚBLICO Y LA PROTECCIÓN DEL AMBIENTE	

OBJETIVOS CORPORATIVOS	OBJETIVOS Y O PROYECTOS ESTRATEGICOS	ACTIVIDADES	METAS	RECURSOS	TIEMPO PROGRAMADO	INDICADOR DE PRODUCTO	RESPONSABLE	AÑO AVANCE (Descriptivo acumulativo)	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
OBJETIVO N°1. DEFENSA, PROTECCIÓN Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS Y EL MEDIO AMBIENTE	ESTRATEGIA # 3 PROMOCION Y DEFENSA DEL MEDIO AMBIENTE	Realizar una campaña de siembra de árboles con la comunidad.	Una (1) campaña realizada al año.	Humanos, Tecnológicos, Financieros.	Anual	(N° de campañas realizadas/ N° de campañas programadas)x100	Personero Delegado										
		Organizar y/o participar en las campañas ambientales organizadas con las entidades públicas.	Dos (2) campañas ambientales realizadas al año.	Humanos, Tecnológicos, Financieros.	Anual	(N° de campañas realizadas/ N° de campañas programadas)x100	Personero Delegado										
		Participar y/o acompañar las campañas educativas y visitas a hogares para la sensibilización de bienestar animal programadas por la alcaldía municipal.	Dos (2) campañas de bienestar animal.	Humanos, Tecnológicos, Financieros.	Anual	(N° de campañas realizadas/ N° de campañas programadas)x100	Personero Delegado	1. Los personeros Delegados participaron en la campaña de adopción canina y felina organizada por la UNIDAD DE BIENESTAR ANIMAL (UBA) el día viernes 31 de Julio del presente año. 2. Los personeros Delegados hicieron participación mision en la campaña de bienestar animal que se llevo a cabo en las instalaciones del coliseo COLPERFET100 el día 26 de septiembre a partir de las 9 am	0	0	0	0	0	0	-(1/2)*100=	0	100
			El setenta (70) por ciento de las visitas que se programen por el tema de bienestar animal de la secretaria durante.	Humanos, Tecnológicos, Financieros.	Anual	(N° de acompañamientos realizados/ N° de visitas programadas)x100	Personero Delegado	En el mes de enero se realizaron 6 acompañamientos En el mes de febrero se realizaron 9 acompañamientos En el mes de marzo se realizaron 7 acompañamientos En el mes de abril se realizaron 8 acompañamientos En el mes de mayo se realizaron 12 acompañamientos En el mes de junio se realizaron 4 acompañamientos En el mes de Julio se realizaron 9 acompañamientos En el mes de agosto se realizaron 9 acompañamientos En el mes de septiembre se realizaron 14 acompañamientos	100%	90%	71%	-(6/6)*100%=	-(7/(12)*100 x	-(4/4)*100%=	0	0	100
		Acompañar o las campañas de recuperación del espacio público en las Bucaramangas.	Dos (2) campañas realizadas al año.	Humanos, Tecnológicos, Financieros.	Anual	(N° de participación en las procesos de elaboración y concertación/N° de procesos de elaboración y concertación)X100%	Personero Delegado										
		Efectuar seguimiento a las denuncias administrativas de los bienes públicos de carácter municipal. (Contrato comodato, placas de nomenclatura, etc).	Dos (2) mesas de trabajo con el IDADEP al año.	Humanos, Tecnológicos, Financieros.	Anual	(N° de Personeros realizados/ N° de Personeros proyectados)x 100%	Personero Delegado	1. El 21 de abril se realizo una mesa de trabajo con la participación de un contratista de infraestructura, un contratista de Interior Jorge Flores concejal de Bucaramanga, asesores de la plaza de mercado con el fin de la verificación del estado actual de las campesinas ubicadas previamente, teniendo en cuenta necesidad de mejorar funcionalidad, prestar un y estructurar plan de la plaza San Francisco Y plaza Guarin. 2. El 12 de mayo se realizo una mesa de trabajo con la participación del IDADEP, APOYOS, un contrato del Interior, vendedores informales del parque las Heliar y líder comunitario del parque fe heliar con el fin de poner en conocimiento las funciones actual del lugar vendedores informales del parque de las Heliar, un ochoverse inquietudes, socializar las actuaciones y pasos disminuir que adelantan los contratistas computador	0	0	0	50	100	0	0	0	
	CONTROL SOCIAL	Realizar seguimiento a las obras de infraestructura que la Alcaldía de Bucaramanga ejecuta en el municipio, mediante mesas de trabajo con la alcaldía, el contratista, el interventor, la comunidad y las Juntas.	Asistencia al 100% de las mesas de trabajo programadas.	Humanos, Tecnológicos, Financieros.	Anual	(N° de mesas de trabajo realizadas/ N° de mesas de trabajo programadas)x 100	Personero Delegado	NOMBRE MESA DE TRABAJO: Mesa de trabajo interinstitucional - Dirección de pavimentos con el Instituto Park Para ser parte bajo (Cuenca 19) FECHA: 05 de Febrero 2026 ENTIDADES PARTICIPANTES: Secretaria de Infraestructura, Secretaria de Planeación, Personero Delegado para la Contratación y Gestión del Riesgo NOMBRE MESA DE TRABAJO: Mesa de trabajo interinstitucional - Dirección de pavimentos con el Instituto Park Para ser parte bajo (Cuenca 19) FECHA: 06 de Febrero 2026 ENTIDADES PARTICIPANTES: CDMB-Gestión del riesgo, Presidente JAC Lucia Bohorquez, Secretaria de Infraestructura, Personero Delegado para la Contratación y Gestión del Riesgo Mesa Ltda, Presidente JAC Lucia Bohorquez, Personero NOMBRE MESA DE TRABAJO: Seguimiento a solicitudes 0-2026-1985 y 0-2026-1986 radicadas en el Sistema Gestión Documental Orfeo - Comité Andrino Mesa para ser parte bajo (Cuenca 19) con el objetivo de socializar FECHA: 09 de Febrero 2026 ENTIDADES PARTICIPANTES: Personero Delegado para la Contratación y Gestión del Riesgo, Secretaria de Infraestructura, Secretaria de Planeación NOMBRE MESA DE TRABAJO: Mesa de trabajo interinstitucional - Dirección de pavimentos con el Instituto Park Para ser parte bajo (Cuenca 19) FECHA: 10 de Febrero 2026 ENTIDADES PARTICIPANTES: CDMB-Gestión del riesgo, Presidente JAC Lucia Bohorquez, Secretaria de Infraestructura, Personero Delegado para la Contratación y Gestión del Riesgo Mesa Ltda, Presidente JAC Lucia Bohorquez, Personero NOMBRE MESA DE TRABAJO: Mesa de trabajo interinstitucional - Dirección de pavimentos con el Instituto Park Para ser parte bajo (Cuenca 19), con el objetivo de socializar FECHA: 11 de Febrero 2026 ENTIDADES PARTICIPANTES: Secretaria de Infraestructura, Secretaria de Planeación, Personero Delegado para la Contratación y Gestión del Riesgo NOMBRE MESA DE TRABAJO: Mesa de trabajo interinstitucional - Dirección de pavimentos con el Instituto Park Para ser parte bajo (Cuenca 19), con el objetivo de socializar FECHA: 12 de Febrero 2026 ENTIDADES PARTICIPANTES: Secretaria de Infraestructura, Secretaria de Planeación, Personero Delegado para la Contratación y Gestión del Riesgo, Presidente JAC Lucia Bohorquez, Personero NOMBRE MESA DE TRABAJO: Mesa de trabajo interinstitucional - Dirección de pavimentos con el Instituto Park Para ser parte bajo (Cuenca 19), con el objetivo de socializar FECHA: 13 de Febrero 2026 ENTIDADES PARTICIPANTES: Secretaria de Infraestructura, Secretaria de Planeación, Personero Delegado para la Contratación y Gestión del Riesgo, Presidente JAC Lucia Bohorquez, Personero	100	100	0	-(2/2)*100	-(2/2)*100	0	-(1/1)*100	-(1/1)*100	-(1/1)*100
		Asistir y participar en las sesiones del Concejo Municipal, Asistir a Comité de cordón oficial, con presencia obligatoria de la Personería Municipal de	Asistencia al 100% de las invitaciones recibidas.	Humanos, Tecnológicos, Financieros.	Anual	(N° de invitaciones atendidas/ N° de invitaciones recibidas)x 100	Personero Delegado										
OBJETIVO N° 4. MODERNIZACION ADMINISTRATIVA Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL PERMANENTE	ESTRATEGIA N° 4. FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL		Documento del Plan Institucional de Gestión Ambiental de la Personería de Bucaramanga PIGA 2024- 2027, presentado y aprobado.	Humanos, Tecnológicos, Financieros.	Anual	Documento del PIGA presentado y aprobado	Personero Delegado	Se presenta el plan institucional de gestion ambiental y fue aprobado mediante comité de gestion y desempeño	100%	0	0	0	0	0	0	0	0
		Presentar y ejecutar el Plan Institucional de Gestión Ambiental de la Personería de Bucaramanga PIGA 2024 - 2027.	Cuatro (4) seguimientos al cumplimiento del PIGA 2024 - 2027.	Humanos, Tecnológicos, Financieros.	Trimestral	(Seguimientos realizados/ Seguimientos programados)x 100%	Personero Delegado	Se definieron 7 actividades dentro del PIGA para realizar en el primer trimestre del año se cerraron las 7 en el tiempo establecido, Se definieron 7 actividades dentro del PIGA para realizar en el segundo trimestre del año se cerraron las 7 en el tiempo establecido , Se definieron 4 actividades dentro del PIGA para realizar en el tercer trimestre del año se cerraron las 4 en el tiempo establecido	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		Mantener actualizados los procedimientos y formatos del proceso con el objetivo de fortalecer la gestión de mejoramiento continuo.	Mínimo una reunión anual de la documentación del proceso, con el objetivo de identificar la necesidad de realizar actualizaciones o ser nuevos.	Humanos, Tecnológicos, Financieros.	Anual	Una (1) Acta de reunión del proceso para revisión de los procedimientos y formatos.	Personero Delegado		N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
		Realizar seguimiento periódico al cumplimiento del plan de manejo (tratamiento) del Mapa de Riesgos del proceso	Cuatro (4) seguimientos al cumplimiento del plan de manejo (tratamiento) del Mapa de Riesgos del proceso	Humanos, Tecnológicos, Financieros.	Trimestral	Seguimientos realizados/ Seguimientos programados	Personero Delegado	Mesa diligencia porque nos hagan cada actualizada almapa de riesgos del proceso	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
OBJETIVO N° 5. ATENCIÓN AL CIUDADANO	ESTRATEGIA N° 7. ATENCION A LA COMUNIDAD	Garantizar las peticiones de la ciudadanía, reforzarlas a través de colocarlas con buena fe para una política y medio ambiente.	Atención del 100% de las peticiones recibidas de la comunidad.	Humanos, Tecnológicos, Financieros.	Mensual	(N° de peticiones contestadas/ N° de peticiones radicadas)x100%	Personero Delegado	En el mes de enero se radicaron 234 y se contestaron 234 En el mes de febrero se radicaron 249 y se contestaron 261 En el mes de marzo se radicaron 325 y se contestaron 297 En el mes de abril se radicaron 221 y se contestaron 221 En el mes de mayo se radicaron 297 y se contestaron 297 En el mes de junio se radicaron 279 y se contestaron 279 En el mes de julio se radicaron 196 y se contestaron 196 En el mes de agosto se radicaron 127 y se contestaron 127 En el mes de septiembre se radicaron 245 y se contestaron 245	100%	100%	96,48%	100%	100%	100%	-(6/6)*(1/1)*100	-(12/12)*(1/1)*100	-(245/245)*100
								PROMEDIO	1485,71%	2654,00%	1400%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	10000,00%

PERSONERÍA DE BUCARAMANGA	FICHA TÉCNICA DE INDICADORES DE GESTIÓN	Código: PMC-F-013 Versión: 2 Fecha : 22/12/2025

DEFINICIÓN DEL INDICADOR

NOMBRE DEL INDICADOR

Cumplimiento de acompañamientos

OBJETIVO DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	LINEA BASE	META OBJETIVO		
			META	PLAZO DE CUMPLIMIENTO	VIGENCIA (año) DE CUMPLIMIENTO
Medir el nivel de cumplimiento en la ejecución de los acompañamientos solicitados dentro del proceso de DDHH – Patrimonio Público, con el fin de evaluar la eficacia en la atención oportuna de las solicitudes y el ejercicio de la función de vigilancia y protección del patrimonio público.	Eficacia	establece con la prim	80%	Cuatrimestral	2026

INFORMACIÓN PARA LA MEDICIÓN DEL INDICADOR

UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	RESPONSABLE MEDICIÓN	RESPONSABLE ANÁLISIS	ACTORES INTERESADOS EN EL RESULTADO
Porcentaje (%)	Cuatrimestral	Líder del Proceso DDHH – Patrimonio Público	líder del proceso/ equipo de calidad	Alta Dirección, entes de control, comunidad, dependencias solicitantes

FUENTE DE INFORMACIÓN	FÓRMULA DE CÁLCULO
Registro de solicitudes de acompañamiento, informes o actas de acompañamiento, base de datos del proceso	Número de acompañamientos ejecutados / Número total de acompañamientos solicitados * 100

COMPORTAMIENTO INDICADOR

Meses	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOT	SEPT	OCT	NOV	DIC
Dato Numerador	1	5	0	5	4	3	3	4	5			
Dato Denominador	4	1	1	5	5	2	4	4	3			

MEDICIÓN

Periodo	Datos	Meta Vigencia
Ene	25%	80%
Feb	500%	80%
Mar	0%	80%
Abr	100%	80%
May	80%	80%
Jun	150%	80%
Jul	75%	80%
Ago	100%	80%
Sep	167%	80%
Oct	#¡DIV/0!	80%
Nov	#¡DIV/0!	80%
Dic	#¡DIV/0!	80%



Análisis/Interpretación de Resultados del Indicador (diligenciar de acuerdo a su frecuencia de medición)

MENSUAL	ANALISIS	TRIMESTRE	ANALISIS	SEMESTRE	ANALISIS	ANUAL	ANALISIS
ENERO		1ER TRIMESTRE		1ER SEMESTRE		2025	
FEBRERO							
MARZO							
ABRIL		2DO TRIMESTRE					
MAYO							
JUNIO				2DO SEMESTRE			
JULIO		3ER TRIMESTRE					
AGOSTO							
SEPTIEMBRE							
OCTUBRE		4TO TRIMESTRE					
NOVIEMBRE							
DICIEMBRE							

Observaciones

Requiere plan de acción:	SI:		NO:	

No	Accion a realizar	Responsable	Fecha de seguimiento	EFICACIA (Se cumplio la acción propuesta)	EFICIENCIA (Se cumplio la accion - Menor tiempo)
1					
2					
3					

CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO	FECHA

EFICACIA: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.

PERSONERÍA
DE BUCARAMANGA

PERSONERÍA DE BUCARAMANGA	FICHA TÉCNICA DE INDICADORES DE GESTIÓN	Código: PMC-F-013 Versión: 2 Fecha : 26/12/2025

DEFINICIÓN DEL INDICADOR

NOMBRE DEL INDICADOR

Cumplimiento en el seguimiento a las acciones de mantenimiento, mejora y recuperación de zonas verdes en el espacio público urbano de Bucaramanga

OBJETIVO DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	LINEA BASE	META OBJETIVO		
			META	PLAZO DE CUMPLIMIENTO	VIGENCIA (año) DE CUMPLIMIENTO
Hacer seguimiento al estado de la cobertura vegetal de las zonas verdes y espacios públicos urbanos de Bucaramanga, mediante la verificación del cumplimiento de las acciones de mantenimiento, mejora y recuperación programadas o solicitadas.	Eficacia	No aplica/ se establece	80%	Cuatrimestral	2026

INFORMACIÓN PARA LA MEDICIÓN DEL INDICADOR

UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	RESPONSABLE MEDICIÓN	RESPONSABLE ANÁLISIS	ACTORES INTERESADOS EN EL RESULTADO
Porcentaje (%)	Cuatrimestral	Líder del Proceso GCHH – Patrimonio Público	Jefe de patrimonio publico	Alta Dirección, entes de control, dependencias institucionales,sistema gestión de calidad, control interno.

FUENTE DE INFORMACIÓN	FÓRMULA DE CÁLCULO
Registros de solicitudes de seguimiento, informes técnicos, actas de visita, base de datos del proceso.	Número de seguimientos ejecutados / Número total de seguimientos solicitados * 100

COMPORTAMIENTO INDICADOR

Meses	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOT	SEPT	OCT	NOV	DIC
Dato Numerador	0	0	1	0	9	0	0	0	1	1		
Dato Denominador	0	0	0	1	9	1	0	0	1	0		

MEDICIÓN

Periodo	Datos	Meta Vigencia
Ene	#¡DIV/0!	80%
Feb	#¡DIV/0!	80%
Mar	#¡DIV/0!	80%
Abr	0%	80%
May	#¡DIV/0!	80%
Jun	0%	80%
Jul	#¡DIV/0!	80%
Ago	#¡DIV/0!	80%
Sep	100%	80%
Oct	#¡DIV/0!	80%
Nov	#¡DIV/0!	80%
Dic	#¡DIV/0!	80%



Análisis/Interpretación de Resultados del Indicador (diligenciar de acuerdo a su frecuencia de medición)

MENSUAL	ANALISIS	TRIMESTRE	ANALISIS	SEMESTRE	ANALISIS	ANUAL	ANALISIS
ENERO		1ER TRIMESTRE		1ER SEMESTRE		2025	
FEBRERO							
MARZO							
ABRIL		2DO TRIMESTRE					
MAYO							
JUNIO							
JULIO		3ER TRIMESTRE		2DO SEMESTRE			
AGOSTO							
SEPTIEMBRE							
OCTUBRE		4TO TRIMESTRE					
NOVIEMBRE							
DICIEMBRE							

Observaciones

Requiere plan de acción:	SI:		NO:	

No	Accion a realizar	Responsable	Fecha de seguimiento	EFICACIA (Se cumplio la acción propuesta)	EFICIENCIA (Se cumplio la accion - Menor tiempo)
1					
2					
3					

CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO	FECHA

EFICACIA: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.
EFICIENCIA: Relación entre el resultado alcanzado y los resultados utilizados.

PERSONERÍA DE BUCARAMANGA

PERSONERÍA DE BUCARAMANGA	FICHA TÉCNICA DE INDICADORES DE GESTIÓN	Código: PMC-F-013 Versión: 2 Fecha : 26/12/2025

DEFINICIÓN DEL INDICADOR

NOMBRE DEL INDICADOR

Cumplimiento en el seguimiento a los programas desarrollados por la Unidad de Bienestar Animal

OBJETIVO DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	LINEA BASE	META OBJETIVO		
			META	PLAZO DE CUMPLIMIENTO	VIGENCIA (año) DE CUMPLIMIENTO
Realizar seguimiento a los programas que se desarrollan en la Secretaría de Salud y Ambiente a través de la Unidad de Bienestar Animal, con el fin de verificar su ejecución y contribuir a la protección del interés público y el bienestar animal.	Eficacia	establece con la prim	80%	Cuatrimestral	2026

INFORMACIÓN PARA LA MEDICIÓN DEL INDICADOR

UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	RESPONSABLE MEDICIÓN	RESPONSABLE ANÁLISIS	ACTORES INTERESADOS EN EL RESULTADO
Porcentaje (%)	Cuatrimestral	Líder del Proceso DDHH – Patrimonio Público	líder del proceso/ equipo de calidad	Alta Dirección, Secretaría de Salud y Ambiente, comunidad, entes de control

FUENTE DE INFORMACIÓN	FÓRMULA DE CÁLCULO
Plan de seguimiento programado, informes técnicos, actas de visita o verificación, registros institucionales.	Número de seguimientos realizados a los programas de la Unidad de Bienestar Animal / Número total de seguimientos programados o solicitados * 100

COMPORTAMIENTO INDICADOR

Meses	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOT	SEPT	OCT	NOV	DIC
Dato Numerador	1	0	0	1	0	0	1	0	1			
Dato Denominador	0	0	1	0	0	0	2	0	1			

MEDICIÓN

Periodo	Datos	Meta Vigencia
Ene	#¡DIV/0!	80%
Feb	#¡DIV/0!	80%
Mar	0%	80%
Abr	#¡DIV/0!	80%
May	#¡DIV/0!	80%
Jun	#¡DIV/0!	80%
Jul	50%	80%
Ago	#¡DIV/0!	80%
Sep	100%	80%
Oct	#¡DIV/0!	80%
Nov	#¡DIV/0!	80%
Dic	#¡DIV/0!	80%



Análisis/Interpretación de Resultados del Indicador (diligenciar de acuerdo a su frecuencia de medición)

MENSUAL	ANALISIS	TRIMESTRE	ANALISIS	SEMESTRE	ANALISIS	ANUAL	ANALISIS
ENERO		1ER TRIMESTRE		1ER SEMESTRE		2025	
FEBRERO							
MARZO							
ABRIL		2DO TRIMESTRE					
MAYO							
JUNIO							
JULIO		3ER TRIMESTRE		2DO SEMESTRE			
AGOSTO							
SEPTIEMBRE							
OCTUBRE		4TO TRIMESTRE					
NOVIEMBRE							
DICIEMBRE							

Observaciones

Requiere plan de acción:	SI:		NO:	

No	Accion a realizar	Responsable	Fecha de seguimiento	EFICACIA (Se cumplio la acción propuesta)	EFICIENCIA (Se cumplio la accion - Menor tiempo)
1					
2					
3					

CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO	FECHA

EFICACIA: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.
EFICIENCIA: Relación entre el resultado alcanzado y los resultados utilizados
EFECTIVIDAD: Este concepto involucra la eficiencia y la eficacia, es decir, el logro de los resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles.

PERSONERÍA
DE BUCARAMANGA

ACOMPAÑAMIENTO A VISITAS DE BIENESTAR ANIMAL



Durante el tercer trimestre de 2026, la Personería Municipal de Bucaramanga realizó catorce (14) acompañamientos a la Ruta de Bienestar Animal, liderada por la Secretaría de Salud y Ambiente, con participación de las inspecciones, el grupo de protección a la vida y la Policía Ambiental, para atender quejas relacionadas con presunto maltrato animal.

La siguiente tabla presenta la distribución de los animales atendidos durante el trimestre. Los catorce (14) registros corresponden a caninos; no se reportaron atenciones a felinos ni aves.

TIPO DE ANIMAL	CANTIDAD TERCER TRIMESTRE
Caninos	14
Felinos	0
Aves	0
Total	**14**

En el marco de la Ruta de Bienestar Animal se reportaron acompañamientos en sectores de Bucaramanga como Cabecera, Campo Hermoso, Pablón Villa Lina, Bosque Alto, Colorados, San Expedito, Manuela Beltrán, Mutis, Conucos, Tejar, Nueva Granada, Campo Madrid, San Francisco, Lagos del Cacique, Antonia Santos Centro y Albania, orientados a verificar la atención veterinaria brindada.

1. Objeto de la queja y/o denuncia

Durante los acompañamientos, la Personería identificó que las quejas recurrentes se relacionaban con caninos mantenidos amarrados, expuestos al sol y a la lluvia o sin alimentación suficiente. También se reportaron comportamientos agresivos que podrían representar un riesgo para la comunidad del entorno.

MESAS DE TRABAJO
MES DE JULIO DE 2026

22 DE JULIO DE 2026

Mesa de trabajo interinstitucional – Seguimiento a las licencias de intervención y ocupación del espacio público para redes de gas natural en el barrio Venado de Oro (Comuna 14)

Se realizó una mesa de trabajo interinstitucional para efectuar seguimiento a los compromisos relacionados con la expedición de las licencias de intervención y ocupación del espacio público solicitadas por VANTI S.A. E.S.P., para la instalación de acometidas y redes domiciliarias de gas natural en el barrio Venado de Oro (Comuna 14).

La sesión contó con la presencia de la Subsecretaría de Planeación Municipal, concejales del municipio, líderes comunitarios, residentes del sector y el equipo de la Personería Municipal de Bucaramanga.

En la sesión se examinó la viabilidad técnica y jurídica de las intervenciones, con referencia a la Ley 2044 de 2020, las restricciones derivadas de la zonificación de alto riesgo prevista en el Plan de Ordenamiento Territorial (POT) y la necesidad de contar con el concepto técnico ambiental de la CDMB sobre los estudios de amenaza, vulnerabilidad y riesgo (AVR).

Como resultado de la jornada, se establecieron los siguientes compromisos principales:

Subsecretaría de Planeación: Realizar una visita técnica al barrio Venado de Oro el 19 de agosto de 2026, a las 8:00 a. m., con participación de VANTI y de la comunidad, previa citación, para verificar las condiciones urbanísticas y de riesgo de cada predio.

Personería Municipal de Bucaramanga: Convocar una nueva mesa de trabajo interinstitucional durante la segunda semana de septiembre de 2026, para socializar los resultados de la visita y precisar las actuaciones a cargo de las entidades competentes.

PERSONERÍA
DE BUCARAMANGA

23 DE JULIO DE 2026

Mesa de trabajo interinstitucional – Atención a problemáticas ambientales, mantenimiento de pantallas ancladas y gestión del riesgo en la Comuna 4

Se realizó una mesa de trabajo interinstitucional para examinar y efectuar seguimiento al mantenimiento de las pantallas ancladas de los barrios Gaitán, La Gloria y Girardot, la limpieza de canaletas, la atención del arbolado en riesgo y la disposición de residuos sólidos en el barrio 23 de Junio y otros sectores de la Comuna 4 de Bucaramanga.

La jornada fue liderada por el personero municipal de Bucaramanga y la personera delegada. Participaron la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga (CDMB), las secretarías de Infraestructura y de Salud y Ambiente, Área Municipal para la Gestión del Riesgo de Desastres (AMGRD) y ediles de la Junta Administradora Local (JAL) de la Comuna 4.

Se expusieron los riesgos asociados al deterioro y la falta de limpieza de las pantallas ancladas; las necesidades de permisos y contratación para la poda y tala de árboles en predios públicos y privados; y las dificultades de recolección de residuos sólidos en puntos críticos.

Como resultado de la jornada, se establecieron los siguientes compromisos principales:

Secretarías de Infraestructura y de Salud y Ambiente: Programar, en el menor tiempo posible, una visita técnica para definir las intervenciones de aprovechamiento forestal y reforestación en el área de las pantallas ancladas.

Secretaría de Infraestructura: Realizar una reunión en septiembre de 2026 con la comunidad del barrio Girardot para presentar los avances de los proyectos e informes de la CDMB.

CDMB: Llevar a cabo una reunión el 21 de agosto de 2026 en el Salón Comunal de Nápoles para presentar el avance de la contratación del mantenimiento de pantallas ancladas.

Integrantes de la JAL de la Comuna 4: Remitir a la EMAB y a EMPAS las solicitudes formales de limpieza, macaneo y mantenimiento de colectores, y entregar al DADEP, con copia a la Personería, la documentación sobre la titularidad de los predios con arbolado.

30 DE JULIO 2026.

Mesa de trabajo interinstitucional – Seguimiento al estado del contrato 029 de 2022 Parque Ferrocarril Café Madrid y Contrato 030 de 2022 Cancha de Fútbol Américo Montanini.

Se llevó a cabo una mesa de trabajo interinstitucional con el propósito de realizar seguimiento al estado del contrato 029 de 2022 Parque Ferrocarril Café Madrid y Contrato 030 de 2022 Cancha de Fútbol Américo Montanini, con el objetivo de socializar avance por parte de la Administración Municipal en la adopción de medidas jurídicas, técnicas y administrativas necesarias para garantizar la correcta ejecución del contrato.

La reunión contó con la participación de Secretaría de Infraestructura, Junta de Acción Comunal, Personera Delegada

Durante el desarrollo de la jornada se abordó la problemática de la Cancha de Fútbol Américo Montanini, señalando que la Secretaría de Infraestructura realizó visitas e informes técnicos donde identificó hallazgos por $101.959.673,10, e inició mediante la Resolución No. 054 del 27 de mayo de 2026 el proceso de afectación de la garantía de estabilidad, actualmente en trámite de notificación al contratista. Asimismo, en relación con el Parque Ferrocarril Café Madrid, la comunidad expuso el deterioro de los toboganes, la ocurrencia de accidentes y la necesidad de mantenimiento e inclusión del parque en los proyectos municipales.

Como resultado de la jornada, se establecieron los siguientes compromisos principales:

Comunidad barrio Café Madrid: Remitir copia de los requerimientos y solicitudes presentados por la comunidad desde el año 2023 relacionados con las situaciones objeto de seguimiento.

Secretaría de Infraestructura: Remitir Copia de los requerimientos, oficios, correos electrónicos y demás actuaciones que la alcaldía municipal en calidad de supervisor le haya puesto en conocimiento efectuados a la empresa interventora.

Informar sobre el estado del procedimiento administrativo iniciado mediante Resolución No. 054 del 27 de mayo de 2026 y remitir los soportes correspondientes.

Adelantar las verificaciones técnicas que correspondan respecto de las condiciones de seguridad y mantenimiento del Parque Ferrocarril Café Madrid.

Personería Municipal: Realizar seguimiento al cumplimiento de los compromisos establecidos en la presente acta.

Convocar y realizar nueva mesa de trabajo de seguimiento durante el mes de septiembre de 2026.

MES DE AGOSTO DE 2026

03 DE AGOSTO.

Mesa de trabajo interinstitucional – Seguimiento a la problemática de la escarpa y la vía principal de la Urbanización Villa Esmeralda

Se llevó a cabo una mesa de trabajo interinstitucional con el propósito de revisar los antecedentes y actuaciones institucionales relacionadas con el deterioro, agrietamiento y posible desplazamiento del terreno en la escarpa y la vía principal del sector, conocer los conceptos y verificaciones técnicas efectuadas por las entidades competentes, establecer acciones de articulación para la identificación de las causas y la adopción de medidas de prevención, mitigación y manejo, y definir compromisos verificables para su posterior seguimiento.

La reunión contó con la participación de Personera Delegada para la Vigilancia del Patrimonio Público y la Protección del Ambiente, Líder de Gestión de la Demanda, Delegado del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga, Secretaría del Interior, Secretaría de Infraestructura, Grupo Gestión del Riesgo, EMPAS, presidente – JAC Villa Esmeralda.

Durante el desarrollo de la jornada se abordó la problemática expresada por la comunidad sobre el hundimiento, agrietamiento del terreno y la proximidad crítica al muro de cerramiento de la urbanización, así como la incertidumbre por la delimitación del barrio ante Planeación Municipal. Por su parte, las entidades técnicas expusieron sus conceptos: EMPAS reportó inspecciones en alcantarillado sin daños estructurales; el AMB descartó reportes de fallas en redes de agua potable; la CDMB señaló como hipótesis técnica el inadecuado manejo de aguas de escorrentía e infiltraciones y sugirió un estudio geotécnico detallado; e Infraestructura planteó evaluar medidas de aislamiento provisionales en la vía y elevar la necesidad de un estudio especializado ante la alta dirección. Asimismo, se acordó verificar la situación de tres viviendas aledañas al talud mencionadas como expuestas a condición de riesgo.

Como resultado de la jornada, se establecieron los siguientes compromisos principales:

Acueducto Metropolitano de Bucaramanga – AMB: Realizar inspección técnica mediante geofonía en el sector de Villa Esmeralda; emitir concepto sobre los resultados y remitirlo a la Secretaría de Infraestructura y a los representantes de la comunidad.

Subsecretaría de Infraestructura de Bucaramanga:

Revisar, con el contrato vigente de malla vial o mediante otro mecanismo contractual o administrativo disponible, la viabilidad de implementar medidas de aislamiento en la parte superior de la vía, orientadas a reducir la infiltración de aguas lluvias hacia el talud.

Poner en conocimiento del Secretario de Infraestructura y del Despacho del Alcalde la necesidad de gestionar un estudio técnico especializado que permita determinar las causas de la afectación del talud y definir las obras requeridas para su estabilización o mitigación.

Articular con la instancia municipal de gestión del riesgo y con el INVISBU la verificación y las medidas que resulten procedentes respecto de las tres (3) viviendas aledañas al talud mencionadas por la comunidad.

EMPAS: Efectuar una nueva inspección de la red de alcantarillado mediante cámara de televisión en el sector objeto de seguimiento.

Personería Municipal de Bucaramanga: Convocar mesa de seguimiento para verificar el cumplimiento de los compromisos y revisar los resultados de las inspecciones y demás actuaciones adoptadas.

4 DE AGOSTO

Mesa de trabajo interinstitucional – Seguimiento a proyectos de puentes peatonales y presupuesto participativo del barrio Miraflores (Comuna 14)

Se realizó una mesa de trabajo interinstitucional para efectuar seguimiento a la estructuración técnica, predial y contractual de dos puentes peatonales relacionados con fallos de acciones populares, así como a la ejecución de los recursos de presupuesto participativo de la vigencia 2023 destinados a la malla vial del barrio Miraflores (Comuna 14).

La reunión contó con la participación de la Secretaría de Planeación Municipal, la Secretaría de Infraestructura Municipal, la Junta de Acción Comunal (JAC) y residentes del barrio Miraflores, con la convocatoria y el seguimiento preventivo de la Personería Delegada para la Vigilancia del Patrimonio Público y la Protección del Ambiente.

Se revisaron los aspectos técnicos de los dos puentes peatonales y se indicó que el sector de La Guaya requiere estudios específicos de amenaza, vulnerabilidad y riesgo (AVR), así como control de las ocupaciones irregulares. En relación con el presupuesto participativo, se examinaron las alternativas de pavimentación propuestas por la comunidad.

Como resultado de la jornada, se establecieron los siguientes compromisos principales:

Secretaría de Planeación: Culminar la revisión técnica de los proyectos de consultoría para los dos puentes y expedir la certificación BPIN en un plazo máximo de quince (15) días hábiles.

Secretaría de Infraestructura: Adelantar los trámites precontractuales y contractuales de la consultoría de los puentes, con previsión de contratación en octubre de 2026 y entrega en diciembre de 2026.

Presidente y Junta de Acción Comunal del barrio Miraflores: Radicar de manera inmediata ante la Secretaría de Planeación una comunicación que formalice la decisión comunitaria sobre el tipo de pavimento para la malla vial.

Personería Municipal de Bucaramanga: Realizar seguimiento preventivo y permanente al cumplimiento de los compromisos adquiridos.

11 DE AGOSTO DE 2026

Mesa de trabajo interinstitucional – Seguimiento a la puesta en funcionamiento de las canchas de squash del Centro Comercial Acrópolis

Se realizó una mesa de trabajo interinstitucional para efectuar seguimiento a las actuaciones administrativas, jurídicas y técnicas dirigidas a obtener la conexión eléctrica de las tres canchas de squash construidas en locales de propiedad del Municipio de Bucaramanga, ubicados en el Centro Comercial Acrópolis, y avanzar en su entrega y puesta en funcionamiento.

La reunión contó con la participación de la Personería Municipal de Bucaramanga, el Instituto de la Juventud, el Deporte y la Recreación de Bucaramanga – INDERBU, la Liga de Squash de Santander, la Junta de Acción Comunal, la Secretaría Jurídica y la Secretaría de Infraestructura Municipal, en el marco del seguimiento preventivo adelantado por la Personería Delegada para la Vigilancia del Patrimonio Público y la Protección del Ambiente.

Se revisaron los antecedentes del proyecto, las condiciones técnicas de las canchas y las gestiones para obtener la conexión eléctrica. Según lo informado en la sesión, los estudios de cargabilidad acreditan que el transformador de las zonas comunes tiene capacidad suficiente para atender la demanda del escenario deportivo. También se examinaron las actuaciones judiciales y policivas del Municipio y las alternativas para una conexión independiente.

Como resultado de la jornada, se establecieron los siguientes compromisos principales:

Secretarías Jurídica y de Infraestructura: Evaluar la procedencia de promover un proceso verbal de única instancia ante el juez civil municipal de Bucaramanga y, de resultar viable, presentar la demanda para obtener la autorización de conexión eléctrica de las canchas.

Secretaría de Infraestructura y Secretaría Jurídica: Realizar seguimiento a la querella policiva instaurada ante la Inspección de Policía e informar a la Personería sobre su estado y la decisión que se adopte.

Secretaría de Infraestructura: Remitir a la Personería el documento de trazabilidad de las actuaciones adelantadas y suministrar a la comunidad los radicados de las actuaciones judiciales y policivas para una eventual coadyuvancia.

Presidente de la Junta de Acción Comunal y Presidente de la Liga de Squash de Santander: Solicitar por escrito a la Procuraduría Provincial de Bucaramanga la vinculación de la comunidad a la acción preventiva que adelanta sobre el caso.

Personería Municipal de Bucaramanga: Efectuar seguimiento a las actuaciones y compromisos asumidos, en coordinación con la acción preventiva de la Procuraduría, para evitar duplicidad de gestiones.

26 DE AGOSTO

Mesa de trabajo interinstitucional – Seguimiento a la transferencia del predio de la I.E. Santander Sede B (Barrio Los Ángeles) y saneamiento del inmueble

Se llevó a cabo una mesa de trabajo interinstitucional con el propósito de efectuar seguimiento al cumplimiento de los compromisos fijados en la sesión del 29 de abril de 2026 y de definir la ruta jurídica y técnica para la transferencia del derecho de dominio del bien inmueble de propiedad de la CDMB al Municipio de Bucaramanga, predio en el cual funciona la Institución Educativa Santander – Sede B – Barrio Los Ángeles, ubicado en la Carrera 31C No. 16N-C16 del Barrio La Esperanza; así como abordar la situación de ocupación irregular del predio y la situación de los vivientes que lo habitan.

La reunión contó con la participación de Contratistas SEB, DADEP, presidenta JAC Barrio Los Ángeles, CDMB, Personera Delegada para la Vigilancia del Patrimonio Público y la Protección del Ambiente

Durante el desarrollo de la jornada se abordaron los avances y discusiones técnicas y jurídicas entre las entidades intervinientes, constatando el cumplimiento del levantamiento topográfico ajustado por parte del DADEP y de las labores de poda de árboles por parte de la CDMB. Asimismo, se analizó la ruta para la superación de las ocupaciones irregulares detectadas en el bien, precisando que no existen querellas activas y que la CDMB debe requerir visita de control urbano a Planeación Municipal. De igual manera, se debatió sobre la figura jurídica para la tradición del inmueble (escritura pública vs. acto administrativo) y los trámites de exclusión/prescripción del impuesto predial pendientes de respuesta ante la Secretaría de Hacienda.

Como resultado de la jornada, se establecieron los siguientes compromisos principales:

DADEP: Remitir nuevamente a la Oficina de Predios de la CDMB el soporte del envío del levantamiento topográfico ajustado (correo electrónico del 4 de mayo de 2026) y verificar la versión efectivamente recibida por la corporación.

Dar respuesta de fondo a los derechos de petición radicados bajo los Nos. 05786 del 6 de marzo de 2025 y 09138 del 13 de marzo de 2026, pronunciándose sobre la figura jurídica idónea para efectuar la tradición del inmueble y exponiendo la propuesta de acto administrativo.

Verificar en el repositorio documental del DADEP la existencia de estudio de títulos del inmueble y, de hallarse, remitirlo a la CDMB.

Allegar copia de la solicitud de exclusión del impuesto predial por sana posesión radicada ante la Secretaría de Hacienda Municipal y gestionar su respuesta de fondo.

Remitir a la CDMB los planos y el ortomosaico en los que se encuentran georreferenciadas las construcciones que ocupan el predio.

CDMB: Establecer las direcciones exactas de las tres (3) construcciones que ocupan el predio y solicitar a la Secretaría de Planeación Municipal la práctica de visita por control urbano.

Remitir a la Personería Municipal de Bucaramanga el informe técnico y el registro fotográfico de la poda de árboles ejecutada el 6 de mayo de 2026.

Someter a consideración de la alta dirección y de la junta directiva de la CDMB la propuesta del Municipio de Bucaramanga y verificar si el representante legal se encuentra facultado para efectuar la transferencia mediante acto administrativo.

Reiterar ante la Secretaría de Hacienda Municipal la solicitud de prescripción del impuesto predial complementario del inmueble y solicitar respuesta de fondo.

MES DE SEPTIEMBRE

2026.

11 DE SEPTIEMBRE DE

2026

Mesa de trabajo interinstitucional – Seguimiento a las condiciones de movilidad y seguridad vial en el entorno de la Institución Educativa Dámaso Zapata

Se realizó una mesa de trabajo interinstitucional para examinar las condiciones de movilidad, seguridad vial y ocupación del espacio público en el entorno de la Institución Educativa Dámaso Zapata, particularmente en la carrera 30 y la calle 10, y efectuar seguimiento a las gestiones de señalización, control vial, educación ciudadana y construcción de reductores de velocidad.

La reunión contó con la participación de representantes de la Institución Educativa Dámaso Zapata, la Secretaría de Educación, la Secretaría de Infraestructura, la Dirección de Tránsito de Bucaramanga y la Personería Municipal de Bucaramanga.

Se examinaron las necesidades de seguridad vial asociadas a la afluencia de estudiantes y las dificultades de acceso, estacionamiento, presencia de vendedores informales y ocupación del espacio público. Asimismo, se revisó el estado de las gestiones para construir los reductores de velocidad que, según lo reportado, fueron aprobados mediante la Resolución 490 de 2025.

Como resultado de la jornada, se establecieron los siguientes compromisos principales:

Dirección de Tránsito de Bucaramanga: Ejecutar labores de demarcación vial en algunas franjas del sector y realizar operativos de control en la carrera 30 durante las horas de mayor afluencia.

Dirección de Tránsito de Bucaramanga: Remitir a la Secretaría de Infraestructura el Concepto 663 de 2025, requerido para continuar con las actuaciones relacionadas con los reductores de velocidad.

Rector de la Institución Educativa Dámaso Zapata: Solicitar a la Dirección de Tránsito una capacitación en educación y cultura vial dirigida a estudiantes y demás integrantes de la comunidad educativa.

Dirección de Tránsito de Bucaramanga: Realizar la capacitación en educación y cultura vial una vez recibida la solicitud del rector.

Docente Johana Luna: Reiterar la solicitud de instalación de reductores de velocidad en la carrera 30.

Secretaría de Infraestructura: Adelantar las gestiones pendientes para la construcción de los reductores de velocidad aprobados mediante la Resolución 490 de 2025, una vez recibido el Concepto 663 de 2025 de la Dirección de Tránsito.

Personería Municipal de Bucaramanga: Realizar seguimiento preventivo al cumplimiento de los compromisos adquiridos por las entidades y a las acciones encaminadas a mejorar las condiciones de movilidad y seguridad vial en el entorno de la institución educativa.

PERSONERÍA
DE BUCARAMANGA

21 DE SEPTIEMBRE DE 2026

Mesa de trabajo interinstitucional – Seguimiento a la problemática vial y de gestión del riesgo en la vía principal de la vereda San José, sector Alto de los Padres

Se realizó una mesa de trabajo interinstitucional para examinar las afectaciones derivadas del deslizamiento y colapso de la banca ocurridos el 7 de mayo de 2024 en la vía principal de la vereda San José, sector Alto de los Padres, y efectuar seguimiento a la estructuración técnica, presupuestal y precontractual del proyecto de mitigación vial.

La reunión contó con la participación de representantes de la Personería Municipal de Bucaramanga, la Junta de Acción Comunal de la vereda San José, el Área Municipal de Gestión del Riesgo de Desastres (AMGRD), la Secretaría de Infraestructura Municipal, la Secretaría de Planeación Municipal y residentes de la comunidad.

Se expusieron las dificultades de acceso vehicular de aproximadamente noventa (90) familias y de sectores aledaños, las alteraciones del transporte escolar, las afectaciones económicas a comerciantes y los riesgos para la comunidad. Se revisó el avance del proyecto de mitigación vial, cuyo registro BPIN fue obtenido el 28 de agosto de 2026, según lo informado en la sesión. Su valor estimado para el tramo asciende a $538.000.000 e incluye alcantarilla, muro de contención, canalización de aguas, disipador de energía y renivelación de la capa de rodadura.

Como resultado de la jornada, se establecieron los siguientes compromisos principales:

Secretaría de Infraestructura Municipal: Publicar el proceso de contratación directa correspondiente al proyecto de mitigación vial del sector Alto de los Padres durante la semana del 21 de septiembre de 2026.

Secretaría de Infraestructura Municipal: Adjudicar el contrato en la semana siguiente a la publicación (última semana de septiembre de 2026), siempre que no se presenten observaciones u otras circunstancias extraordinarias.

Secretaría de Infraestructura Municipal y contratista adjudicatario: Iniciar la ejecución de las obras de mitigación a mediados de octubre de 2026, con un plazo estimado de tres (3) meses.

Área Municipal de Gestión del Riesgo de Desastres (AMGRD): Remitir de manera inmediata a la Personería copia del radicado mediante el cual se trasladó a la Secretaría de Infraestructura el informe técnico de la visita realizada en el sector.

Personería Municipal de Bucaramanga y Secretaría de Infraestructura Municipal: Coordinar la convocatoria y participación en una nueva mesa de trabajo dentro de un (1) mes, aproximadamente el 21 de octubre de 2026, para verificar el avance de la publicación, adjudicación e inicio de las obras.

Personería Municipal de Bucaramanga: Efectuar seguimiento preventivo al cumplimiento de los compromisos consignados en el acta y a las actuaciones dirigidas a atender la problemática vial de la vereda San José.

23 DE SEPTIEMBRE BARRIO COLORADOS

Mesa de trabajo interinstitucional –Seguimiento a compromisos en el barrio Colorados y sectores aledaños

Se llevó a cabo una mesa de trabajo interinstitucional de seguimiento a las necesidades expuestas por la comunidad de Colorados y sectores circunvecinos (solicitud R-2026-3989 del concejal Nelson Mantilla Blanco).

Participaron representantes de la Personería Municipal de Bucaramanga, INDERBU, Secretaría del Interior, Policía Nacional, Dirección de Tránsito y Concejo de Bucaramanga. Se evaluaron los informes del INDERBU (cumplimiento en alumbrado y visita a la cancha), Secretaría del Interior (indicadores de seguridad y gestión de alarmas), Policía Nacional (operatividad del CAI móvil) y Dirección de Tránsito (control operativo y señalización vial).

Como resultado de la jornada, se establecieron los siguientes compromisos principales:

Policía Nacional / Secretaría del Interior: Evaluar, de manera articulada, la permanencia y rotación estratégica del CAI móvil en el sector de Colorados. (Pendiente; sin fecha definida).

Policía Nacional: Elevar solicitud ante el comandante de la Policía para evaluar la rotación y ubicación del CAI móvil en los puntos críticos, especialmente en las horas de mayor congestión. (Pendiente; sin fecha definida).

Secretaría del Interior / Policía Nacional: Continuar los operativos conjuntos de seguridad, con articulación de la Policía Nacional, el Ejército y la Dirección de Tránsito, conforme a sus competencias. (En ejecución).

Secretaría del Interior / Alcaldía: Consultar el estado de verificación y la disponibilidad de los recursos para reparar y mantener las alarmas comunitarias, e informar el plazo previsto para suscribir el contrato correspondiente. (Pendiente; sin fecha definida).

Secretaría del Interior: Consultar la posibilidad de incorporar cámaras en las acciones relacionadas con los frentes de seguridad. (Pendiente; sin fecha definida).

Secretaría del Interior / Gobernanza / Despacho del Alcalde: Gestionar una reunión con INVIAS y las dependencias competentes para revisar la señalización y la seguridad vial del sector. (Pendiente; sin fecha definida).

Dirección de Tránsito: Adelantar las gestiones técnicas necesarias para remitir a la Secretaría de Infraestructura la solicitud de implementación de reductores de velocidad en los sectores priorizados. (Pendiente; sin fecha definida).

Dirección de Tránsito, con apoyo de la Policía Nacional: Realizar la jornada de demarcación vial con apoyo de la Policía Nacional. (30 de septiembre de 2026, 7:00 a. m.).

Secretaría del Interior / Tolerancia en Movimiento: Definir el cronograma de la jornada de cine en Colorados, en el marco del programa Tolerancia en Movimiento. (Pendiente; sin fecha definida).

Entidades participantes: Realizar la siguiente mesa de trabajo; se propuso como lugar el barrio Colorados y se solicitó la participación de los jefes de despacho o responsables con capacidad de decisión. (28 de octubre de 2026, 2:00 p. m.).

Gobernanza, Jurídica, Infraestructura e INDERBU: Realizar una reunión con CEMEX para abordar los asuntos relacionados con la subestación, la cancha y la luminaria de Colorados. (Pendiente; sin fecha definida).

28 DE SEPTIEMBRE DE 2026

Mesa de trabajo interinstitucional – Seguimiento a la viabilidad técnica y jurídica para la eventual celebración de un contrato de comodato entre el Municipio de Bucaramanga y CEMEX S.A.B. en el barrio Colorados

Se realizó una mesa de trabajo interinstitucional para revisar los avances y las gestiones pendientes en la evaluación de la viabilidad técnica y jurídica de un eventual contrato de comodato entre el Municipio de Bucaramanga y CEMEX S.A.B., sobre una franja de terreno privado ubicada en el barrio Colorados (Comuna 1), destinada a la adecuación de un escenario deportivo y recreativo para la comunidad.

Participaron la personera delegada para la Vigilancia del Patrimonio Público y la Protección del Ambiente, un profesional universitario de la Personería Municipal de Bucaramanga y la Subsecretaría Jurídica de la Alcaldía de Bucaramanga.

Se revisaron los requerimientos técnicos, jurídicos y presupuestales para recibir la franja del predio identificado con matrícula inmobiliaria n.º 300-131513, pendiente de desenglobe. Se examinó el informe de reconocimiento del INDERBU del 16 de septiembre de 2026, la programación de la visita técnica de Alumbrado Público y la necesidad de definir, con Hacienda y Planeación, las fuentes de financiación de las adecuaciones. También se destacó la necesidad de formalizar el uso del espacio para facilitar su cuidado y prevenir ocupaciones irregulares.

Como resultado de la jornada, se establecieron los siguientes compromisos principales:

Subsecretario Jurídico de Bucaramanga, Andrés Alfonso Mariño: Consultar con Gobernanza el 29 de septiembre de 2026, al finalizar la tarde, para obtener el informe final de requerimientos del escenario deportivo y determinar la continuidad de las gestiones del eventual comodato.

Subsecretario Jurídico de Bucaramanga, Andrés Alfonso Mariño: Presentar, a más tardar el 28 de octubre de 2026, el resultado de las gestiones y la determinación de la Administración Municipal sobre la eventual suscripción del contrato de comodato.

Resumen

Actividades / Servicios	TERCER TRIMESTRE			
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL PERIODO TERCER TRIMESTRE
Visitas de inspección, verificación y tenencia responsable de mascotas	0	0	14	14
Mesas de trabajo	3	4	5	12

PERSONERÍA
DE BUCARAMANGA

GESTIÓN DE PQRS

PQRS GESTIONADAS EN EL TERCER TRIMESTRE DE 2026		
Tema	**Cantidad**	**Descripción general de la gestión**
BIENES PÚBLICOS	**79**	Se efectuó seguimiento a las comunicaciones ciudadanas relacionadas con instituciones educativas, espacio público y parques.
MEDIO AMBIENTE	**32**	Se efectuó seguimiento ante las entidades competentes a las solicitudes ciudadanas sobre olores ofensivos, ruido, saneamiento básico, gestión del riesgo de desastres, podas y recolección de residuos sólidos.
MOVILIDAD	14	Se efectuó seguimiento a las solicitudes relacionadas con Metrolínea, ciclorrutas, vías y reductores de velocidad, entre otros asuntos de movilidad.
PLAN MAESTRO DE ESPACIO PÚBLICO	**31**	Se efectuó seguimiento a solicitudes relacionadas con establecimientos de comercio, el POT, venta de licor adulterado, desalojos y plazas de mercado.
URBANISMO	**172**	Se efectuó seguimiento ante las entidades competentes a solicitudes sobre impuestos, control de obras, mantenimiento a cargo de EMPAS, asentamientos, alumbrado público, valorización y asuntos del IGAC.
LICENCIAS URBANÍSTICAS	2	Se efectuó seguimiento a las solicitudes ciudadanas relacionadas con perturbaciones a la propiedad.
POLÍTICA DE BIENESTAR ANIMAL	**145**	Se realizaron actuaciones de seguimiento y acompañamiento frente a las denuncias de presunto maltrato animal presentadas por la comunidad.
VIVIENDA	10	Se realizaron actuaciones de seguimiento y acompañamiento frente a las solicitudes ciudadanas en materia de vivienda.
OTROS	80	Se efectuó seguimiento a las demás solicitudes presentadas por la ciudadanía.
TOTAL	**540**	

PERSONERÍA DE BUCARAMANGA

LOGROS SIGNIFICATIVOS

N.º	Área / temática	Logro alcanzado por la Personería de Bucaramanga	Resultado / aporte institucional	Evidencia
1	Bienestar animal	Se realizaron 14 acompañamientos a la Ruta de Bienestar Animal, en atención a denuncias relacionadas con presunto maltrato animal.	Se fortaleció el seguimiento institucional a la atención de casos de presunto maltrato, verificando las actuaciones de las entidades competentes en diferentes sectores de Bucaramanga.	Informe trimestral y registros de acompañamiento.
2	Servicios públicos – Gas natural	Se promovió la articulación entre la Administración Municipal, VANTI, la comunidad y demás actores frente a las dificultades para la instalación del servicio de gas natural en el barrio Venado de Oro.	Se logró precisar la situación técnica y jurídica de las solicitudes y establecer una ruta de verificación predio a predio, mediante visita técnica interinstitucional y posterior seguimiento por parte de la Personería.	Acta de mesa de trabajo del 22 de julio de 2026.
3	Infraestructura y movilidad – Miraflores	Se efectuó seguimiento a la estructuración técnica, predial y contractual de dos puentes peatonales, así como a los proyectos de presupuesto participativo para la malla vial.	Se permitió establecer una ruta institucional para avanzar en la revisión técnica, certificación BPIN y posterior trámite contractual de los proyectos, manteniendo seguimiento preventivo de la Personería.	Mesa de trabajo del 4 de agosto de 2026.
4	Movilidad y seguridad vial	Se promovió una mesa interinstitucional para atender las condiciones de movilidad, seguridad vial y ocupación del espacio público en el entorno de la I.E. Dámaso Zapata.	Se concretaron compromisos relacionados con demarcación vial, operativos de control, educación vial y continuidad del trámite para los reductores de velocidad.	Mesa de trabajo del 11 de septiembre de 2026.
5	Gestión del riesgo e infraestructura vial – Vereda San José	Se realizó seguimiento preventivo a la problemática generada por el deslizamiento y colapso de la vía principal de la vereda San José, sector Alto de los Padres.	La intervención permitió establecer que el proyecto de mitigación contaba con registro BPIN vigente y recursos asignados, además de definir una ruta de contratación y seguimiento a la ejecución de las obras.	Mesa de trabajo del 21 de septiembre de 2026.

N.º	Área / temática	Logro alcanzado por la Personería de Bucaramanga	Resultado / aporte institucional	Evidencia
6	**Espacio público y patrimonio público – Barrio Colorados**	Se efectuó seguimiento a la viabilidad técnica y jurídica de un eventual **contrato de comodato entre el Municipio de Bucaramanga y CEMEX S.A.B.** para la adecuación de un escenario deportivo y recreativo.	Se identificaron los requerimientos técnicos, jurídicos y presupuestales pendientes y se estableció una ruta para que la Administración determine la viabilidad de continuar con el eventual comodato.	Mesa de trabajo del 28 de septiembre de 2026.

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

LO QUE HACEMOS

Ejercer las funciones del Ministerio Público ante la Fiscalía General de la Nación, los despachos judiciales en materia penal y civil, así como ante las inspecciones de policía y de tránsito, en defensa del ordenamiento jurídico y de los derechos y garantías fundamentales, de conformidad con la normativa vigente y los procedimientos institucionales.

GESTIÓN

1. ACOMPAÑAMIENTO A DILIGENCIAS DE RESTITUCIÓN DE INMUEBLE Y DESALOJOS

Delegada 1

La Delegada 1 realizó tres (3) acompañamientos a diligencias de restitución de inmueble arrendado y desalojos, ejerciendo las funciones propias del Ministerio Público para garantizar la observancia del debido proceso, la legalidad de las actuaciones y la protección de los derechos fundamentales de las personas involucradas.

Delegada 2

La Delegada 2 realizó nueve (9) acompañamientos a diligencias de restitución de inmueble arrendado y desalojos, brindando acompañamiento institucional durante el desarrollo de los procedimientos y verificando el cumplimiento de las garantías constitucionales y legales aplicables a cada actuación.



- **Total, de las dos Delegadas**

Durante en el mes de Julio, Agosto, Septiembre de 2026, las Delegadas del Ministerio Público realizaron un total de **doce (12) acompañamientos** a diligencias de restitución de inmueble arrendado y desalojos.

- **Impacto o resultado de la actividad**

La intervención del Ministerio Público en estas diligencias contribuyó a garantizar que los procedimientos se desarrollaran conforme a la Constitución y la ley, salvaguardando el debido proceso, el derecho de defensa y la dignidad de las personas involucradas. Asimismo, fortaleció la vigilancia preventiva y la protección de los derechos fundamentales, con especial atención a los sujetos de especial protección constitucional, como niños, niñas y adolescentes, personas mayores y personas en condición de discapacidad.

2. RECONOCIMIENTOS FOTOGRÁFICOS, VIDEOGRÁFICOS Y EN FILA DE PERSONAS

Delegada 1

La Delegada 1 realizó dieciséis (16) acompañamientos a diligencias de reconocimientos fotográficos, videográficos y en fila de personas, ejerciendo las funciones de intervención del Ministerio Público y verificando el cumplimiento de las garantías procesales durante el desarrollo de estas actuaciones.



Delegada 2

La Delegada 2 realizó noventa y dos (92) acompañamientos a diligencias de reconocimientos fotográficos, videográficos y en fila de personas, garantizando la observancia de los procedimientos establecidos en la ley y la protección de los derechos de las personas que intervinieron en estas diligencias.



- **Total de las dos Delegadas**

Durante en el mes de Julio, Agosto y Septiembre de 2026, las Delegadas del Ministerio Público realizaron un total de **Ciento ocho (108) acompañamientos** a diligencias de reconocimientos fotográficos, videográficos y en fila de personas, en el marco de las investigaciones adelantadas por las autoridades competentes y conforme a las funciones asignadas al Ministerio Público.

- **Impacto o resultado de la actividad**

La intervención del Ministerio Público en estas diligencias contribuyó a garantizar que los procedimientos de reconocimiento se desarrollaran de manera imparcial, transparente y con observancia de las garantías procesales, fortaleciendo la legalidad de las actuaciones investigativas y brindando mayores garantías para la adopción de decisiones por parte de los Jueces con Funciones de Control de Garantías. Asimismo, se promovió la protección de los derechos de las personas intervinientes y el fortalecimiento del debido proceso dentro de las investigaciones penales.

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

Delegada 1

La Delegada 1 participó en nueve (9) Consejos de Disciplina, de Favorabilidad y de Calificación de Conducta desarrollados en los establecimientos de reclusión del municipio de

Bucaramanga, ejerciendo las funciones de intervención y vigilancia propias del Ministerio Público.

Delegada 2

La Delegada 2 Asistió a siete (7) Consejos de Disciplina, de Favorabilidad y de Calificación de Conducta realizados en la Penitenciaría de Media Seguridad para Mujeres de Bucaramanga, garantizando la observancia de los principios de legalidad y el respeto por los derechos de las personas privadas de la libertad.



- **Total, de las dos Delegadas**

Durante el mes de Julio, Agosto y septiembre de 2026, las Delegadas del Ministerio Público participaron en un total de **diesi seis (16) Consejos de Disciplina, de Favorabilidad y de Calificación de Conducta** realizados en la Cárcel Modelo de Bucaramanga y la Cárcel y Penitenciaria de Media Seguridad para Mujeres de Bucaramanga, en ejercicio de las funciones de intervención y vigilancia asignadas al Ministerio Público.

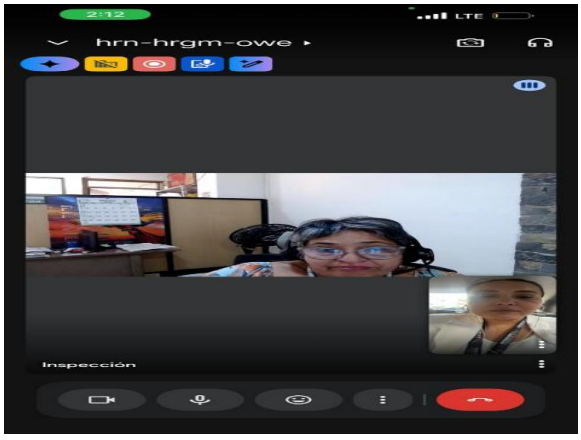
- **Impacto o resultado de la actividad**

La participación del Ministerio Público en estos espacios contribuyó a fortalecer la legalidad, la transparencia y la objetividad en la adopción de decisiones relacionadas con la situación disciplinaria y la calificación de conducta de las personas privadas de la libertad. Asimismo, permitió verificar el respeto de las garantías fundamentales y que, ante la transgresión del régimen penitenciario, se adoptaran las medidas disciplinarias correspondientes, teniendo en cuenta que la finalidad de los establecimientos de reclusión es contribuir a la resocialización de las personas privadas de la libertad. De igual manera, estas actuaciones fortalecieron el ejercicio del control preventivo y la promoción de buenas prácticas institucionales dentro de los establecimientos penitenciarios.

4. AUDIENCIAS JUDICIALES Y POLICIVAS

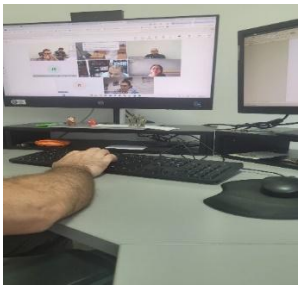
Delegada 1

La Delegada 1 participó nueve (9) en audiencias judiciales y policivas, ejerciendo las funciones de intervención y vigilancia del Ministerio Público, con el fin de verificar el cumplimiento de las garantías procesales y la legalidad de las actuaciones.



Delegada 2

La Delegada 2 acompañó trece (13) audiencias judiciales y policivas, velando por el respeto del debido proceso, la protección de los derechos de los intervinientes y la observancia de los procedimientos establecidos en la normativa vigente.



- **Total, de las dos Delegadas**

Durante en el mes de Julio, Agosto y septiembre de 2026, las Delegadas del Ministerio Público participaron en un total de **(22) audiencias judiciales y policivas**, en cumplimiento de las funciones de intervención y vigilancia asignadas al Ministerio Público.

- **Impacto o resultado de la actividad**

La intervención del Ministerio Público durante el desarrollo de estas audiencias contribuyó a garantizar la observancia del debido proceso, la legalidad de las actuaciones y la protección de los derechos de las partes e intervinientes. Asimismo, fortaleció el ejercicio del control preventivo y la transparencia en los procedimientos judiciales y policivos, promoviendo el respeto por las garantías constitucionales y legales.

5. MESAS DE TRABAJO

Delegada 1

La Delegada 1 participó en Siete **(7) mesas de trabajo** con diferentes actores y entidades, orientadas a fortalecer la articulación institucional, coordinar acciones interadministrativas y realizar seguimiento a situaciones que requerían la intervención del Ministerio Público para la protección del ordenamiento jurídico y de los derechos fundamentales.

Delegada 2

La Delegada 2 participó en **diez (10) mesas de trabajo** con diferentes autoridades y entidades, encaminadas a coordinar actuaciones para el cumplimiento de decisiones judiciales, la prevención de conflictos y el fortalecimiento de la gestión interinstitucional en asuntos de competencia del Ministerio Público.





- **Total, de las dos Delegadas**

Durante el mes de Julio, Agosto y septiembre de 2026, las Delegadas del Ministerio Público participaron en **diesi siete (17) mesas de trabajo** con autoridades judiciales, administrativas y organismos de control, abordando temas relacionados con el cumplimiento de decisiones judiciales, la coordinación interinstitucional, la prevención de conflictos, la garantía de los derechos fundamentales y el seguimiento de actuaciones de interés para la comunidad.

- **Impacto o resultado de la actividad**

La participación del Ministerio Público en estos espacios fortaleció la articulación interinstitucional y permitió coordinar acciones oportunas entre las entidades competentes para el cumplimiento de decisiones judiciales y administrativas. Asimismo, facilitó la adopción de medidas preventivas, el seguimiento de compromisos institucionales y la protección efectiva de los derechos fundamentales, contribuyendo a una gestión pública más eficiente, coordinada y orientada a la solución de las problemáticas identificadas.

6. INSPECCIONES JUDICIALES

Delegada 1

La Delegada 1 realizó ocho (8) inspecciones judiciales en ejercicio de las funciones de vigilancia preventiva del Ministerio Público, con el propósito de verificar situaciones de interés institucional, recopilar información y efectuar seguimiento a las actuaciones adelantadas por las autoridades competentes.



Delegada 2

La **Delegada 2 realizó doce (12) inspecciones judiciales**: una ante la **Fiscalía 22**, una ante la **Fiscalía 28** y una ante la **Inspección Tercera**, dentro del proceso **015.** Estas actuaciones estuvieron orientadas a la verificación de hechos y a la recolección objetiva de información relevante, en el marco de las funciones de intervención y vigilancia preventiva asignadas al Ministerio Público.



- **Total, de las dos Delegadas**

Durante el mes de julio, agosto y septiembre de 2026, las Delegadas del Ministerio Público realizaron un total de **veinte (20) inspecciones judiciales (visitas especiales)**, en desarrollo de las funciones de vigilancia preventiva.

- **Impacto o resultado de la actividad**

Las **inspecciones judiciales (visitas especiales)** permitieron fortalecer el seguimiento preventivo a los procesos y facilitar la identificación oportuna de situaciones que requerían la intervención del Ministerio Público. Asimismo, contribuyeron a la adopción de medidas preventivas generando alertas para buscar una pronta solución, celeridad y transparencia en los procesos verificados y revisados, promoviendo el respeto por el debido proceso, la protección de los derechos e intereses de la ciudadanía y el fortalecimiento de la función de vigilancia y control institucional.

DESTRUCCIÓN DE ELEMENTOS MATERIALES PROBATORIOS

Delegada 1

La delegada 1 no participó en diligencias de destrucción de elementos materiales probatorios (por ausencia de solicitudes por parte de las autoridades competentes).

Delegada 2

La Delegada 2 en el mes de agosto participó en dos (2)en diligencias de destrucción de elementos materiales probatorios (por ausencia de solicitudes por parte de las autoridades competentes).

- **Total, de las dos Delegadas**

Durante el mes de julio, agosto y septiembre de 2026, las Delegadas del Ministerio Público participaron en un total de **dos (2) diligencias de destrucción de elementos materiales probatorios**, participó en diligencias (por ausencia de solicitudes por parte de las autoridades competentes).

- **Impacto o resultado de la actividad**

La participación del Ministerio Público en estas diligencias contribuye a garantizar la legalidad, transparencia y trazabilidad del procedimiento de destrucción de los elementos materiales probatorios. Asimismo, permitió verificar el cumplimiento de las disposiciones legales aplicables, evitando el uso o acceso indebido a dichos elementos y fortaleciendo la integridad y confiabilidad de las actuaciones dentro del proceso penal.

7. VEEDURÍAS

Delegada 1

La Delegada 1 realizó diesi nueve (19) veedurías a procesos policivos, penales y judiciales, ejerciendo las funciones de vigilancia preventiva del Ministerio Público y efectuando seguimiento al trámite de las actuaciones adelantadas por las autoridades competentes.

Delegada 2

La Delegada 2 realizó cincuenta y dos (52) veedurías a procesos policivos, penales y judiciales, verificando el avance de los expedientes y promoviendo el cumplimiento de las actuaciones procesales dentro del marco de las competencias del Ministerio Público.

- **Total de las dos Delegadas**

Durante en el mes de julio, Agosto y septiembre de 2026, las Delegadas del Ministerio Público realizaron un total de setenta y uno **(71) veedurías** a procesos policivos, penales y judiciales, en ejercicio de las funciones de vigilancia preventiva y seguimiento institucional asignadas al Ministerio Público.

- **Impacto o resultado de la actividad**

Las actuaciones de seguimiento y vigilancia preventiva adelantadas por el Ministerio Público permitieron impulsar el trámite de procesos que presentaban demoras en su curso procesal, promoviendo la reactivación de expedientes mediante la programación de las actuaciones correspondientes por parte de las autoridades competentes. Asimismo, estas intervenciones contribuyeron a fortalecer el debido proceso, prevenir dilaciones injustificadas, promover el acceso oportuno a la administración de justicia y reforzar el ejercicio del control

preventivo en procura de una gestión institucional más eficiente y de la protección de los derechos de las partes intervinientes.

REVISION DE DISPOSITIVOS DMA

Delegada 1

La Delegada 1 realizó dos (2) Revisión de Dispositivos DMA se realizó el acompañamiento y revisión de la indumentaria y dotación a cada una de las unidades policiales que iban a participar, dentro de una orden judicial.

Delegada 2

La Delegada 2 realizó cinco (5) Revisión de Dispositivos DMA se realizó el acompañamiento y revisión de la indumentaria y dotación a cada una de las unidades policiales que iban a participar, dentro de una orden judicial.



- **Total, de las dos Delegadas**

Durante en el mes de Julio, agosto y septiembre de 2026, las Delegadas del Ministerio Público realizaron un total de siete **(7)** Revisión de Dispositivos DMA se realizó el acompañamiento y revisión de la indumentaria y dotación a cada una de las unidades policiales que iban a participar, dentro de una orden judicial.

ASISTENCIA Y ACOMPAÑAMIENTO AL PUESTO DE MANDO UNIFICADO (PMU)

Delegada 1

La Delegada 1 realizó uno (1) se hizo el acompañamiento y participación en el puesto de mando unificado, convocado por las autoridades competentes.

Delegada 2

La Delegada 2 realizó uno (1) se hizo el acompañamiento y participación en el puesto de mando unificado, convocado por las autoridades competentes. EL día 7 de agosto de 2026.



- **Total de las dos Delegadas**

Durante en el mes de julio, Agosto y Septiembre de 2026, las Delegadas del Ministerio Público realizaron un total de dos **(2)** se hizo el acompañamiento y participación en el puesto de mando unificado, convocado por las autoridades competentes.

GESTIÓN PQRS

- ✓ **Segundo trimestre:** Durante el mes de julio, Agosto, septiembre de 2026 se recibieron diez (10) PQRS.

GESTIÓN DE TUTELAS

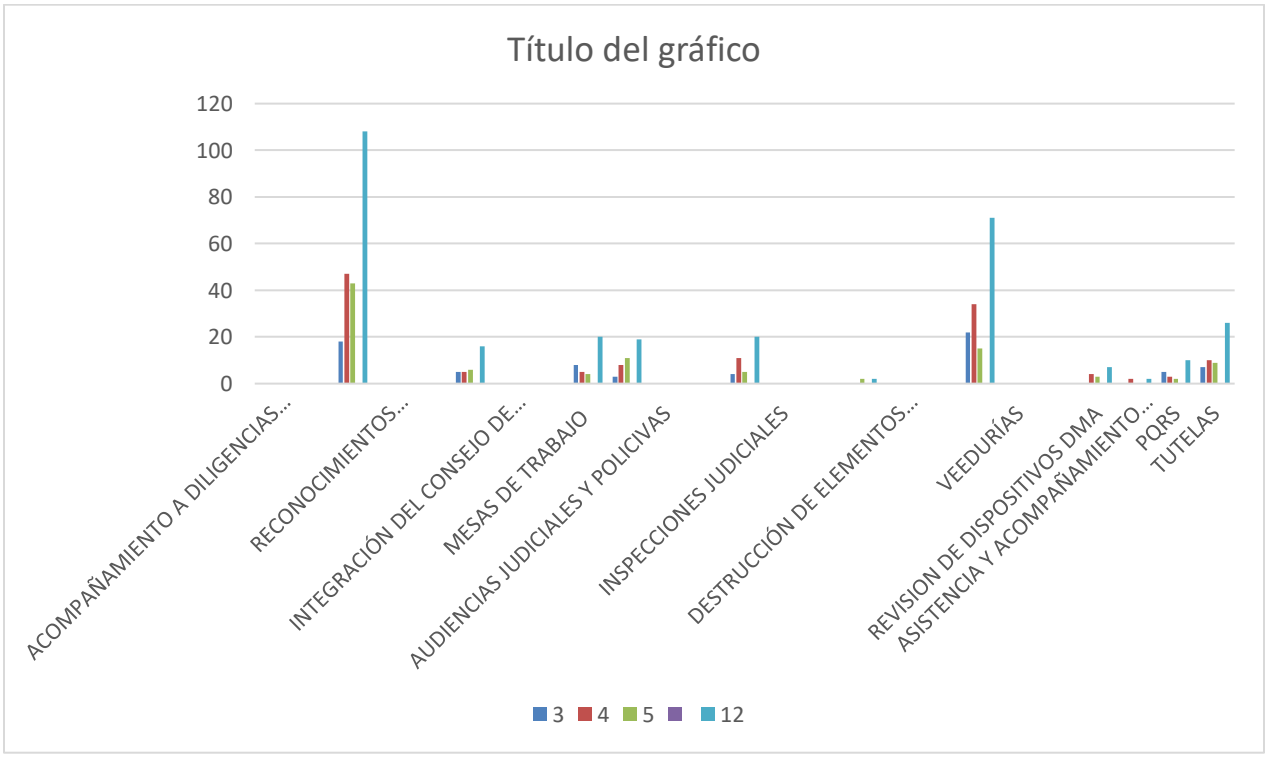
En el mes de Julio, agosto y Septiembre se recibieron solicitudes por parte de la autoridad Judicial en los cuales fuimos vinculados como Ministerio Publico veinte seis (26) acciones de tutelas a las cuales se le debió dar respuesta dentro del término establecido por la autoridad competente.

Aclarando La Delegada para el Ministerio Público en Asuntos Penales, Civiles, Policivos y de Tránsito de la Personería Municipal de Bucaramanga no tiene dentro de sus funciones la elaboración ni el diligenciamiento de acciones de tutela para los usuarios. No obstante, es importante precisar que, en su calidad de Ministerio Público y garante de los derechos de las partes, su intervención debe mantener la debida imparcialidad frente a las actuaciones judiciales. En consecuencia, no le corresponde intervenir en la elaboración, complementación o modificación de las acciones de tutela, toda vez que, una vez estas son presentadas ante los jueces competentes, el Ministerio Público es notificado y vinculado al trámite para ejercer sus funciones constitucionales y legales. Una intervención previa en la elaboración o estructuración de la acción podría comprometer la imparcialidad que debe observar en su posterior actuación dentro del proceso.

EN RESUMEN

ACTIVIDADES / SERVICIOS	PERIODO				TOTAL, VIGENCIA 2026
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE		
ACOMPAÑAMIENTO A DILIGENCIAS DE RESTITUCIÓN DE INMUEBLE Y DESALOJOS	3	4	5		12
RECONOCIMIENTOS FOTOGRÁFICOS, VIDEOGRÁFICOS Y EN FILA DE PERSONAS.	18	47	43		108
INTEGRACIÓN DEL CONSEJO DE DISCIPLINA DE LOS ESTABLECIMIENTOS CARCELARIOS.	5	5	6		16
MESAS DE TRABAJO	8	5	4		17

AUDIENCIAS JUDICIALES Y POLICIVAS	3	8	11		19
INSPECCIONES JUDICIALES	4	11	5		20
DESTRUCCIÓN DE ELEMENTOS MATERIALES PROBATORIOS	0	0	2		2
VEEDURÍAS	22	34	15		71
REVISION DE DISPOSITIVOS DMA		4	3		7
ASISTENCIA Y ACOMPAÑAMIENTO A PUESTO DE MANDO UNIFICADO PMU		2	0		2
PQRS	5	3	2		10
TUTELAS	7	10	9		26



LOGROS SIGNIFICATIVOS

Durante el mes de Julio, Agosto, septiembre de 2026, la gestión desarrollada por la Delegada para el Ministerio Público en Asuntos Penales, Civiles, Policivos y de Tránsito permitió fortalecer el ejercicio de la vigilancia preventiva y la defensa del ordenamiento jurídico mediante la intervención permanente en actuaciones judiciales, policivas y administrativas. La participación en diligencias de restitución de inmueble arrendado y desalojos, audiencias judiciales y policivas, reconocimientos fotográficos, videográficos y en fila de personas, así como en los Consejos de Disciplina de los establecimientos penitenciarios, garantizó la observancia del debido proceso, la legalidad de las actuaciones y la protección de los derechos fundamentales de los ciudadanos, especialmente de aquellos sujetos de especial protección constitucional.

De igual manera, la articulación con autoridades judiciales, administrativas y organismos de control, a través de mesas de trabajo, inspecciones judiciales y veedurías, permitió impulsar el seguimiento oportuno a los procesos, promover la reactivación de actuaciones que presentaban demoras, coordinar el cumplimiento de decisiones judiciales y fortalecer el control preventivo ejercido por el Ministerio Público. Estas actuaciones consolidaron la presencia institucional de la Personería Municipal de Bucaramanga como garante de la legalidad, la transparencia y la protección de los derechos de la ciudadanía.

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/PRELIMINAR	8	N/A	Entre julio y septiembre de 2026, el proceso de Vigilancia Administrativa de la Personería de Bucaramanga continuó con la gestión, trámite y seguimiento de las actuaciones disciplinarias. En el trimestre se recibieron 42 nuevos asuntos y 64 procesos registraron movimiento: 14 en evaluación, 8 en indagación previa o preliminar, 4 en investigación disciplinaria y 4 en cierre de investigación. Igualmente, se terminaron 34 procesos: 29 archivados, 4 inhibitorios y 1 remitido por competencia, evidenciando la conclusión de actuaciones que no ameritaban continuar. Al cierre del trimestre se encuentran 149 procesos activos en trámite. Lo anterior refleja el cumplimiento de las funciones preventivas, disciplinarias y de vigilancia administrativa, orientadas a garantizar el debido proceso y el fortalecimiento del control sobre la gestión pública municipal.	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	4	N/A		
EVALUACION	14	N/A		
REMITIDO POR COMPETENCIA	1	N/A		
INHIBITORIO	4	N/A		
ARCHIVADO	29	N/A		
ETAPA PROBATORIA	0	N/A		
CIERRE DE INVESTIGACION	4	N/A		

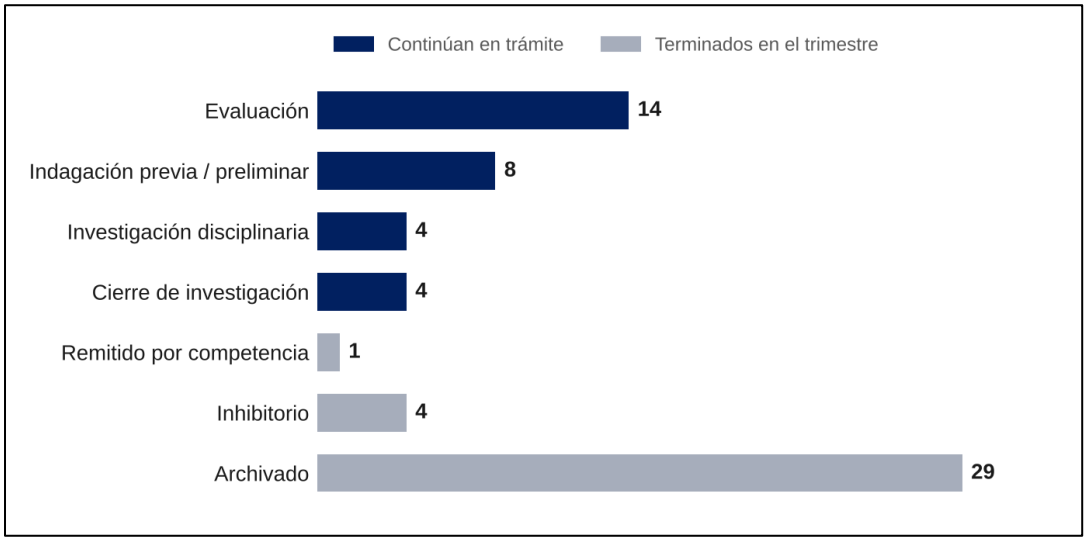
RESULTADOS DEL TERCER TRIMESTRE

A continuación se presentan los principales resultados de la gestión adelantada entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2026.

INDICADOR DEL TRIMESTRE	RESULTADO
ASUNTOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	42
PROCESOS CON MOVIMIENTO EN EL TRIMESTRE	64
ACTUACIONES REGISTRADAS EN EL TRIMESTRE	28
PROCESOS TERMINADOS EN EL TRIMESTRE	34
PROCESOS ACTIVOS AL 30 DE SEPTIEMBRE	149

MOVIMIENTO DEL TRIMESTRE POR ETAPA

De los 64 procesos con movimiento, 34 terminaron en el trimestre, principalmente por archivo (29). En trámite, la evaluación concentra 14 procesos, seguida de la indagación previa o preliminar (8).



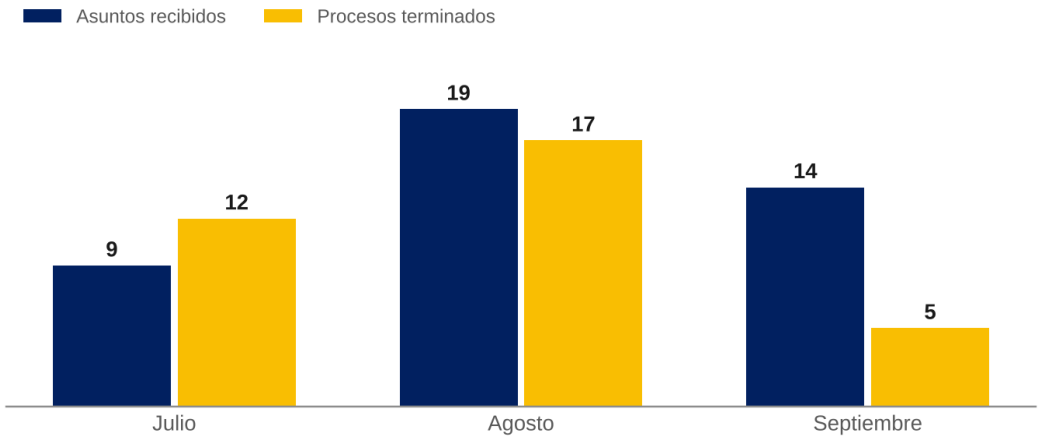
DETALLE MENSUAL DE LO ADELANTADO EN EL TRIMESTRE

La siguiente tabla desagrega los procesos con movimiento según el estado alcanzado y el mes en que se registró.

ESTADO ALCANZADO	JULIO	AGOSTO	SEPT.	TOTAL
EVALUACIÓN	1	0	1	2
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	0	0	2	2
ASUNTO NUEVO SIN ACTUACIÓN (EVALUACIÓN)	0	3	7	10
INDAGACIÓN PREVIA/PRELIMINAR	1	3	4	8
INVESTIGACIÓN DISCIPLINARIA	1	3	0	4
CIERRE DE INVESTIGACIÓN Y ALEGATOS PRECALIFICATORIOS	0	3	1	4
ARCHIVO DEFINITIVO	1	2	0	3
ASIGNADO A REMISIÓN/INHIBITORIO	9	12	5	26
INHIBITORIO	2	2	0	4
REMISIÓN POR COMPETENCIA	0	1	0	1
TOTAL	**15**	**29**	**20**	**64**

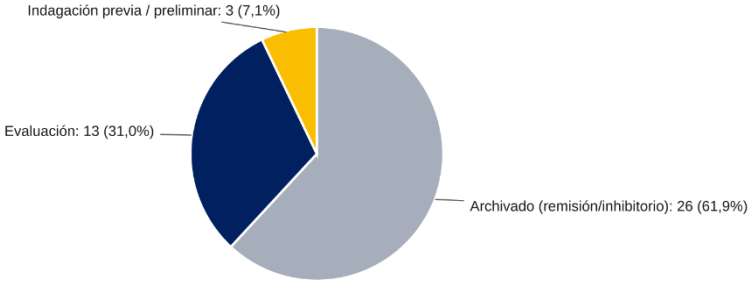
ASUNTOS RECIBIDOS Y PROCESOS TERMINADOS POR MES

Agosto fue el mes de mayor actividad, con 19 asuntos recibidos y 17 procesos terminados. En el trimestre se recibieron 42 asuntos y se terminaron 34 procesos.



ESTADO ACTUAL DE LOS ASUNTOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE

De los 42 asuntos recibidos entre julio y septiembre, 26 fueron asignados para remisión o inhibitorio, 13 se encuentran en evaluación y 3 avanzaron a indagación previa o preliminar.



DISTRIBUCIÓN DE PROCESOS DISCIPLINARIOS ACTIVOS POR ENTIDADES

Al cierre del tercer trimestre de la vigencia 2026, el proceso de Vigilancia Administrativa registra 149 procesos disciplinarios activos distribuidos en 33 entidades y dependencias del orden municipal. La mayor concentración se evidencia en la Dirección de Tránsito de Bucaramanga con 30 procesos activos y la Alcaldía de Bucaramanga con 28, seguidas de la Secretaría de Infraestructura con 17 procesos. Estas tres dependencias concentran 75 de los 149 procesos activos. La tabla presenta las 12 entidades con mayor número de procesos activos; las demás se agrupan en "otras entidades" (27 procesos). Esta distribución permite priorizar el seguimiento y control por parte de la Personería de Bucaramanga, en cumplimiento de sus funciones de vigilancia administrativa, control disciplinario y protección del interés público.

ENTIDAD	PROCESOS DISCIPLINARIOS
DIRECCION DE TRANSITO DE BUCARAMANGA	30
ALCALDIA DE BUCARAMANGA	28
ALCALDIA DE BUCARAMANGA - INFRAESTRUCTURA	17
INSPECCION DE POLICIA	9
COMISARIA DE FAMILIA	7
ALCALDIA DE BUCARAMANGA - EDUCACION	6
BOMBEROS DE BUCARAMANGA	5
INDERBU	5
ALCALDIA DE BUCARAMANGA - HACIENDA	4
INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO	4
INVISBU	4
EMAB	3
OTRAS ENTIDADES	27
TOTAL PROCESOS DISCIPLINARIOS	**149**

PERSONERÍA DE BUCARAMANGA

CENTRO DE CONCILIACIÓN

Seguimiento a nuestro plan de acción

OBJETIVOS CORPORATIVOS	OBJETIVOS Y O PROYECTOS ESTRATEGICOS	ACTIVIDADES	METAS	RECURSOS	TIEMPO PROGRAMADO	INDICADOR DE PRODUCTO	ESPONSABLE	AVANCE (Descriptivo acumulativo)
OBJETIVO No. 1. DEFENSA, PROTECCIÓN Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS Y EL MEDIO AMBIENTE	ESTRATEGIA No. 2. SOLUCION ALTERNATIVA DE CONFLICTOS	Desarrollar jornadas de capacitación sobre la importancia de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos, como instrumentos para la descongestión judicial y la solución oportuna de los conflictos.	Una (1) jornada de capacitación en el año.	Humanos, Tecnológicos, Financieros.	Anual	N° de capacitaciones realizadas / N° capacitaciones programadas.	Director Centro de Conciliación	El dia 16 de febrero se realizo jornada de capacitacion
		Realizar el tramite de la Audiencia de Conciliacion para las solicitudes presentadas por la comunidad.	Gestión del 80% de las solicitudes de conciliacion radicadas en un termino máximo de 63 dias.	Humanos, Tecnológicos, Financieros.	Trimestral	N° de solicitudes de audiencia radicadas trimestralmente / N° de audiencias realizadas en termino de 63 dias	Director Centro de Conciliación	De las 152 solicitudes radicadas se realizaron 141 audiencias de conciliacion
OBJETIVO N° 4. FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	ESTRATEGIA N° 6. FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	Mantener actualizado el SICAAC del Ministerio de Justicia y del Derecho (Resultados: Actas y	Plataforma actualizada en el 90% de la informacion requerida.	Humanos, Tecnológicos	Anual	N° de reportes realizados / N° Audiencias realizadas)	Director Centro de Conciliación	Al 25 de junio de 2026 se han registrado 77 resultados en el SICAAC
		Mantener actualizados los procedimientos y formatos del proceso con el objetivo de fortalecer la politica de mejora continua.	Mínimo una revisión anual de la documentación del proceso, con el objetivo de identificar la necesidad de realizar actualizaciones a los mismos.	Humanos, Tecnológicos, Financieros	Anual	Una (1) Acta de reunión del proceso para la revisión de los procedimientos y formatos.	Director Centro de Conciliación	Pendiente
		Realizar seguimiento periódico al cumplimiento del plan de manejo (tratamiento) de Mapa de Riesgos del proceso.	Cuatro (4) seguimientos al cumplimiento del plan de manejo (tratamiento) del Mapa de Riesgos del proceso.	Humanos, Tecnológicos, Financieros	Trimestral	Seguimientos realizados / Seguimientos programados	Director Centro de Conciliación	Conforme a las directivas de la entidad se esta construyendo el mapa de riesgos
OBJETIVO N° 5. ATENCIÓN AL CIUDADANO	ESTRATEGIA N° 7. ATENCION A LA COMUNIDAD	Atender y dar tramite a los requerimientos ciudadanos propios del proceso de Conciliación.	Gestión del 80% de los requerimientos propios del proceso.	Humanos, Tecnológicos, Financieros.	Trimestral	N° de requerimientos tramitados / N° de requerimientos recibidos	Director Centro de Conciliación	De las 152 solicitudes radicadas se realizaron 141 audiencias de conciliacion

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
0%	25%	17%	19%	17%	20%	12%	12%	9%	0%	0%	0%	96%
3%	19,40%	14%	18,32%	20,48%	7,54%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	83%
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
0%	25%	17%	19%	17%	20%	12%	12%	9%	0%	0%	0%	96%
0.54%	42.24%	7.84%	12.39%	11.01%	13.07%	7.91%	7.91%	5.71%	0.00%	0.00%	0.00%	62.49%

PERSONERÍA DE BUCARAMANGA	FICHA TÉCNICA DE INDICADORES DE GESTIÓN	Código: PMC-F-013 Versión: 2 Fecha : 26/12/2025

DEFINICIÓN DEL INDICADOR

NOMBRE DEL INDICADOR

Cumplimiento en la realización de audiencias de conciliación

OBJETIVO DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	LINEA BASE	META OBJETIVO		
			META	PLAZO DE CUMPLIMIENTO	VIGENCIA (año) DE CUMPLIMIENTO
Medir el nivel de cumplimiento en la realización de las audiencias de conciliación derivadas de las solicitudes recibidas, con el fin de evaluar la eficacia del proceso y la capacidad de respuesta frente a las solicitudes de conciliación presentadas por los usuarios.	Eficiencia	stablece con la pri	100%	Semestral	2026

INFORMACIÓN PARA LA MEDICIÓN DEL INDICADOR

UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	RESPONSABLE MEDICIÓN	RESPONSABLE ANÁLISIS	ACTORES INTERESADOS EN EL RESULTADO
Porcentaje (%)	Semestral	Líder del Proceso de conciliación	Líder juridico/ equipo de calidad	Alta dirección,líderes de proceso,, entes de control.

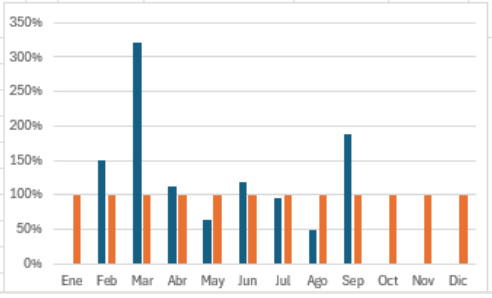
FUENTE DE INFORMACIÓN	FÓRMULA DE CÁLCULO
Registro de solicitudes de conciliación, actas de audiencia, base de datos estadística del proceso.	Número de audiencias de conciliación realizadas / Número total de solicitudes de conciliación recibidas × 100

COMPORTAMIENTO INDICADOR

Meses	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOT	SEPT	OCT	NOV	DIC
Dato Numerador	0	24	16	18	16	19	18	13	17			
Dato Denominador	19	16	5	16	25	16	19	27	9			

MEDICIÓN

Periodo	Datos	Meta Vigencia
Ene	0%	100%
Feb	150%	100%
Mar	320%	100%
Abr	113%	100%
May	64%	100%
Jun	119%	100%
Jul	95%	100%
Ago	48%	100%
Sep	189%	100%
Oct	#DIV/0!	100%



PERSONERÍA DE BUCARAMANGA	FICHA TÉCNICA DE INDICADORES DE GESTIÓN	Código: PMC-F-013 Versión: 2 Fecha : 26/12/2025

DEFINICIÓN DEL INDICADOR

NOMBRE DEL INDICADOR

Porcentaje de concialiaciones con acuerdo

OBJETIVO DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	LINEA BASE	META OBJETIVO		
			META	PLAZO DE CUMPLIMIENTO	VIGENCIA (año) DE CUMPLIMIENTO
Medir el porcentaje de audiencias de conciliación realizadas que culminan con acuerdo entre las partes, con el fin de evaluar la efectividad del proceso como mecanismo alternativo de solución de conflictos.	Efectividad	stablece con la pri	10%	Trimestral	2026

INFORMACIÓN PARA LA MEDICIÓN DEL INDICADOR

UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	RESPONSABLE MEDICIÓN	RESPONSABLE ANÁLISIS	ACTORES INTERESADOS EN EL RESULTADO
Porcentaje (%)	Trimestral	Líder del Proceso de conciliación	Líder juridico/ equipo de calidad	Alta dirección,líderes de proceso,, entes de control.

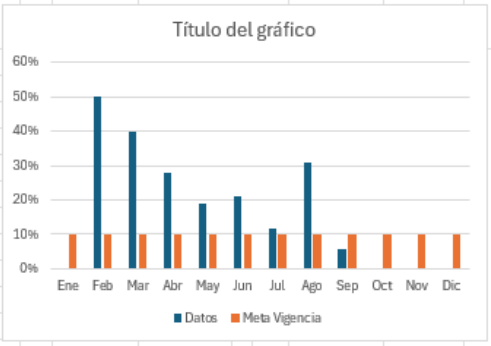
FUENTE DE INFORMACIÓN	FÓRMULA DE CÁLCULO
Actas de audiencia de conciliación, registros estadísticos del proceso, base de datos institucional.	Número de conciliaciones con acuerdo / Número total de audiencias de conciliación realizadas × 100

COMPORTAMIENTO INDICADOR

Meses	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOT	SEPT	OCT	NOV	DIC
Dato Numerador	0	8	2	5	3	4	2	4	1			
Dato Denominador	19	16	5	18	16	19	17	13	17			

MEDICIÓN

Periodo	Datos	Meta Vigencia
Ene	0%	10%
Feb	50%	10%
Mar	40%	10%
Abr	28%	10%
May	19%	10%
Jun	21%	10%
Jul	12%	10%
Ago	31%	10%
Sep	6%	10%
Oct	#DIV/0!	10%
Nov	#DIV/0!	10%
Dic	#DIV/0!	10%



Gestión

Nombre de actividad ejecutada:

1. **Asesoría a usuarios interesados en tramitar solicitudes de conciliación en materia civil, comercial y de familia**

Gestión realizada: 152 asesorías.

Se brindó orientación jurídica, de manera presencial y telefónica, a los usuarios interesados en acceder al mecanismo de conciliación extrajudicial en derecho en asuntos civiles, comerciales y de familia. Durante las asesorías se suministró información sobre la naturaleza del mecanismo, los requisitos legales y reglamentarios para la presentación de la solicitud, el procedimiento aplicable, los efectos jurídicos de la conciliación y demás inquietudes relacionadas con el trámite.

Impacto: La orientación oportuna permitió a los usuarios comprender el procedimiento conciliatorio, los requisitos de procedibilidad y las exigencias normativas para la radicación de sus solicitudes, favoreciendo la correcta estructuración de estas. Como resultado, se optimizó el trámite administrativo, disminuyendo las causales de inadmisión o rechazo y garantizando un acceso más eficiente al servicio de administración de justicia a través de los mecanismos alternativos de solución de conflictos.

2. Recepción y revisión de solicitudes de conciliación presentadas por usuarios de los estratos 1, 2, 3 y 4

Gestión realizada: 152 solicitudes revisadas.

Se efectuó la recepción, análisis y verificación jurídica de las solicitudes de conciliación presentadas por usuarios pertenecientes a los estratos socioeconómicos 1, 2, 3 y 4, con el propósito de constatar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Ley 2220 de 2022, así como en el Reglamento Interno del Centro de Conciliación en Derecho de la Personería Municipal de Bucaramanga.

Impacto: Como resultado del proceso de revisión y validación documental, se admitieron y sustanciaron noventa y siete (97) solicitudes de conciliación, garantizando el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios, permitiendo la continuidad del procedimiento conciliatorio dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente.

3. Programación de audiencias y envío de citaciones a las partes

Gestión realizada: 139 audiencias programadas.

Una vez admitidas las solicitudes, se procedió a la programación de las audiencias de conciliación y a la elaboración, expedición y comunicación de las respectivas citaciones a las partes convocantes y convocadas, conforme a los procedimientos establecidos en la legislación vigente.

Impacto: La adecuada programación de las audiencias y la oportuna comunicación a las partes permitieron garantizar el cumplimiento de los términos previstos en la Ley 2220 de 2022, optimizando la gestión del Centro de Conciliación y facilitando la comparecencia de los usuarios en las fechas señaladas.

4. Realización de audiencias de conciliación y expedición de actas, constancias y demás resultados

Gestión realizada: 117 audiencias realizadas.

Se llevaron a cabo audiencias de conciliación bajo las modalidades presencial, virtual y mixta, según las necesidades de las partes y las condiciones del trámite. Finalizada cada audiencia, se elaboraron y expidieron las correspondientes actas de conciliación, constancias de inasistencia, constancias de no acuerdo y demás documentos derivados del procedimiento, conforme a los resultados obtenidos.

Impacto: La realización de las audiencias garantizó a las partes un escenario imparcial para el diálogo, la negociación y la construcción consensuada de soluciones a sus controversias, fortaleciendo el acceso a la justicia, promoviendo la solución pacífica de los conflictos y contribuyendo a la reconstrucción del tejido social mediante la utilización de los mecanismos alternativos de solución de conflictos.

5. Remisión de actas y constancias derivadas de las audiencias de conciliación

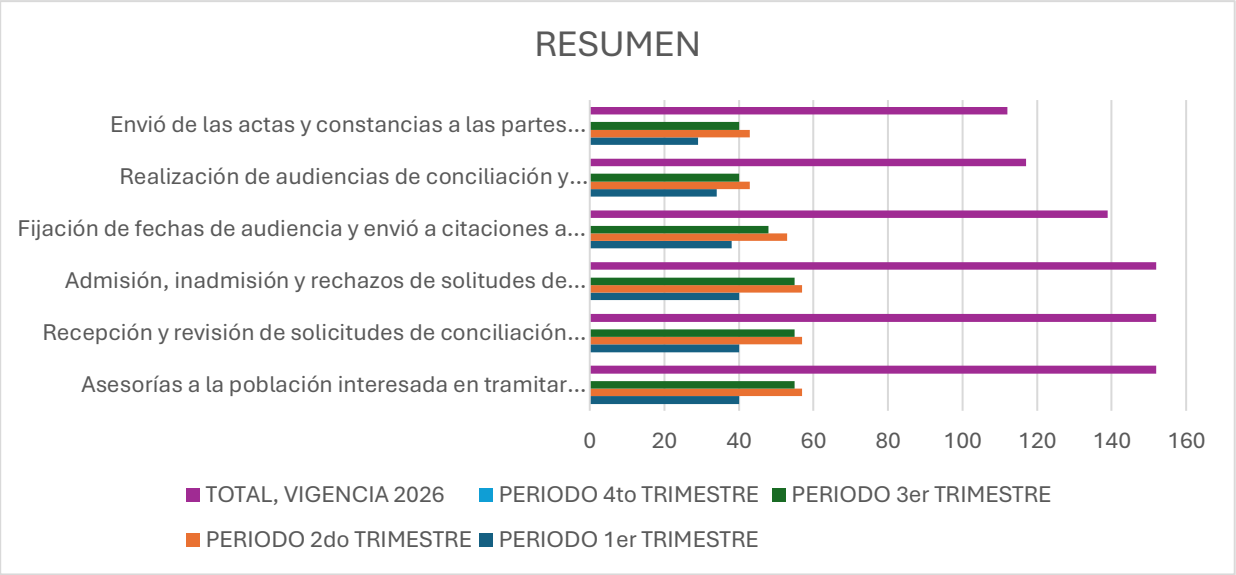
Gestión realizada: 112 documentos remitidos.

Una vez elaboradas y suscritas las actas, constancias y demás documentos derivados de las audiencias de conciliación, se efectuó su remisión a las partes involucradas por los canales institucionales correspondientes, garantizando la debida comunicación de los resultados del trámite.
Impacto: La entrega oportuna de los documentos permitió a las partes contar con el soporte jurídico de las decisiones adoptadas durante la audiencia, facilitando el cumplimiento de los acuerdos conciliatorios, el ejercicio de los derechos que de ellos se derivan y, cuando correspondió, la acreditación del agotamiento del requisito de procedibilidad exigido por la legislación vigente para el acceso a la jurisdicción competente.



En Resumen

Actividades / Servicios	PERIODO				TOTAL, VIGENCIA 2026
	1er TRIMESTRE	2do TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4to TRIMESTRE	
Asesorías a la población interesada en tramitar solicitudes en materia civil, comercial y de familia.	40	57	55	0	152
Recepción y revisión de solicitudes de conciliación presentadas por la población de estratos 1, 2, 3 y 4.	40	57	55	0	152
Admisión, inadmisión y rechazos de solitudes de conciliación.	40	57	55	0	152
Fijación de fechas de audiencia y envió a citaciones a las partes.	38	53	48	0	139
Realización de audiencias de conciliación y expedición de actas, constancias y otros resultados.	34	43	40	0	117
Envió de las actas y constancias a las partes involucradas en las audiencias de conciliación.	29	43	40	0	112



GESTIÓN PQRS

PQRS GESTIONADOS EN EL TRIMESTRE REPORTADO		
Tema	**Cantidad**	**Descripción general de la gestión**
SOLICITUD DE ANEXOS DENTRO DE LA CONCILIACION	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 ACTAS, Y CONSTANCIAS	6	Se envía copia del resultado de la audiencia de conciliación a petición de la parte interesada
SOLICITUD DE APLAZAMIENTO DE AUDIENCIA	15	Se recibe solicitud de aplazamiento por parte de las partes, por lo que se verifica agenda y de ser posible de aplaza.
SOLICITUD DE RADICADO COMPLETO DE TUTELA	0	El juzgado solicita que contestación a tutela lleve los 23 dígitos por lo que se da respuesta adjuntando lo solicitado.
SOLICITUD DE REQUISITOS PARA CONCILIACIÓN	8	Se envía los requisitos establecidos para poder solicitar audiencia ante el centro de conciliación de la Personería Municipal de Bucaramanga.

GESTIÓN TUTELAS

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

Logros Significativos Primer Semestre (Enero – Junio)

Durante el primer semestre de la vigencia 2026, el Centro de Conciliación en Derecho de la Personería Municipal de Bucaramanga consolidó su gestión como un mecanismo institucional de acceso a la justicia, promoviendo la solución pacífica de conflictos mediante la prestación de servicios de conciliación en derecho y orientación jurídica a la población del Área Metropolitana de Bucaramanga.

En cumplimiento de las competencias previstas en la Ley 2220 de 2022 –Estatuto de la Conciliación–, el Centro brindó atención prioritaria a personas pertenecientes a los estratos socioeconómicos 1, 2, 3 y 4, con especial énfasis en ciudadanos en condición de vulnerabilidad y precariedad económica, facilitando el acceso a los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) como instrumento para garantizar una justicia pronta, efectiva y cercana a la comunidad.

Gestión de procesos conciliatorios

Durante el período comprendido entre enero y junio de 2026, el Centro de Conciliación sustanció un total de 93 procesos de conciliación en derecho, permitiendo que 186 familias santandereanas accedieran a mecanismos de resolución pacífica de controversias en materias civil, comercial y de familia.

Estos procedimientos permitieron, según el caso, alcanzar acuerdos conciliatorios o cumplir con el requisito de procedibilidad exigido por la ley para acudir posteriormente ante la jurisdicción ordinaria, garantizando el ejercicio efectivo del derecho de acceso a la administración de justicia.

Caracterización de los usuarios

Distribución por género

De las 93 solicitudes de conciliación tramitadas:
47 solicitudes (50,5 %) fueron presentadas por mujeres.
46 solicitudes (49,5 %) fueron presentadas por hombres.

La distribución evidencia una participación equilibrada entre hombres y mujeres en el acceso a los servicios prestados por el Centro de Conciliación.

Distribución por estrato socioeconómico

Respecto de la población atendida, la distribución por estrato fue la siguiente:

Estrato 1: 10 solicitudes.
Estrato 2: 34 solicitudes.
Estrato 3: 29 solicitudes.
Estrato 4: 20 solicitudes.

Lo anterior refleja que la mayor cobertura del servicio se concentró en los estratos 2 y 3, población objetivo de la oferta institucional orientada a facilitar el acceso a mecanismos de solución de conflictos para ciudadanos con mayores necesidades de acompañamiento jurídico.

Clasificación de los asuntos conciliatorios

De conformidad con las competencias asignadas por la Ley 2220 de 2022, el Centro de Conciliación conoció asuntos susceptibles de conciliación en materias civil, comercial y de familia.
La distribución de los procesos sustanciados fue la siguiente:
64 procesos correspondieron a asuntos civiles.
22 procesos correspondieron a asuntos de familia.
7 procesos correspondieron a asuntos comerciales.

Las cifras evidencian una mayor demanda de conciliaciones en materia civil, seguida por los asuntos de familia y comerciales, comportamiento que resulta consistente con la naturaleza de los conflictos que con mayor frecuencia se presentan en la comunidad.

Impacto institucional

Los resultados obtenidos durante el primer semestre de la vigencia 2026 permiten concluir que el Centro de Conciliación en Derecho de la Personería Municipal de Bucaramanga contribuyó de manera efectiva al fortalecimiento del acceso a la justicia y a la solución pacífica de controversias, beneficiando directamente a 186 familias santandereanas.
Esta gestión constituye un aporte al cumplimiento de los fines esenciales del Estado previstos en el artículo 2 de la Constitución Política de Colombia, particularmente aquellos relacionados con el servicio a la comunidad, la promoción de la prosperidad general y la garantía de la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución, mediante la utilización de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos como herramienta para la prevención del litigio, la convivencia pacífica y el fortalecimiento del tejido social en el departamento de Santander.

TERCER TRIMESTRE

Durante el tercer trimestre de la vigencia 2026, el Centro de Conciliación en Derecho de la Personería Municipal de Bucaramanga continuó fortaleciendo el acceso a la justicia mediante la prestación de servicios de orientación jurídica y la aplicación de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC), dirigidos principalmente a personas pertenecientes a los estratos socioeconómicos 1, 2, 3 y 4, con especial atención a la población en condición de vulnerabilidad y precariedad económica del Área Metropolitana de Bucaramanga.
En desarrollo de las competencias conferidas por la Ley 2220 de 2022 –Estatuto de la Conciliación, el Centro promovió la resolución pacífica de controversias, contribuyendo a la descongestión de la administración de justicia y al fortalecimiento de la convivencia ciudadana.

Gestión de procesos conciliatorios

Durante el tercer trimestre de la vigencia 2026 fueron sustanciados 55 procesos de conciliación en derecho, mediante los cuales 110 familias santandereanas accedieron a mecanismos efectivos para resolver controversias en materias civil, comercial y de familia.
Los trámites adelantados permitieron, según las circunstancias de cada caso, la celebración de acuerdos conciliatorios o el cumplimiento del requisito de procedibilidad previsto en la ley para acudir posteriormente ante la jurisdicción competente.

Caracterización de las solicitudes

Distribución por género

De los 55 procesos de conciliación sustanciados:
23 solicitudes (41,82 %) fueron presentadas por mujeres.
32 solicitudes (58,18 %) fueron presentadas por hombres.

La distribución evidencia una participación equilibrada de hombres y mujeres en el acceso a los servicios de conciliación ofrecidos por la Personería Municipal de Bucaramanga.

Distribución por estrato socioeconómico

La población usuaria del servicio se distribuyó de la siguiente manera:
Estrato 1: 10 solicitudes.
Estrato 2: 16 solicitudes.
Estrato 3: 16 solicitudes.
Estrato 4: 13 solicitudes.
Estos resultados reflejan que la mayor cobertura del servicio se concentró en los estratos 2 y 3, manteniendo el enfoque institucional de facilitar el acceso a la justicia para la población con mayores necesidades de acompañamiento jurídico.

Clasificación de los asuntos conciliatorios

Con fundamento en las competencias atribuidas por la Ley 2220 de 2022, el Centro de Conciliación conoció asuntos susceptibles de conciliación en las materias civil, comercial y de familia.
La distribución de los procesos tramitados fue la siguiente:
37 procesos correspondieron a asuntos civiles.
15 procesos correspondieron a asuntos de familia.
3 procesos correspondieron a asuntos comerciales.

Las estadísticas evidencian que la mayor demanda de los servicios del Centro se concentró en asuntos de naturaleza civil, seguida por los conflictos de familia y los de carácter comercial.

Impacto institucional

El balance de gestión correspondiente al tercer trimestre de la vigencia 2026 demuestra que el Centro de Conciliación en Derecho de la Personería Municipal de Bucaramanga benefició directamente a 110 familias santandereanas, facilitando el acceso a mecanismos eficaces de solución de conflictos y promoviendo la resolución pacífica de las controversias.

Los resultados obtenidos constituyen un aporte significativo al cumplimiento de los fines esenciales del Estado consagrados en el artículo 2 de la Constitución Política de Colombia, en especial aquellos relacionados con el servicio a la comunidad, la promoción de la prosperidad general y la garantía de la efectividad de los principios, derechos y deberes constitucionales. Asimismo, fortalecen el acceso a la administración de justicia, fomentan la cultura de la conciliación y contribuyen a la reconstrucción del tejido social y al mejoramiento de la convivencia ciudadana en el departamento de Santander.

GESTIÓN DE CONTRATACIÓN

Lo que hacemos

La Personería de Bucaramanga, en el marco de sus procesos precontractuales, contractuales y poscontractuales, garantiza el cumplimiento riguroso de la normativa vigente en materia de contratación pública, aplicando los principios de transparencia, selección objetiva, libre concurrencia, economía y responsabilidad. De esta manera se fortalecen la confianza institucional y la integridad del proceso contractual, en cumplimiento de los objetivos misionales de la Entidad.

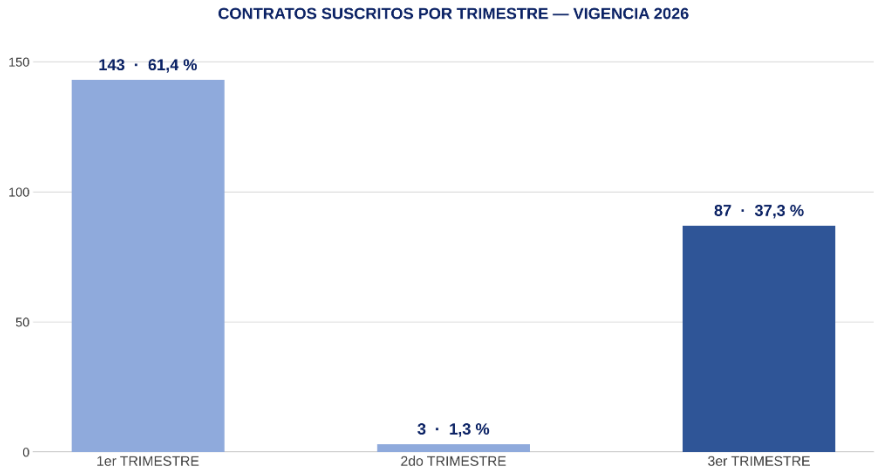
Gestión

Durante el tercer trimestre de 2026 (julio – septiembre), la Personería Municipal de Bucaramanga suscribió **87 contratos**: 86 mediante contratación directa —56 de prestación de servicios profesionales, 29 de prestación de servicios de apoyo a la gestión y 1 de arrendamiento/compraventa— y 1 contrato de suministro por la modalidad de mínima cuantía. Con ello, la Entidad acumula **233 contratos suscritos en la vigencia** a 30 de septiembre de 2026, todos publicados en las plataformas de contratación pública. En el SIA se mantuvo el reporte del 100 % de los contratos correspondientes al periodo de rendición; los contratos suscritos en septiembre con inicio en octubre se reportan en la rendición de ese mes.

CIFRAS CLAVE DEL TERCER TRIMESTRE	
INDICADOR	**CANTIDAD**
Contratos suscritos en el trimestre	87
Contratación directa en el trimestre	86
Contratos por mínima cuantía / Tienda Virtual del Estado	1
Contratos reportados en plataformas de contratación	87
Contratos rendidos en el SIA en el periodo (100 % de lo exigible)	81
TOTAL DE CONTRATOS DE LA VIGENCIA 2026 (A 30 DE SEPTIEMBRE)	**233**

CONTRATACIÓN DIRECTA				
MES	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES	ARRENDAMIENTO - COMPRAVENTA	TOTAL
JULIO	3	9	0	**12**
AGOSTO	18	27	0	**45**
SEPTIEMBRE	8	20	1	**29**
TOTAL	**29**	**56**	**1**	**86**

MÍNIMA CUANTÍA / TIENDA VIRTUAL			
MES	CONTRATO DE SEGUROS	SUMINISTRO	TOTAL
JULIO	0	0	**0**
AGOSTO	0	1	**1**
SEPTIEMBRE	0	0	**0**
TOTAL	**0**	**1**	**1**



Fuente: Proceso de Gestión Contractual — Personería de Bucaramanga.

El tercer trimestre representa el 37,3 % de la contratación de la vigencia (87 de 233 contratos) y es el segundo periodo de mayor actividad contractual, después del primer trimestre (61,4 %). Agosto concentró el 52,9 % de la contratación del trimestre, con 46 contratos (45 de contratación directa y 1 de suministro), seguido de septiembre (29) y julio (12). La contratación directa del periodo se orientó principalmente a la prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión (85 de 86 contratos), lo que permitió dar continuidad a la operación de las personerías delegadas y demás dependencias en el segundo semestre de la vigencia.

Logros Significativos o Impactos

- En el tercer trimestre de 2026 la Entidad logró adelantar las etapas precontractuales, contractuales y poscontractuales conforme a los procedimientos vigentes, garantizando con ello su óptimo desarrollo y funcionamiento.

- De los 87 contratos suscritos en el tercer trimestre, 81 fueron rendidos en el SIA dentro del periodo, lo que corresponde al 100 % de los contratos exigibles para el trimestre. Los 6 contratos restantes, suscritos en septiembre, tienen fecha de inicio en octubre, por lo que se rinden en el reporte de ese mes. La totalidad de los contratos del trimestre (87) fue publicada en las plataformas de contratación pública, en garantía de los principios de transparencia y publicidad.

- La suscripción de 86 contratos de contratación directa permitió atender los requerimientos de las personerías delegadas y demás dependencias, y dar continuidad a su operación durante el segundo semestre.

- Se utilizó la modalidad de mínima cuantía para la adquisición de suministros, en aplicación de los principios de economía, transparencia y selección objetiva.

GESTIÓN DOCUMENTAL

Lo que hacemos

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

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:

CORRESPONDENCIA RADICADA: entendida como el proceso administrativo de registro, asignación de un número consecutivo, fecha y hora de todo tipo de documentos que ingresan a la entidad.
Durante el tercer trimestre del año 2026, correspondiente a los meses de julio, agosto y septiembre, la entidad recibió un total de **8.356 correspondencia**. La dependencia que registró el mayor número fue Ministerio Público, con 1.599, lo que equivale al 19,14% del total. Le sigue Patrimonio Público, con 1108 (13,27%), seguido del Familia con 777 (9,29%). Despacho recibió 707, correspondientes al 8,43%, y por último Derechos Humanos registró 689, equivalentes al 8,25% del total.

CORRESPONDENCIA RADICADA					
Actividades/servicios	PERIODO				TOTAL VIGENCIA 2026
	1er TRIMESTRE	2do TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4to TRIMESTRE	
Centro de Conciliación	248	305	307		860
Control Interno	4	11	6		21
Despacho	603	700	707		2010
No clasificado (informativo)	220	244	389		853
Oficina Financiera	27	13	45		85
Derechos Humanos	525	486	689		1700
Vigilancia Administrativa	215	346	387		948
Familia	582	733	777		2092
Patrimonio Público	823	939	1108		2870
Ministerio Público	2039	1843	1599		5481
Políticas Sociales	277	301	304		882
Secretaría General	152	107	152		411

SOLICITUDES RECIBIDAS: Hacen referencia al contenido y propósito de lo que llega a la entidad.
Solicitudes realizadas PQRS
Durante el tercer trimestre del año 2026, correspondiente a los meses de julio, agosto y septiembre la entidad recibió un total de **1662 solicitudes**. La dependencia que registró el mayor número de solicitudes fue **Ministerio público** con 284, lo que equivale al 18,54% del total. Le sigue Derechos Humanos, con 268 solicitudes (16,11%), seguido de Despacho con 251 solicitudes (14,87%). Seguido por patrimonio público con 204 solicitudes, correspondientes al 13,91%, y por último Centro de conciliación registró con 193 solicitudes, equivalentes al 11,24% del total.

SOLICITUDES RECIBIDAS					
Actividades/servicios	PERIODO				TOTAL VIGENCIA 2026
	1er TRIMESTRE	2do TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4to TRIMESTRE	
Centro de Conciliación	136	161	193		490
Control Interno	1	2	2		5
Despacho	216	228	251		695
No clasificado (informativo)	0	0	0		0
Oficina Financiera	21	9	41		71
Derechos Humanos	205	169	268		642
Vigilancia Administrativa	17	27	32		76
Familia	113	153	190		456
Patrimonio Público	184	219	204		607
Ministerio Público	259	257	284		800
Políticas Sociales	98	87	104		289
Secretaría General	86	36	91		213

PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias):

En el tercer trimestre del año 2026, el cual corresponde a los meses de julio, agosto y septiembre de 2026 la ventanilla única clasificó **146 piezas de correspondencia identificadas como peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias (PQRSD)**.

De las 146 PQRSD recibidas, la delegada que más asignaciones tiene es Derechos Humanos con 57 PQRSD recibidas que equivalen al 39.45%, seguido por Políticas Sociales con 22 PQRSD recibidas que equivalen a un 14.96%, le sigue Patrimonio público con 19 equivalente al 12,92%, Secretaría General con 18 PQRSD recibidas, que representan el 12,24%.

PQRSD					
Actividades/servicios	PERIODO				TOTAL VIGENCIA 2026
	1er TRIMESTRE	2do TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4to TRIMESTRE	
Centro de Conciliación	1	2	3		6
Control Interno	0	0	0		0
Despacho	6	6	4		16
No clasificado (informativo)	0	0	0		0
Oficina Financiera	4	1	0		5
Derechos Humanos	60	29	57		146
Vigilancia Administrativa	1	0	1		2
Familia	8	2	11		21
Patrimonio Público	21	10	19		50
Ministerio Público	4	13	11		28
Políticas Sociales	20	18	22		60
Secretaría General	86	13	18		117


5.7%
Total General
1662
94.3%
Pendientes de Respuesta: 94 (5.7%)
Respondidas: 1568 (94.3%)

PERSONERÍA DE BUCARAMANGA

COMUNICACIONES E IMÁGEN INSTITUCIONAL

¿Qué hacemos?



En el marco del informe de gestión, el área de Comunicaciones se consolida como un eje estratégico dentro de la estructura administrativa, al facilitar la articulación de la comunicación institucional entre la administración municipal y la ciudadanía. Su gestión se orienta al fortalecimiento de la visibilidad, posicionamiento y coherencia de la imagen corporativa.

En este sentido, el equipo de prensa lidera la planificación, diseño e implementación de estrategias comunicacionales alineadas con la misión y los objetivos institucionales de la Personería de Bucaramanga. Estas acciones se desarrollan mediante el uso de herramientas y recursos efectivos que contribuyen al fortalecimiento de los procesos de transformación institucional, la transparencia en la gestión pública y la promoción de la participación ciudadana.

Nuestras funciones:

1. Planificar e implementar programas de comunicación externa e interna.
2. 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.
3. Redacción de artículos, reportajes, boletines de prensa, documentos noticiosos, entre otros.
4. Revisión de artículos periodísticos y mensajes de piezas gráficas, antes de su publicación.
5. Planeación de estrategias de comunicación para dar a conocer la misión de la Personería de Bucaramanga.



¿Qué hicimos?

En el marco de sus funciones, la Personería de Bucaramanga orientó su gestión a la atención de las diversas problemáticas de la ciudad, así como a la protección, promoción y garantía de los derechos de la ciudadanía.



En este contexto, la Entidad ha implementado estrategias de comunicación visual, gráfica y audiovisual, tanto en el ámbito interno como externo, con el propósito de asegurar la difusión oportuna, clara y efectiva de la información institucional. Estas acciones buscan facilitar el acceso de la ciudadanía a los contenidos generados, así como su adecuada apropiación y replicación por parte de los medios de comunicación y la comunidad en general.

Durante el **tercer trimestre de la vigencia 2026**, se desarrollaron los siguientes contenidos:

CANTIDAD DE PIEZAS GRAFICAS	NOTAS PERIODÍSTICAS	CANTIDAD EN TOTAL PIEZAS AUDIOVISUALES
5	**0**	**36**

Estos contenidos se han distribuido en redes sociales de la institución.

Durante el periodo evaluado, se elaboraron un total de cinco (5) piezas gráficas y audiovisuales, las cuales fueron difundidas a través de las diferentes plataformas institucionales, tales como Instagram y X. Estos contenidos estuvieron orientados a visibilizar las acciones desarrolladas por la Entidad, incluyendo operativos, mesas técnicas, espacios de diálogo con la comunidad y el acompañamiento al Personero en actividades con poblaciones vulnerables y la administración municipal.

De igual manera, se destaca la producción de piezas comunicativas (imágenes y videos cortos) con ocasión de fechas conmemorativas de relevancia nacional e internacional, con el propósito de sensibilizar a la ciudadanía y resaltar temas de interés público.

Así mismo, se adelantó la actualización permanente de contenidos en los canales institucionales, tales como correos electrónicos, página web y otros medios digitales, contribuyendo a garantizar la difusión oportuna y el acceso a la información institucional.

TEMÁTICAS PUBLICADAS EN REDES SOCIALES
JULIO – SEPTIEMBRE 2026

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
Jornada de sensibilización con los estudiantes de la Escuela Normal Superior https://www.instagram.com/p/DayZ3JvGpYY/?img_index=1	14 de julio
Promover entornos escolares seguros y libres de cualquier forma de violencia. https://www.instagram.com/p/Da0iXfFkRj3/?img_index=1	15 de julio
Acompañamiento a la jornada de aprendizaje en el marco del diplomado de la solución de conflictos https://www.instagram.com/p/Da5s6jkkTDC/?img_index=1	17 de julio
Acompañamiento del personero municipal a los personeros estudiantiles al diplomado de solución de conflictos https://www.instagram.com/p/Da6ETtktjQ5/	17 de julio
Mesa de trabajo con el fin de verificar las acciones adelantadas por la Secretaría de Planeación de Bucaramanga, relacionada con las autorizaciones a la empresa VANTI para la instalación de las redes de gas natural del barrio Venado de Oro - Comuna 14 https://www.instagram.com/p/DbHKan-mpS3/?img_index=1	22 de julio
Seguimiento al caso de Julián Guillermo Gualdrón, quien permanece hospitalizado en la Clínica Comuneros tras un accidente de tránsito https://www.instagram.com/p/DbTr-xnmsWC/?img_index=1	27 de julio

Comité de verificación convocado por la Personería Municipal de Bucaramanga para hacer seguimiento al cumplimiento del fallo de una acción popular relacionada con establecimientos comerciales ubicados en calle 21 en carrera 19 y 21 https://www.instagram.com/p/DbtIa3oRY0l/	6 de agosto
Mesa de trabajo con representantes de la comunidad del sector de Real de Minas, la Liga de Squash, la Secretaría de Infraestructura y el INDERBU, con el propósito de conocer la situación de la cancha de squash ubicada en el Centro Comercial Acrópolis, que aún no se encuentra en funcionamiento https://www.instagram.com/p/Db8wnPJkc9X/?img_index=7	12 de agosto
Mesa de trabajo interinstitucional, en la que participaron el Gobierno Escolar Estudiantil, la Secretaría de Educación, las directivas de la institución y demás actores competentes frente a la inquietudes y situaciones manifestadas por estudiantes de la Escuela Normal Superior https://www.instagram.com/p/Db9VJs6mgzG/?img_index=7	12 de agosto
Video de divulgación correspondiente a el Centro de Conciliación de la Personería de Bucaramanga https://www.instagram.com/p/Db_Lnv-xKww/	13 de agosto
Video promocional Personería de Bucaramanga https://www.instagram.com/p/DcOXA9ZxA5j/	19 de agosto
Mesa de trabajo junto a la Secretaría de Desarrollo Social y la Secretaría Jurídica, en la que revisamos y hacemos seguimiento a casos especiales que requieren acciones coordinadas por parte de las entidades competentes https://www.instagram.com/p/DcPNArEmkbS/?img_index=1	19 de agosto
Clausura del Diplomado en Gestión de Conflictos y Liderazgo Estudiantil https://www.instagram.com/p/DcPVNfeGjJ5/?img_index=1	19 de agosto
Acompañamiento a la visita ocular y posterior reunión en el Colegio Villa de San Ignacio, con el propósito de conocer y observar de primera mano las condiciones de la infraestructura https://www.instagram.com/p/DcPYV2MRndF/	19 de agosto

Visita al Centro de Bienestar del Anciano para verificar de cerca las condiciones en las que se encuentran nuestros adultos mayores y garantizar que sus derechos, bienestar y atención están siendo protegidos **https://www.instagram.com/p/DcPbQKMGs6A/?img_index=1**	19 de agosto
Visita Centro de Bienestar del Anciano, en donde se realizó acompañamiento al adultos mayor en sus actividades. **https://www.instagram.com/p/DcTgDtZEXun/?img_index=1**	21 de agosto
Celebracion y reconocimiento a los estudiantes ganadores del concurso "Niñez Libre, Futuro Seguro: Tu voz contra el trabajo infantil" **https://www.instagram.com/p/Dcbvh08tV3f/**	24 de agosto
Acompañamiento a las elecciones de los representantes de adulto mayor de la ciudad **https://www.instagram.com/p/DchYlcrN_bt/**	26 de agosto
Acompañamos la jornada de identificación y entrega de documentos de identidad a habitantes de calle en la Registraduría – Casa de Justicia del Norte **https://www.instagram.com/p/Dcj6vO7GrDq/?img_index=1**	27 de agosto
Jornada de cedulación y entrega de cédulas a habitantes de calle, realizada en la Registraduría de Bucaramanga **https://www.instagram.com/p/DckNmOQkZ34/?img_index=1**	27 de agosto
Mesa técnica convocada por la Gobernación de Santander para analizar y definir las necesidades, obligaciones y perfiles requeridos para el talento humano del Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes (SRPA) y el Programa de Justicia Juvenil Restaurativa **https://www.instagram.com/p/DcmkgWuNgXA/**	28 de agosto
Participación en el espacio de Unilibro, en el marco del Taller de Experiencias de Personeros **https://www.instagram.com/p/DctMXkQkYpQ/?img_index=1**	31 de agosto

Mesa de trabajo interinstitucional en donde se dio acompañamiento en el caso de una persona con discapacidad que cumple una condena y requiere condiciones adecuadas para continuar su proceso. https://www.instagram.com/p/DctQ2AXkfEy/?img_index=1	31 de agosto
El Personero de Bucaramanga acompañó una visita a la sede C del Politécnico, ubicada en el barrio Girardot, donde sostuvo un diálogo con el edil de la Comuna 4 y la coordinadora de la institución para conocer de primera mano las necesidades relacionadas con la seguridad del entorno escolar. https://www.instagram.com/p/Dcv1bStERat/?img_index=1	1 de septiembre
visita de seguimiento a las instituciones educativas Juventud y Promoción Social, con el propósito de verificar la adecuada prestación del Programa de Alimentación Escolar (PAE) https://www.instagram.com/p/Dcyn3O4RQcy/	2 de septiembre
Video informativo presencia institucional en la Casa de Justicia https://www.instagram.com/p/DczJy9pxgGI/	2 de septiembre
Divulgación estrategia en las instituciones educativas para promover el respeto, la empatía y la sana convivencia esta vez estuvimos en el Colegio Liceo Patria https://www.instagram.com/p/Dc6fEsEkSf2/?img_index=1	5 de septiembre
Mesa de trabajo con la comunidad educativa de la Escuela Normal Superior, promoviendo el diálogo institucional, la escucha y la búsqueda de soluciones como garante del seguimiento, la Personería verifica avances y compromisos para proteger los derechos de la comunidad educativa https://www.instagram.com/p/Dc_sUqJjjid/?img_index=1	5 de septiembre
Mesa de trabajo interinstitucional para hacer seguimiento a los compromisos relacionados con la apertura de una segunda puerta en la I.E. Medalla Milagrosa https://www.instagram.com/p/DY2iLqRGrn7/?img_index=1	14 de septiembre
Capacitación judicial de valoración de apoyos, promoviendo el acceso a la justicia y la garantía de la autonomía y capacidad jurídica de las personas https://www.instagram.com/p/DdRf9GYEcyN/?img_index=1	14 de septiembre

Mesa de trabajo convocada por la Procuraduría Provincial para abordar la situación de las personas privadas de la libertad declaradas inimputables, que permanecen en centros psiquiátricos https://www.instagram.com/p/DdjgT_iEY-g/?img_index=1	23 de septiembre
Visita Instituto Miraflores con la oferta institucional de la Personería de Bucaramanga, en articulación con la Secretaría de Desarrollo Social y el INDERBU, para compartir con los estudiantes y acercarlos a los programas, servicios y oportunidades que tienen a su disposición https://www.instagram.com/p/DdjgfFjR_jS/	23 de septiembre
Participación en la Segunda Reunión Ordinaria del Comité Municipal de Convivencia Escolar, un espacio interinstitucional para fortalecer las acciones de promoción de la convivencia y protección integral de niños, niñas y adolescentes https://www.instagram.com/p/DdjmF79kfLG/?img_index=1	23 de septiembre
presencia en la Escuela Normal Superior de Bucaramanga, acompañando a su comunidad educativa y articulando acciones con las entidades competentes para avanzar en soluciones frente a las situaciones administrativas y de gestión que atraviesa la institución. https://www.instagram.com/p/DZGCrCxmkzp/?img_index=1	24 de septiembre
Jornada de seguimiento a los acuerdos establecidos en la mesa de trabajo del sector Colorados https://www.instagram.com/p/DdrNeNbkflh/?img_index=1	25 de septiembre
Activación del protocolo de seguimiento y acompañamiento al caso de Wilmer Melgarejo, ciudadano en condición de calle trasladado desde San Camilo hacia el Hospital Universitario ante una posible intervención quirúrgica en su extremidad inferior izquierda https://www.instagram.com/p/Dd1g0C7kXVp/?img_index=1	28 de septiembre

Así mismo, a través de sus redes sociales institucionales, la Personería de Bucaramanga destacó diversas fechas conmemorativas de relevancia nacional e internacional, las cuales se describen a continuación:

DÍA MUNDIAL PREVENCIÓN DEL SUCIDIO
10 DE SEPTIEMBRE

A veces, estar para alguien comienza simplemente con escuchar.

Hablar de salud mental también es una forma de prevenir. Una conversación oportuna, una palabra de apoyo o el acompañamiento adecuado pueden abrir caminos cuando una persona siente que no puede más.

Desde la Personería de Bucaramanga promovemos espacios de escucha y orientación porque pedir apoyo no es una señal de debilidad, sino un paso hacia el cuidado y el bienestar.

🩶 Si tú o alguien cercano necesitan ser escuchado, no tiene que atravesarlo en soledad.

📞 Línea Empatía Personería: 321 273 8260



INSCRIPCION Y ASIGNACION CUPOS ESCOLARES 2027
2 DE SEPTIEMBRE

👩‍❤️‍👨 ¡Familias de Bucaramanga, atentos a esta oportunidad!

La Alcaldía de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Educación, abrió la convocatoria para la inscripción y asignación de cupos escolares 2027 en los colegios públicos de la ciudad.

📅 Primera fase: del 1 al 30 de septiembre de 2026.

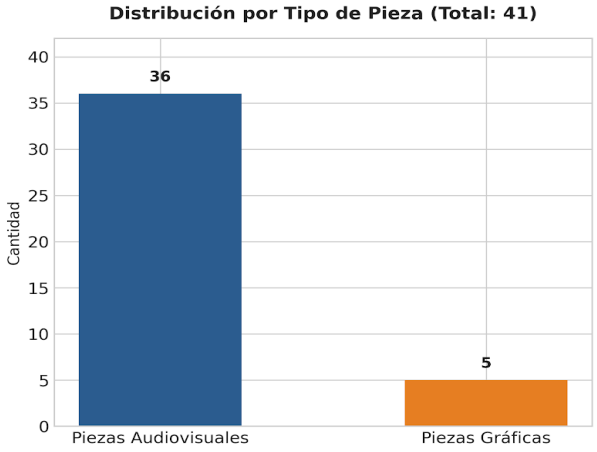
Desde la Personería de Bucaramanga replicamos esta información para que llegue a más familias y ningún niño, niña o adolescente se quede sin conocer esta oportunidad.

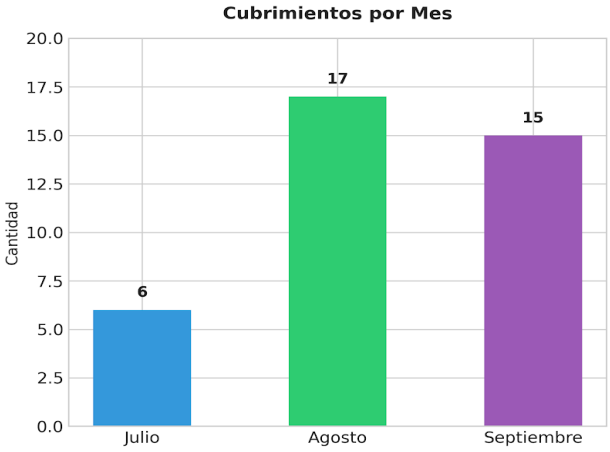
📲 La inscripción es gratuita y puedes realizarla desde celular, tablet o computador. Encuentra el enlace en nuestra descripción.

🎓 La educación transforma vidas y construye una mejor ciudad. Apostarles a nuestros niños es apostarle al futuro de Bucaramanga. 💙



TEMÁTICAS CON ASISTENCIA DE COMUNICACIONES





Durante el periodo analizado, se registró una ejecución total de 41 piezas de comunicación producidas y 38 cubrimientos institucionales en territorio. El comportamiento de los datos refleja una articulación eficiente entre la recolección de información en campo y la producción final de contenidos informativos para la ciudadanía.

TIPO DE PIEZA	CANTIDAD EJECUTADA	PARTICIPACIÓN	ENFOQUE COMUNICACIONAL
Piezas audiovisuales	36	87.8%	Formato dinámico de alto impacto y difusión pública
Piezas gráficas	5	12.2%	Soporte informativo estático, síntesis y convocatorias
TOTAL	41	100%	

1. **Dominio de la estrategia audiovisual:** El 87.8% de la producción se concentró en piezas audiovisuales, lo que fortalece la transparencia, la accesibilidad y el dinamismo de la rendición de cuentas públicas hacia la comunidad de Bucaramanga.
2. **Uso focalizado del diseño gráfico:** Las piezas gráficas representan el 12.2% restante, utilizadas como complemento en avisos clave e infografías de respaldo

En Resumen

Las comunicaciones que se realizaron entre los meses de julio a septiembre son:

Actividades/Servicios		Cantidad	
Comunicaciones Internas		0	
Comunicaciones externas		6	
Redes sociales	**Plataforma**	**Publicaciones**	**Seguidores**
	Facebook	41	125
	Instagram	41	2.782
	Plataforma (X)	41	7.026

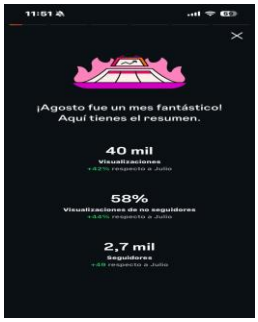
Nota 1: No se realizaron piezas gráficas para comunicaciones internas de la entidad y correos institucionales, así mismo, se realizaron cuarenta y un (41) piezas audiovisuales y gráficas para redes sociales y cinco (5) piezas gráficas para la web.
Nota 2: La variación en el número de publicaciones obedece a las particularidades operativas de cada red social. Para efectos de medición en Instagram, se incorporan las historias dentro del conteo total, dado que constituyen contenidos de carácter efímero con una temporalidad de exposición de veinticuatro (24) horas y responden a dinámicas de publicación en tiempo real

MÉTRICAS GENERALES:

Cantidad de comunidad impactada por mes

1 al 31 de julio 2026 **1 agosto al 31 de agosto** **1 de septiembre al 30 de septiembre**







Logros Significativos o Impactos

El uso articulado de las redes sociales institucionales y el sitio web oficial fortalece la estrategia de comunicaciones de la Personería Municipal de Bucaramanga, al garantizar la difusión oportuna y en tiempo real de información de interés público. Esto contribuye a incrementar la visibilidad institucional, fortalecer el acceso a la información y consolidar la interacción con los diferentes grupos de interés, especialmente con la ciudadanía bumanguesa.

Los logros de este semestre fueron:

- 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.



PERSONERÍA DE BUCARAMANGA

ATENCION AL CIUDADANO

Seguimiento a nuestro plan de acción

ACTIVIDADES	METAS	TIEMPO PROGRAMADO	INDICADOR DE PRODUCTO	AVANCE
Implementar los componentes del Plan de Transparencia y Ética Pública (PTEP), correspondientes al proceso de Atención al Ciudadano.	Realizar una (1) mesa de trabajo con los integrantes del proceso de Planeación Institucional para que impartan los lineamientos correspondientes al componente del proceso de Atención al Ciudadano.	Anual	N° de mesas de trabajo realizadas / N° de mesas de trabajo programadas	I= A la fecha, no se ha realizado la mesa de trabajo prevista, toda vez que se está a la espera de los lineamientos que deben ser impartidos por los procesos de Planeación Institucional y Control Interno para la implementación del componente del Plan de Transparencia y Ética Pública (PTEP) correspondiente al proceso de Atención al Ciudadano. II= Durante el segundo trimestre se realizó una mesa de trabajo en la que la Jefe de la Oficina de Control Interno dio junto con el proceso de planeación institucional los lineamientos para la implementación del componente del Plan de Transparencia y Ética Pública (PTEP) correspondiente al proceso de Atención al Ciudadano de conformidad con la normatividad vigente. III= Durante el tercer trimestre, en el marco de la implementación de los componentes del Plan de Transparencia y Ética Pública (PTEP) y en cumplimiento de los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el proceso de Atención al

				Ciudadano avanzó en la elaboración y consolidación de los documentos institucionales correspondientes a la Política de Servicio al Cliente, Política de Participación Ciudadana y Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Estos instrumentos contribuyen al fortalecimiento de la transparencia, la participación ciudadana, el acceso a la información y la adecuada atención a los grupos de valor. Actualmente, se encuentran pendientes de aprobación por parte del Comité Directivo, como instancia competente para su revisión y adopción.
Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a la Personería Municipal de Bucaramanga.	Una (1) evaluación trimestral del nivel de satisfacción de los usuarios. Obtención del 90% de la satisfacción del usuario frente a los servicios prestados.	Trimestral	N° de usuarios satisfechos / N° de usuarios encuestados	I= En cuanto a la medición de la satisfacción del usuario, se llevó a cabo la evaluación mensual, generando las respectivas certificaciones y consolidando la información en un tablero de control (dashboard), a partir del cual se obtuvieron las gráficas de satisfacción con corte del 1 de enero al 30 de marzo de 2026, de la evaluación realizada se obtuvo el siguiente resultado nivel de satisfacción así: EXCELENTE: 95,60% BUENO: 1,67% REGULAR: 0,46% NO MARCADAS: 2,28% II= En cuanto a la medición de la satisfacción del usuario, durante el segundo

				trimestre se realizó la evaluación mensual correspondiente, generando las respectivas certificaciones y consolidando la información en un tablero de control (dashboard), a partir del cual se obtuvieron las gráficas de satisfacción con corte del 1 de abril al 30 de junio de 2026, de la evaluación realizada se obtuvo el siguiente resultado nivel de satisfacción así: EXCELENTE: 96,32% BUENO: 2,50% REGULAR: 0,00% DEFICIENTE: 0,15% NO MARCADAS: 1,03% III= En cuanto a la medición de la satisfacción del usuario, durante el tercer trimestre se realizó la evaluación mensual correspondiente, generando las respectivas certificaciones y consolidando la información en un tablero de control (dashboard), a partir del cual se obtuvieron las gráficas de satisfacción con corte del 1 de julio al 30 de seotiembre de 2026, de la evaluación realizada se obtuvo el siguiente resultado nivel de satisfacción así: EXCELENTE: 94% BUENO: 3% REGULAR: 0,00% DEFICIENTE: 0,00% NO MARCADAS: 3%
Hacer seguimiento a la satisfacción del usuario (Quejas-Sugerencias-Felicitaciones).	Cuatro (4) informes al año sobre la satisfacción del usuario. (1 Trimestral)	Trimestral	Informes realizados / Informes programados	I= Se realizó certificación mensual del seguimiento a las PQRSd, evidenciando control permanente sobre las solicitudes recibidas

				durante los tres primeros meses del año. II= Se efectuó el seguimiento mensual a las PQRSD, expidiendo las respectivas certificaciones y garantizando el control permanente sobre las solicitudes recibidas y gestionadas durante el período comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2026. III= Se efectuó el seguimiento mensual a las PQRSD, expidiendo las respectivas certificaciones y garantizando el control permanente sobre las solicitudes recibidas y gestionadas durante el período comprendido entre el 1 de julio all 30 de septiembre de 2026.
Realizar capacitación a los funcionarios sobre la atención al usuario.	Una (1) capacitación virtual y/o presencial al año.	Anual	Capacitación realizada / Capacitación programada	I= En el componente de fortalecimiento de competencias, se efectuó convocatoria a funcionarios y contratistas mediante correo electrónico para participar en jornadas de capacitación en atención al ciudadano, desarrolladas en dos sesiones: el miércoles 25 de febrero a las 9:00 a.m. y el viernes 27 de febrero a las 2:00 p.m. Adicionalmente, se remitió un video instructivo como apoyo al proceso formativo. II= Teniendo en cuenta que la meta institucional consistente en realizar una (1) capacitación a los funcionarios sobre la atención al usuario fue cumplida durante el primer trimestre de la vigencia 2026, en el segundo trimestre no se

				programaron ni ejecutaron jornadas adicionales de capacitación, por cuanto el indicador ya había sido alcanzado. No obstante, el proceso de Atención al Ciudadano mantiene de manera permanente la disposición de brindar orientación, acompañamiento y capacitación a los servidores públicos que lo requieran, con el propósito de fortalecer las competencias relacionadas con la atención al usuario, promover la adecuada aplicación de los protocolos institucionales y garantizar la prestación de un servicio oportuno, eficiente y con enfoque en la satisfacción de la ciudadanía. III= En el tercer trimestre no se programaron ni ejecutaron jornadas adicionales de capacitación, por cuanto el indicador ya había sido alcanzado.
Realizar seguimiento a la publicación de la información en la pagina web institucional de conformidad con la Ley 1712 de 2014 (Transparencia y acceso a Información Pública).	Dos (2) informes de seguimiento al año.	Semestral	Seguimientos realizados / Seguimientos programados	I= Durante el primer trimestre no se registran avances en esta actividad, teniendo en cuenta que su periodicidad es semestral. No obstante, se tiene previsto para el segundo trimestre la elaboración del primer informe de seguimiento a la publicación de la información en la página web institucional, conforme a lo establecido en la Ley 1712 de 2014. II= Se llevó a cabo el primer seguimiento semestral a la

				publicación de la información en el sitio web institucional, de conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014. Como resultado del ejercicio, se identificaron observaciones y oportunidades de mejora que serán remitidas al Proceso de Planeación Institucional para su respectivo seguimiento, control y cumplimiento. III= Durante el tercer trimestre no se registran avances en esta actividad, teniendo en cuenta que su periodicidad es semestral. No obstante, se tiene previsto para el cuarto trimestre la elaboración del segundo informe de seguimiento a la publicación de la información en la página web institucional, conforme a lo establecido en la Ley 1712 de 2014.
Mantener actualizados los procedimientos y formatos del proceso con el objetivo de fortalecer la política de mejora continua.	Mínimo una revisión anual de la documentación del proceso, con el objetivo de identificar la necesidad de realizar actualizaciones a los mismos.	Anual	Una (1) Acta de reunión del proceso para la revisión de los procedimientos y formatos.	I= En materia de mejora documental, se avanzó en la creación del protocolo de atención al ciudadano y la carta de trato digno, documentos que fueron publicados en la página web institucional, quedando disponibles para consulta de la ciudadanía. II= Durante el mes de abril se realizó la revisión del estado de la documentación correspondiente al proceso de Atención al Ciudadano publicada en el sitio web oficial de la Personería de Bucaramanga. Como resultado de esta actividad, se definieron las acciones requeridas

				para la elaboración, aprobación y publicación del procedimiento "Seguimiento y Evaluación de la Atención al Usuario", con el fin de fortalecer la gestión documental y la estandarización del proceso. III= Durante el tercer trimestre, en materia documental del proceso de Atención al Ciudadano, se avanzó en la elaboración de los siguientes documentos institucionales: Política de Servicio al Cliente, Política de Participación Ciudadana y Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Estos documentos se encuentran actualmente pendientes de aprobación por parte del Comité Directivo, como instancia competente para su revisión y adopción.
Realizar seguimiento periódico al cumplimiento del plan de manejo (tratamiento) de Mapa de Riesgos del proceso.	Cuatro (4) seguimientos al cumplimiento del plan de manejo (tratamiento) del Mapa de Riesgos del proceso.	Trimestral	Seguimientos realizados / Seguimientos programados	I= Respecto al seguimiento de riesgos, no se han desarrollado actividades debido a la ausencia de un mapa de riesgos aprobado; no obstante, una vez este sea validado por los procesos de Planeación y Control Interno, se dará inicio al respectivo seguimiento. II=Se asistió a la reunión programada por el Proceso de Planeación Institucional para la revisión de la matriz de riesgos del proceso, quedando atentos al envío de la plantilla correspondiente para efectuar el registro y la actualización de los riesgos, de conformidad con la normatividad

				vigente. III=Se asistió a la reunión programada por el Proceso de Planeación Institucional para la socialización de la matriz de riesgos institucional propuesta por la Oficina de Planeación, con el fin de orientar a los procesos en la identificación, valoración y definición de acciones de tratamiento de sus riesgos, en el marco de la gestión integral del riesgo y de los planes de manejo establecidos.
Realizar seguimientos periódicos a las PQRS radicadas en la entidad.	Doce (12) Reportes de seguimiento, al año. Realizar Un reporte mensual de los seguimientos hechos en el siged, la correspondencia radicada en la Entidad.	Mensual	N° de reportes enviados / N° de seguimientos	I= Se elaboraron informes quincenales mediante los cuales se reportan a las personerías delegadas y oficinas las PQRSd pendientes de respuesta, con el fin de garantizar su trámite oportuno. II= Se elaboraron y remitieron informes quincenales a las personerías delegadas y demás dependencias competentes, mediante los cuales se reportaron las PQRSD pendientes de respuesta, con el propósito de fortalecer el seguimiento y garantizar su atención oportuna dentro de los términos establecidos. III= Durante el tercer trimestre se elaboraron y remitieron informes quincenales a las personerías delegadas y demás dependencias competentes, mediante los cuales se reportaron las PQRSD pendientes de respuesta, con el propósito de fortalecer el seguimiento y garantizar su atención oportuna dentro de los términos

				establecidos.

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

Indicadores

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

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

Gestión

El proceso de Atención al Ciudadano tiene como propósito fundamental garantizar la prestación de un servicio integral, respetuoso, amable e incluyente, sin distinción ni discriminación alguna, promoviendo permanentemente una cultura de servicio orientada a la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía. Lo anterior se materializa mediante la entrega de respuestas oportunas, claras, completas y coherentes, que contribuyen al fortalecimiento de la confianza institucional y al ejercicio efectivo de los derechos de los ciudadanos.

En este marco, la Personería Municipal de Bucaramanga, en el diseño, implementación y fortalecimiento de sus estrategias de servicio al ciudadano, ha integrado de manera articulada los protocolos de atención, las normas técnicas aplicables, el Código de Buen Gobierno y los principios y valores institucionales. Ello permite garantizar una atención con altos estándares de calidad, transparencia, eficiencia y enfoque de mejora continua, consolidando una gestión orientada al ciudadano como eje central de la administración pública.

Con corte al tercer trimestre de la vigencia 2026, el proceso de Atención al Ciudadano, a través de sus diferentes canales de atención, facilitó de manera efectiva la interacción entre la ciudadanía, los usuarios y los grupos de interés con los servicios ofertados por la entidad. **Durante el período comprendido entre enero y septiembre se brindó atención presencial a un total de 1.900 usuarios**, de los cuales **659** fueron atendidos durante el **primer trimestre**, **679** durante el **segundo trimestre** y **562** durante el **tercer trimestre,** lo que evidencia la capacidad operativa del proceso y su compromiso con la accesibilidad, oportunidad y continuidad en la prestación del servicio.

En cuanto a la medición de la satisfacción del servicio durante el **primer trimestre de 2026** se aplicó la encuesta al 100 % de los usuarios atendidos, obteniéndose los siguientes resultados: **630 usuarios** calificaron la atención como **excelente**, **11** como **buena**, 3 como **regular** y **15** no registraron calificación, alcanzando un nivel de satisfacción del **95,60 %** en la categoría de excelencia.

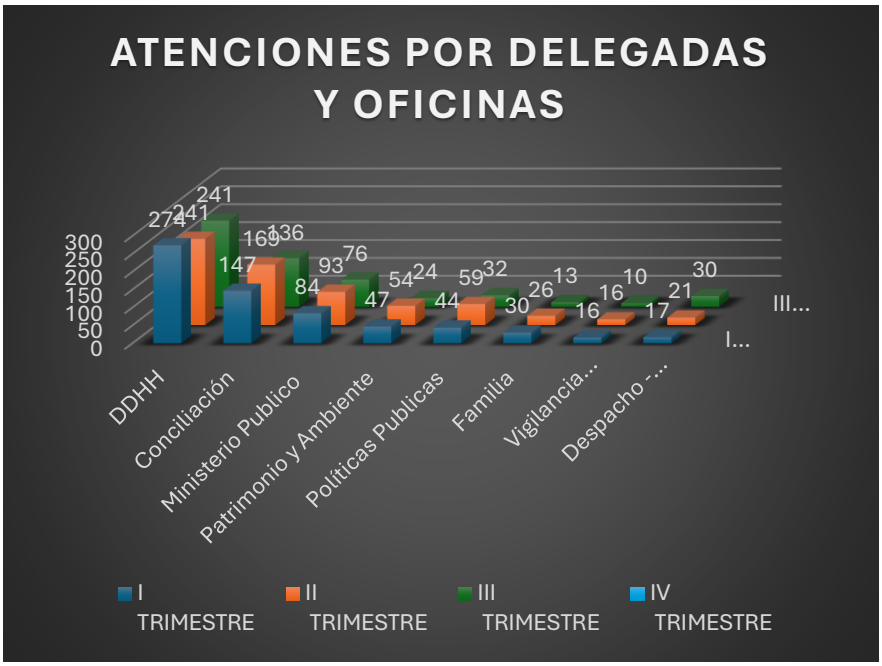
Por su parte, durante el **segundo trimestre de 2026** se encuestó igualmente al 100 % de los usuarios atendidos. Los resultados evidenciaron que **654 usuarios** calificaron la atención como **excelente**, **17** como **buena**, **ninguno** como **regular**, **1** como **deficiente** y **7** no registraron calificación, lo que representa un nivel de satisfacción del **96,00 %** en la categoría de excelencia.

Los resultados obtenidos durante tres trimestres reflejan una percepción altamente favorable frente al servicio prestado, evidenciando la consolidación de una cultura institucional orientada a la calidad, la calidez en la atención y el mejoramiento continuo. Asimismo, constituyen un insumo para la implementación de acciones de fortalecimiento que permitan mantener y optimizar los niveles de satisfacción alcanzados, garantizando una atención cada vez más eficiente, oportuna, accesible y centrada en las necesidades de la ciudadanía.



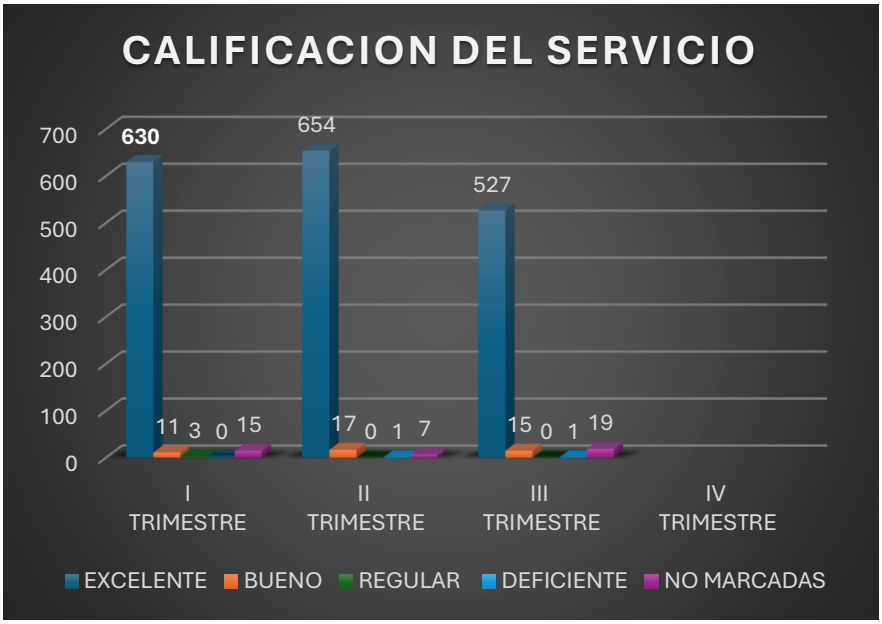
En Resumen

Atención Presencial al Usuario por Delegadas / Oficinas	PERIODO				TOTAL VIGENCIA 2026
	1er TRIMESTRE	2do TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4to TRIMESTRE	
DDHH	274	241	241		756
Conciliación	147	169	136		452
Ministerio Publico	84	93	76		253
Patrimonio y Ambiente	47	54	24		125
Políticas Publicas	44	59	32		135
Familia	30	26	13		69
Vigilancia Administrativa	16	16	10		42
Despacho - Secretaria General- Prof. Despacho	17	21	30		68
TOTAL	**659**	**679**	**562**		**1900**



TABULACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO II TRIMESTRE 2026

Calificación de la Satisfacción del Servicio	PERIODO				TOTAL VIGENCIA 2026
	1er TRIMESTRE	2do TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4to TRIMESTRE	
EXCELENTE	630	654	527		1811
BUENO	11	17	15		43
REGULAR	3	0	0		3
DEFICIENTE	0	1	1		2
NO MARCADAS	15	7	19		41
TOTAL	**659**	**679**	**562**		**1338**



GESTIÓN PQRS

Durante la vigencia 2026, al proceso de Atención al Ciudadano no le fue asignada la gestión directa ni la elaboración de PQRS. No obstante, durante el primer, segundo y tercer trimestre el proceso realizó seguimiento periódico —aproximadamente cada quince (15) días— a las PQRS radicadas en la entidad, mediante comunicaciones electrónicas dirigidas a las dependencias competentes.

Dicho seguimiento se centró en dos aspectos principales: i) el reporte de la falta de diligenciamiento de información en el sistema SIGED, requerido para la elaboración de informes ante la Contraloría, y ii) el reporte de solicitudes pendientes de respuesta y próximas a vencerse. Durante el tercer trimestre se mantuvo esta actividad mediante reportes quincenales a las personerías delegadas y demás dependencias competentes, reiterando la responsabilidad de gestionar y dar respuesta oportuna a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, acciones de tutela, incidentes y demás trámites de su competencia, con el propósito de fortalecer el control de los términos legales, prevenir vencimientos y contribuir a una atención oportuna a la ciudadanía.

GESTIÓN TUTELAS

Durante el primer trimestre de la vigencia 2026, el proceso de Atención al Ciudadano no tuvo a su cargo la gestión ni la elaboración de acciones de tutela, en consideración a que su objetivo se orienta a garantizar la atención, orientación y canalización oportuna de las solicitudes de la ciudadanía, más no a la gestión directa de este tipo de actuaciones jurídicas.

Logros Significativos o Impactos

A partir de los avances registrados en el plan de acción del proceso, los principales logros significativos del proceso de Atención al Ciudadano durante el período comprendido entre enero y septiembre de 2026 son los siguientes:

- **Alto nivel de satisfacción de los usuarios:** Se mantuvo un elevado estándar de calidad en la prestación del servicio, alcanzando niveles de satisfacción en la categoría de excelencia del 95,60 % en el primer trimestre, 96,32 % en el segundo trimestre y 94 % en el tercer trimestre. En los tres períodos se superó la meta institucional del 90 %, evidenciando una percepción favorable de la ciudadanía frente a la atención brindada.
- **Fortalecimiento de competencias del talento humano:** Se realizaron jornadas de capacitación dirigidas a funcionarios y contratistas durante el primer trimestre, complementadas con material instructivo. Durante el segundo y tercer trimestre no se programaron jornadas adicionales, debido a que la meta anual ya había sido cumplida; no obstante, se mantuvo la disposición del proceso para brindar orientación y acompañamiento cuando fue requerido.

- **Consolidación del seguimiento a las PQRSD:** Se mantuvo durante los tres primeros trimestres el seguimiento periódico a las solicitudes radicadas en la entidad mediante reportes quincenales dirigidos a las dependencias responsables, contribuyendo al control de los términos legales, la prevención de vencimientos y el fortalecimiento de la gestión institucional.

- **Fortalecimiento de la transparencia y la mejora documental:** Se realizó el primer seguimiento semestral al cumplimiento de las obligaciones de publicación de información en el sitio web institucional, identificando oportunidades de mejora. Adicionalmente, durante el tercer trimestre se avanzó en la elaboración de la Política de Servicio al Cliente, la Política de Participación Ciudadana y la Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública, documentos pendientes de aprobación por parte del Comité Directivo.

- **Avances en gestión documental:** Se elaboraron y publicaron en la página web institucional el protocolo de atención al ciudadano y la carta de trato digno. Durante el tercer trimestre se fortaleció este componente con la elaboración de la Política de Servicio al Cliente, la Política de Participación Ciudadana y la Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública, pendientes de aprobación y adopción por el Comité Directivo.

- **Cumplimiento de los indicadores de gestión:** Durante el período enero-septiembre se mantuvo el cumplimiento de las metas establecidas para los indicadores del proceso, destacándose el logro del 100 % de cumplimiento del indicador de satisfacción del usuario y una tasa de quejas del 0 %, resultados que reflejan la eficiencia del proceso y la calidad del servicio prestado a la ciudadanía.

- **Consolidación de una atención eficiente y oportuna:** Durante el período enero-septiembre de 2026 se brindó atención presencial a 1.900 ciudadanos, garantizando un servicio oportuno, accesible y con enfoque diferencial. En el tercer trimestre se atendieron 562 usuarios, lo que evidencia la capacidad operativa del proceso para atender de manera efectiva las necesidades de la comunidad.

En conjunto, estos resultados reflejan el fortalecimiento del proceso de Atención al Ciudadano, evidenciando avances en la calidad del servicio, el cumplimiento de los objetivos institucionales, la transparencia, el seguimiento a la gestión y la implementación de acciones orientadas al mejoramiento continuo y a la satisfacción de la ciudadanía.

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; 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
- Elaboración y presentación de los informes a la Contraloría Municipal
- Pago de contratistas y demás cuentas de la vigencia 2026
- Expedición de los certificados de retenciones tributarias
- Elaboración y pago de las nóminas de Julio a Septiembre 2026, del personal de planta de la Personería, así como la seguridad social, parafiscales, liquidaciones, vacaciones y demás factores salariales.
- Expedición de certificados de retención personas jurídicas vigencia 2026, certificados de Ingresos y Retenciones vigencia 2025 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 710 del 2 de septiembre del 2025, 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 2026 se estimó en la suma de **SEISCIENTOS SESENTA Y DOS MIL SESENTA Y NUEVE MILLONES OCHOCIENTOS CINCUENTA Y UN MIL QUINIENTOS SESENTA Y OCHO PESOS MCTE ($662.069´851.568),** que multiplicado por el 1.6%, corresponde al porcentaje de Ley para establecer el presupuesto de la Personería de Bucaramanga, el cual correspondió a **DIEZ MIL QUINIENTOS NOVENTA Y TRES MILLONES CIENTO DIECISIETE MIL SEISCIENTOS VEINTICINCO PESOS MCTE ($10.593´117.625),** el cual fue incluido como una sección dentro del presupuesto general del Municipio de Bucaramanga y adoptado por Decreto 900 del 18 de Diciembre de 2025.
Una vez aprobado el presupuesto por la Alcaldía de Bucaramanga, la Personería Municipal De Bucaramanga mediante Resolución No. 246 de diciembre 23 del 2025, liquida el presupuesto de rentas y gastos para la vigencia fiscal del 1 de enero al 31 de diciembre de 2026.

Mediante Decreto 0319 del 04 de agosto de 2026 "POR MEDIO DEL CUAL SE REALIZA UNA ADICION AL PRESUPUESTO DE RENTAS Y GASTOS DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA ADMINISTRACION CENTRAL PARA LA VIGENCIA 2026", se adiciona al presupuesto de la vigencia **DOSCIENTOS SETENTA Y UN MILLONES SEISCIENTOS VEINTISÉIS MIL QUINIENTOS OCHENTA PESOS CON NOVENTA Y SEIS CENTAVOS M/CTE ($271´626.580.96)** valor que se adiciona al presupuesto de la entidad mediante Resolución No 121 de 11de agosto de 2026.

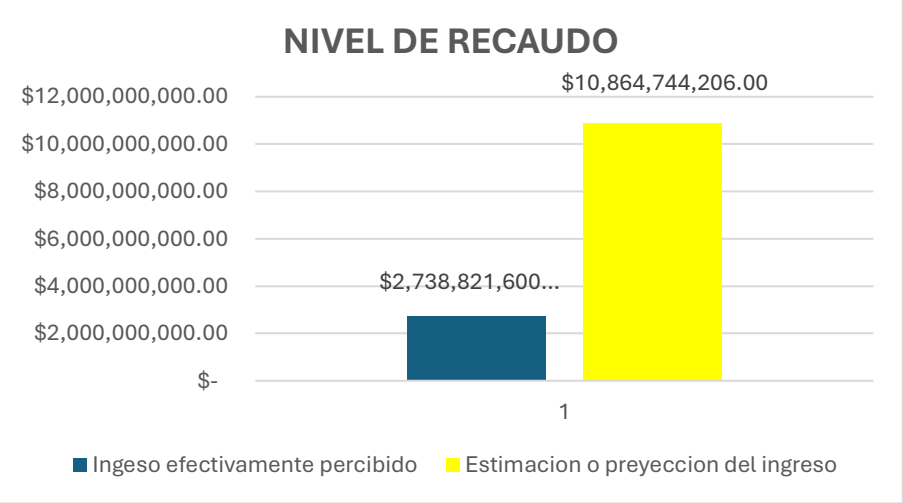
"POR MEDIO DE LA CUAL SE REALIZA UNA ADICION PRESUPUESTAL"; incrementando el valor total del presupuesto definitivo de la Personería de Bucaramanga por la suma de **DIEZ MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y CUATRO MILLONES SETECIENTOS CUARENTA Y CUATRO MIL DOSCIENTOS CINCO PESOS MCTE ($10´864.744.205).**

ANÁLISIS LÍMITE DE GASTOS DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA

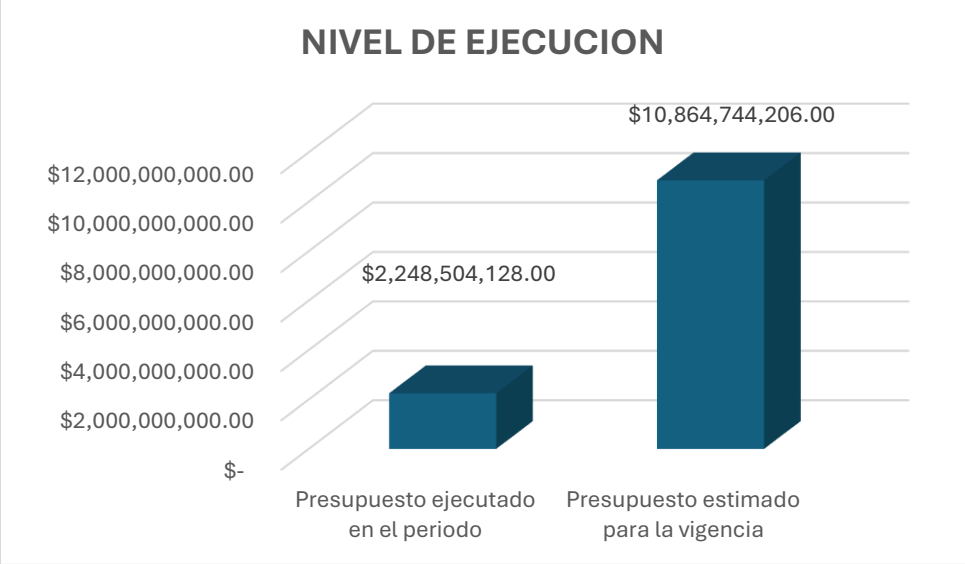
Acorde con las categorías de los municipios, el porcentaje de los ingresos corrientes de libre destinación para financiar los gastos de las Personerías de los Municipios y Distritos no podrá exceder, los porcentajes o límites establecidos en la normatividad vigente de conformidad al artículo 10 de la 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 2026, se le asignó un presupuesto definitivo de **DIEZ MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y CUATRO MILLONES SETECIENTOS CUARENTA Y CUATRO MIL DOSCIENTOS CINCO PESOS MCTE ($10´864.744.205),** correspondiente al 1.6%, de los Ingresos Corrientes de Libre Destinación (ICLD) del Municipio de Bucaramanga

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE INGRESOS JULIO A DE SEPTIEMBRE DEL 2026

Durante el periodo de julio a septiembre del 2026, por concepto de transferencias de ICLD, la Personería de Bucaramanga ha recibido el **25%** del presupuesto definitivo de la vigencia actual, es decir la suma de **DOS MIL SETECIENTOS TREINTA Y OCHO MILLONES OCHOCIENTOS VEINTIÚN MIL Seiscientos PESOS M/CTE ($2´738.821.600).**



EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE GASTOS JULIO A DE SEPTIEMBRE DEL 2026



Para asegurar el cumplimiento de la misión de la Personería de Bucaramanga, la entidad comprometió para los gastos de funcionamiento de julio a septiembre de 2026, la suma de **dos mil doscientos cuarenta y ocho millones quinientos cuatro mil ciento veinte ocho PESOS M/CTE ($2.248´504.128),** es decir lo equivalente al **20%** del total del presupuesto de Gasto Definitivo.

GESTIÓN PQRS

PQRS GESTIONADOS EN EL CUARTO REPORTADO		
Tema	**Cantidad**	**Descripción general de la gestión**
CERTIFICACIONES	35	Certificaciones de Retención personas jurídicas 2026, certificado de Ingresos y retenciones de la vigencia 2025
DERECHOS DE PETICION	3	Se dio respuesta en los tiempos establecidos
EMBARGOS	2	Se dio respuesta a la entidad financiera sobre la vinculación de la Persona en mención
OTRAS SOCILITUDES	1	Se dio respuesta en temas de la oficina financiera y se solicitó traslado por competencia cuando el requerimiento no correspondía al área
TOTAL, PQRS	**71**	

CONTROL INTERNO

Seguimiento a nuestro plan de acción

Se realizó seguimiento al Programa Anual de Auditoría 2026 ajustado y a las actividades programadas para el tercer trimestre de la vigencia 2026, con corte a los meses de julio, agosto y septiembre. La Oficina Asesora de Control Interno verificó el avance de las auditorías, seguimientos, controles preventivos e informes de ley, en el marco de los roles definidos para la tercera línea de defensa.

Indicadores

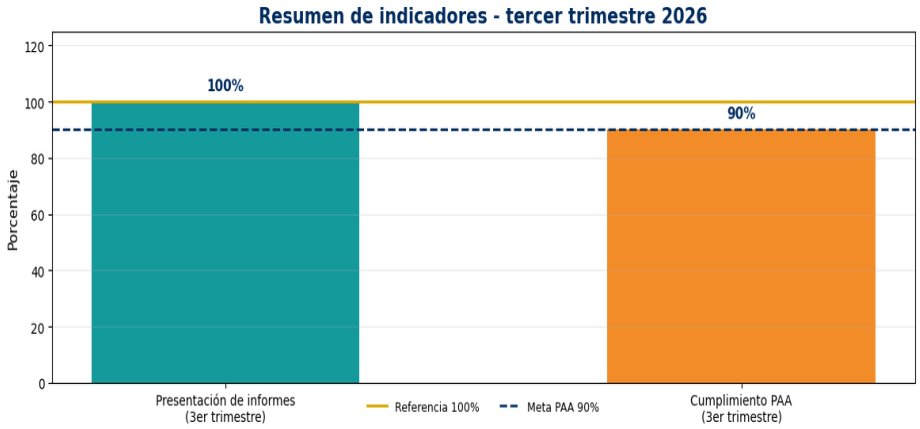
Para el trimestre reportado, el indicador de presentación de informes a entes externos presenta cumplimiento del 100 %, y el indicador de cumplimiento del Programa Anual de Auditoría del tercer trimestre alcanza el 90 %, redondeado a la cifra entera siguiente, conforme a 34 actividades ejecutadas frente a 38 programadas.

Gestión

En desarrollo del tercer trimestre se consolidaron actuaciones de evaluación independiente, seguimiento legal y administrativo, prevención, autocontrol, gestión del riesgo y relacionamiento con entes externos de control. La gestión se documenta de manera resumida en el presente informe y se soporta en los anexos e indicadores aportados por la Oficina Asesora de Control Interno.

- Auditoría y evaluación independiente al proceso de contratación y demás actuaciones previstas en el Programa Anual de Auditoría ajustado.
- Seguimientos a PQRSD-SIGED, SECOP II, SIA Observa, conciliaciones bancarias, caja fuerte, comprobantes de egreso, planes institucionales y atención al ciudadano.
- Campañas y controles preventivos orientados al fortalecimiento de la cultura del autocontrol y la prevención de riesgos.

SEGUIMIENTO AL PROGRAMA ANUAL DE AUDITORÍA E INDICADORES DE CONTROL INTERNO

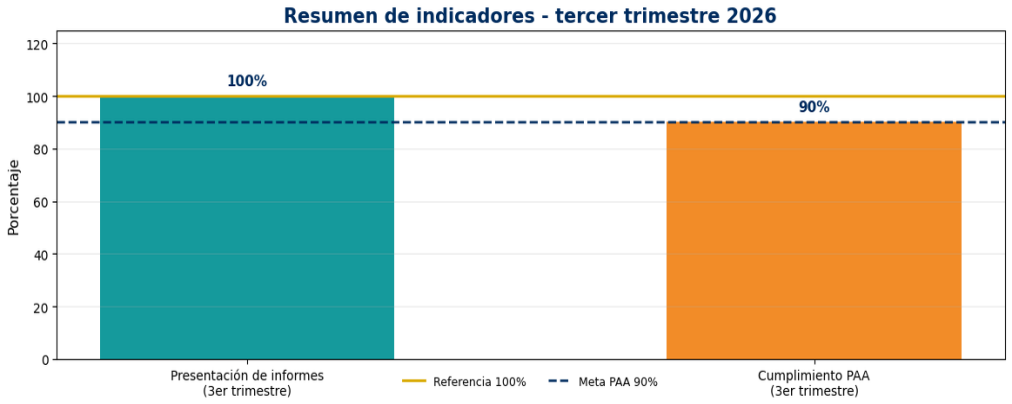


En Resumen

Se presenta el resumen de las actividades y servicios de la Oficina Asesora de Control Interno correspondientes al tercer trimestre de 2026.

La siguiente gráfica resume el comportamiento de los principales indicadores del tercer trimestre de 2026.

Actividades / Servicios	PERIODO				TOTAL VIGENCIA 2026
	1er TRIMESTRE	2do TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4to TRIMESTRE	
Presentación de informes a entes externos			0		0
Actividades / evaluaciones del Programa Anual de Auditoría ejecutadas			34		34
Actividades programadas del PAA			38		38
Campañas de autocontrol evidenciadas			3		3
Seguimientos PQRSD / atención al ciudadano			4		4
Seguimientos SECOP II / SIA Observa / financieros y administrativos			10		10



GESTIÓN PQRS

La Oficina Asesora de Control Interno no tramita directamente PQRSD como dependencia misional de atención al usuario. Sin embargo, durante el tercer trimestre efectuó seguimiento a la gestión de PQRSD-SIGED y a la atención al ciudadano, como parte de sus actividades de evaluación y seguimiento.

PQRS GESTIONADOS EN EL TRIMESTRE REPORTADO		
Tema	**Cantidad**	**Descripción general de la gestión**
Seguimiento PQRSD julio 2026	1	Revisión y seguimiento al comportamiento de las PQRSD correspondientes al periodo julio de 2026.
Seguimiento PQRSD agosto 2026	1	Revisión y seguimiento al comportamiento de las PQRSD correspondientes al periodo agosto de 2026.
Seguimiento PQRSD septiembre 2026	1	Revisión y seguimiento al comportamiento de las PQRSD correspondientes al periodo septiembre de 2026.
Informe semestral PQRSD 2026	1	Consolidación y reporte de seguimiento semestral a la atención de PQRSD, como insumo para la mejora institucional.
Total gestión asociada a PQRSD	4	Actividades de seguimiento y verificación realizadas en el marco del rol de evaluación y seguimiento.

GESTIÓN TUTELAS

No aplica para la Oficina Asesora de Control Interno en el periodo reportado, por cuanto no se evidenció prestación de ayuda directa a usuarios para la elaboración de tutelas o desacatos durante el tercer trimestre de 2026.

IMPORTANTE: Solo diligencie este cuadro si la Delegada / Oficina prestó ayuda a los usuarios en la elaboración de Tutelas y/o Desacatos, durante el el trimestre reportado.

TUTELAS GESTIONADAS EN EL TRIMESTRE REPORTADO								
Tema	**Cantidad**	**Tutelas**			**Desacatos**			**Descripción general de la tutela**
		En tramite	**A favor**	**Negadas**	**En tramite**	**A favor**	**Negados**	
No aplica	0	0	0	0	0	0	0	No se reportaron tutelas o desacatos gestionados por la Oficina Asesora de Control Interno durante el tercer trimestre de 2026.

Logros Significativos

Durante el tercer trimestre se mantuvo el seguimiento al Programa Anual de Auditoría ajustado, con un cumplimiento del 90 % en las actividades ejecutadas frente a las programadas del periodo julio a septiembre de 2026. Se fortaleció la cultura del autocontrol mediante campañas realizadas en julio, agosto y septiembre; se consolidaron seguimientos a PQRSD-SIGED, SECOP II, SIA Observa, conciliaciones bancarias, caja fuerte, comprobantes de egreso, planes institucionales y atención al ciudadano; y se avanzó en la apropiación técnica de la Guía para la Gestión Integral del Riesgo en Entidades Públicas versión 7. Estas actuaciones contribuyen al fortalecimiento del Sistema de Control Interno, la transparencia institucional y la mejora continua de la Personería Municipal de Bucaramanga.

Por lo expuesto anteriormente como Personero Municipal, rindo el presente informe de gestión consolidado, correspondiente al **tercer trimestre de 2026** a la comunidad Bumanguesa y a los Honorables concejales de la ciudad.

Cordialmente,

HERNANDO VILLAMIZAR GONZÁLEZ

Personero Municipal de Bucaramanga