

Bucaramanga, Octubre 18 de 2018

Señor
ANONIMO
Ciudad.

Ref.: RESPUESTA A PQRSDf VIA WEB LA NO. 20181059156 DE OCTUBRE 4/18

Apreciado ciudadano

Le agradezco el contacto que ha tenido con el municipio de Bucaramanga, utilizando el buzón de PQRSDf (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones) manifestando por escrito su inconformidad respecto al espacio (cubículo) que tenía el programa de discapacidad en el Centro de Atención Municipal Especializado - CAME, reiterando que la información y sugerencias contribuyen al fortalecimiento de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, a la vez, da la posibilidad de implementar acciones concretas en búsqueda del mejoramiento continuo de nuestra Alcaldía.

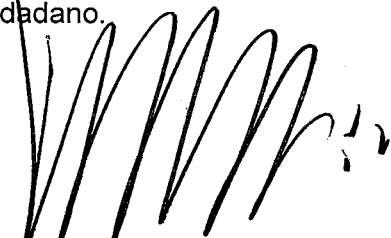
Con el fin de atender su inquietud, es importante aclarar que la disposición de los espacios (cubículos) del Centro de Atención Municipal Especializado - CAME es organizado directamente por la Secretaría Administrativa, haciendo énfasis en que la finalidad de dicho centro, es prestar servicio de orientación al usuario en relación con los diferentes programas y servicios que ofrece el Municipio de Bucaramanga.

Ahora, en cuanto a la queja, se hace saber que se sostuvo una reunión con funcionarios de la Secretaría Administrativa, en la cual se resaltó que la atención que el Programa de Discapacidad presta a los usuarios supera la expectativa de la orientación respecto a la canasta de servicios que el Municipio ofrece para este programa, teniendo en cuenta que el CAME es un punto de información y orientación, pero no de atención integral, destacando que durante el tiempo de funcionamiento del Centro se observó que los usuarios del Programa cuando acuden a la Alcaldía requieren servicios de caracterización, hecho que conlleva la atención por parte del equipo interdisciplinario requiriendo para tal fin cuatro (4) elementos indispensables, como lo son: **i)** Atención Personalizada por profesionales, **ii)** Espacio independiente que permita privacidad en la atención a personas con discapacidad, **iii)** mayor tiempo para el adecuado diligenciamiento de las fichas de caracterización y, **iv)** Un espacio más grande que permita la presencia del equipo interdisciplinario, motivo suficiente para reubicar el personal del programa en las instalaciones de la Secretaría de Desarrollo Social.

En conclusión, se informa que el Programa discapacidad fue reubicado en el tercer piso del Centro Administrativo Municipal Fase II, Secretaría de Desarrollo Social, con el fin de ofrecer una atención apropiada a los ciudadanos beneficiarios.

Nuevamente expreso que sus manifestaciones contribuyen al mejoramiento continuo en la atención al ciudadano.

Cordialmente,


JORGE ALBERTO FIGUEROA CLAUSEN
Secretario de Desarrollo Social

P/ María Isabel Ballesteros Nobza, Técnica Operativa
R/ Abg. Leidy Leomar Morales Borrero CPSP/SDS >