



ALCALDÍA DE
BUCARAMANGA
Municipio de Bucaramanga

**GOBERNAR
ES HACER**

**ESTRATEGIA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES DE MEJORA EN LA
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA DE LA ALCALDIA DE BUCARAMANGA
2021-2023**

ESTRATEGIA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES DE MEJORA EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA DE LA ALCALDIA DE BUCARAMANGA

1. INTRODUCCION

La estrategia para la implementación de acciones de mejora en la atención y servicio a la ciudadanía se realiza con el objetivo de prestar un servicio de calidad, en el momento preciso y teniendo en cuenta las características y necesidades particulares de los ciudadanos.

En razón a que en el 2020 la emergencia sanitaria afectó al mundo entero por la pandemia COVID-19, se vio necesaria la intervención y aceleración en el proceso de virtualidad para todos los ciudadanos, así como los de atención presencial con la práctica de protocolos de bioseguridad; procesos que no se esperaban y a los cuales muchos aún no se han adaptado; esto nos lleva a determinar que es necesario complementar y facilitar el acceso a diferentes medios de atención, mejorar los ya existente y poner en práctica los que en algún momento se dejaron atrás.

Los medios o canales de atención a la ciudadanía deben ser inclusivos, contener diferentes tipos de comunicación verbal y no verbal, prácticos y de fácil acceso, tanto en la infraestructura de la planta física como en los de atención virtual o presencial.

La Alcaldía de Bucaramanga en pro de garantizar el acceso y la comunicación a través de una interacción efectiva, confiable, transparente y brindar un servicio oportuno y con calidad, de conformidad con la Política del Servicio al ciudadano, desde el proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía ha adelantado acciones enfocadas a los ciudadanos que hacen uso de los diferentes canales de atención dispuestos (presencial, telefónico y virtual), que son utilizados, ya sea para obtener información, solicitar un servicio, realizar un trámite o elevar una PQRSD.

Por tanto, la presente estrategia está enfocada en el planteamiento y puesta en marcha de actividades y acciones a implementarse para mejorar el servicio a la ciudadanía en la Alcaldía de Bucaramanga.

2. DIAGNÓSTICO GENERAL

El proceso de gestión de servicio a la ciudadanía está fundamentado en el cumplimiento de las buenas prácticas y en la búsqueda constante de un servicio de calidad que cumpla con todas las necesidades de los habitantes de la ciudad y de todos aquellos que requieran hacer usos de los servicios que brinda la Alcaldía de Bucaramanga.

Desde el Centro de Atención Municipal Especializado-CAME, se cumple con la función de recibir y atender al público que diariamente llega a las instalaciones de la Alcaldía para requerir o hacer consultas de algún trámite, servicio o procedimiento que está inscrito en la Administración por ley o por la oferta institucional. Es aquí donde se interactúa con el ciudadano para otorgar una posible solución quedando registrada su solicitud en el software de correspondencia GSC, que permite llevar la trazabilidad de cada una de las solicitudes y hacer seguimiento con la finalidad de hacer seguimiento para que se dé una respuesta oportuna.

Es por ello que desde el software de correspondencia y fundamentados en los informes comportamentales de PQRS, que reflejan los siguientes datos:

SOLICITUDES INGRESAS 2020-2021			
2020		2021	
PRIMER TRIMESTRE	19880	PRIMER TRIMESTRE	60488
SEGUNDO TRIMESTRE	22520	SEGUNDO TRIMESTRE	44798
TERCER TRIMESTRE	28245	TERCER TRIMESTRE	N/A
CUARTO TRIMESTRE	30074	CUARTO TRIMESTRE	N/A
TOTAL	100.719	TOTAL	105.286

Fuente de información: Informes comportamentales 2021-2021

De la anterior tabla se evidencia que la variación entre un año y otro es del 5%, aumentando las solicitudes en tan solo el segundo trimestre de la anualidad en curso, estas solicitudes ingresan con un único número de radicado y de acuerdo con las necesidades del ciudadano se realizan asignaciones a las diferentes dependencias para que otorguen las respuestas a los ciudadanos, como se evidencian a continuación:

ASIGNACIONES 2020-2021			
2020		2021	
PRIMER TRIMESTRE	20649	PRIMER TRIMESTRE	61151
SEGUNDO TRIMESTRE	23065	SEGUNDO TRIMESTRE	45266
TERCER TRIMESTRE	28844	TERCER TRIMESTRE	NA
CUARTO TRIMESTRE	30660	CUARTO TRIMESTRE	NA
TOTAL	103.218	TOTAL	106.417

Fuente de información: Informes comportamentales 2021-2021

De las asignaciones realizadas en la vigencia 2021 se presenta a continuación, el dato por canal de ingreso y por dependencia:

DEPENDENCIA	CANAL DE INGRESO								TOTAL ASIGNACIONES I Y II TRIMESTRE-TODOS LOS CANALES
	MÓDULO PQRSD		OTROS CANALES		MÓDULO COMUNICACIONES EXTERNAS (VENTANILLA)		CANTIDAD		
	I TRIM	II TRIM	I TRIM	II TRIM	I TRIM	II TRIM	I TRIM	II TRIM	
DADEP	222	241	0	0	13	29	235	270	505
Despacho Alcalde	54	54	0	0	20	15	74	69	143
OFAI	0	1	0	0	0	1	0	2	2
Oficina Asesora TIC	41	33	0	0	4	7	45	40	85
Oficina Control Interno Discip.	34	43	0	0	0	3	34	46	80
Oficina de Control Interno de Gest.	4	5	0	0	0	0	4	5	9
Oficina de Prensa y Comunicaciones	20	32	0	0	0	0	20	32	52
Oficina de Valorización	884	447	0	0	3	3	887	450	1337
Secretaría Administrativa	1260	1002	313	133	82	95	1655	1230	2885
Secretaría de Desarrollo Social	991	876	0	0	389	334	1380	1210	2590
Secretaría de Educación	702	611	0	0	62	12	764	623	1387
Secretaría de Hacienda	46654	33028	0	0	202	246	46856	33274	80130
Secretaría de Infraestructura	681	759	0	0	42	65	723	824	1547
Secretaría de Planeación	2771	1838	0	0	148	194	2919	2032	4951
Secretaría de Salud y Ambiente	2145	1797	0	0	63	63	2208	1860	4068
Secretaría del Interior	2349	2436	0	0	131	128	2480	2564	5044
Secretaría Jurídica	367	284	0	0	74	83	441	367	808
SISBEN	421	351	0	0	0	0	421	351	772
Unidad Técnica de Servicios Públicos	5	8	0	0	0	9	5	17	22
Total	59605	43846	313	133	1233	1287	61151	45266	106417

Fuente de información: Informe de gestión secretaría administrativa I semestre de 2021

En la tabla anterior se evidencia que el canal de mayor afluencia es el módulo PQRSD, esto con ocasión a la emergencia sanitaria, dado que la atención presencial hasta el 30 de junio de 2021 requería de cita previa para el ingreso a las instalaciones, pero que a partir del 01 de julio de 2021 se dio apertura al CAME a toda la ciudadanía sin cita previa guardando el

protocolo de bioseguridad adoptado por la administración alineado a la resolución No. 777 de 2021, expedida por el ministerio de salud y protección social.

Por lo anterior se requiere fortalecer también los canales de atención presenciales y continuar fortaleciendo los canales de atención telefónico y vía web; con base en las estadísticas presentadas se implementará una estrategia que identifique los temas y/o prioridades del usuario, para crear actividades que ayuden a satisfacer las diferentes necesidades que lleguen a la administración municipal, dichas actividades se desarrollarán según los requerimientos de los ciudadanos y anualmente se modificarán según los informes desarrollados dentro del proceso de gestión de servicio a la ciudadanía con el objetivo de brindar un servicio de calidad, las cuales estarán establecidas en el cronograma anual.

3. OBJETIVO.

Diseñar y aplicar una estrategia para la implementación de acciones de mejora en la atención y servicio a la ciudadanía de la Alcaldía de Bucaramanga para aplicarse en las vigencias 2021, 2022 y 2023, que reúna las diferentes actuaciones del proceso de gestión de servicio a la ciudadanía, incluyendo los términos de respuesta para la gestión de PQRSD, que permita la excelente relación con los habitantes de la ciudad y los funcionarios y contratistas de la alcaldía municipal.

3.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- Potencializar los medios de comunicación masivos, (correo institucional, Sistemas GSC y líneas telefónicas), actualizándolos y mejorándolos para mejorar la atención del ciudadano.
- Orientar los temas relacionados con la calidad y atención del servicio al ciudadano al interior de la administración para lograr una comunicación asertiva y dialogo bidireccional con el usuario.
- Realizar jornadas de capacitación dirigida a los funcionarios y contratistas de la Alcaldía de Bucaramanga en temas de atención inclusiva.
- Desarrollar actividades enfocadas en la mejora locativa de la Alcaldía de Bucaramanga que permita facilitar la accesibilidad de los ciudadanos.

4. ALCANCE

La estrategia para la implementación de acciones de mejora en la atención y servicio a la ciudadanía está dirigida a los 607.428 ¹habitantes de la ciudad de Bucaramanga y a todos aquellos que tengan relación con los servicios brindados por la Alcaldía de Bucaramanga.

¹ DANE-Proyecciones de Población 2018-2023 -Censo Nacional de Población y Vivienda - CNPV- 2018

Está alineada con el Plan de Desarrollo Municipal vigencia 2020-2023, "Bucaramanga Ciudad de oportunidades" y con la normatividad legal vigente. El desarrollo y la coordinación se realizará por parte de la Secretaría Administrativa, liderado por el proceso de gestión de servicio a la ciudadanía con el acompañamiento de los diferentes líderes de las diferentes dependencias y la planta de personal de la Alcaldía de Bucaramanga conformada por (86) empleados públicos de libre nombramiento y remoción, (302) empleados públicos de carrera administrativa, (28) trabajadores oficiales y con corte a 30 de junio de 2021, 1276 contratos de prestación de servicios de acuerdo con la información extraída del Sistema Integrado Financiero y el aplicativo SIA OBSERVA.

Las

5. RESPONSABLE

- 5.1.** El Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, proceso misional adscrito a la Secretaría Administrativa de la Alcaldía de Bucaramanga.

6. CONDICIONES GENERALES

Para el desarrollo de la presente estrategia se tendrá en cuenta los siguientes aspectos:

- a) La participación y apoyo del equipo de TIC, encargado de todo lo relacionado con los canales de atención virtual y soporte técnico de las plataformas y de las líneas telefónicas y la Subsecretaría Administrativa de Bienes y Servicios encargado de las adecuaciones locativas y mantenimiento.
- b) El portafolio de servicios que contiene la oferta institucional de la Alcaldía de Bucaramanga alineado con los trámites y procedimientos registrados en el sistema único de información de trámites (SUIT).
- c) La caracterización de la población de los ciudadanos para identificar las necesidades y motivaciones para acceder a un servicio, contando con variables geográficas, demográficas y de comportamiento.
- d) La medición del nivel de satisfacción de los ciudadanos que acceden a los programas, servicio o trámites ofrecidos por la entidad.

6.1. NORMATIVIDAD

- Constitución Política de 1991.
- Ley 962 de 2005: Se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Ley 1437 de 2011: Por la cual se expide el Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.
- Ley 1474 del 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

- Decreto Ley 19 de 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Ley 1712 de 2014: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- Decreto 1083 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- Decreto 124 de 2016: Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
- Decreto 1166 de 2016: Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente
- Decreto 0396 de 2020 "Por medio del cual se reglamenta el procedimiento interno del derecho de petición en la administración central del Municipio de Bucaramanga".
- Decreto 491 de 2020 "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica".
- Ley estatutaria 1618 de 2013: Artículo 14, Acceso y Accesibilidad. Numeral 7: todas las entidades públicas o privadas atenderán de manera prioritaria o las personas con discapacidad en los casos de turno o filas de usuarios de cualquier tipo de servicio público o abierto al público.
- NTC 6047 de 2013, Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública.
- NTC 5610 del 2018, Accesibilidad al medio físico. Señalización podotáctil.
- Dimensiones y políticas del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG)
- Ley 1757 de 2015 Art 2: todas las entidades del orden Nacional y Territorial deberán diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública.
- Ley 1755, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1712 de 2014: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

7. ARTICULACIÓN DE LA ESTRATEGIA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES DE MEJORA EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA DE LA ALCALDIA DE BUCARAMANGA CON EL PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL

LÍNEA ESTRATÉGICA: 5. Bucaramanga territorio libre de corrupción, instituciones sólidas y confiables								
COMPONENTE: 5.3. Servicio a la ciudadanía								
PROGRAMA: 5.3.1. Administración en todo momento y lugar								
INDICADOR DE PRODUCTO	PROGRAMACIÓN							
	2020	2021	2022	2023	Recursos Asignados 2020	Recursos Asignados 2021	Recursos Asignados 2022	Recursos Asignados 2023
Número de estrategias de mejora del servicio al ciudadano formuladas e implementadas.	0	1	1	1	\$ 0	\$30.000.000	\$150.000.000	\$150.000.000

En la estrategia para la implementación de acciones de mejora en la atención y servicio a la ciudadanía, los recursos se dispondrán de acuerdo con las necesidades y los requerimientos de las actividades que se plantearán cada año en el cronograma con el fin de mitigar las necesidades del ciudadano y todo aquello que contribuya a una mejora continua.

8. POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN EL MARCO DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN GESTIÓN MIPG

La Política de Servicio al Ciudadano se define *“como una política pública transversal cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el estado, se encuentra en la dimensión de gestión con valores para resultado cuyo propósito es permitirle a la entidad realizar las actividades que la conduzcan a lograr los resultados propuestos y a materializar las decisiones plasmadas en su planeación institucional, en el marco de los valores del servicio público.”*²

8.1. CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EXTERNO/INTERNO

La interacción entre el ciudadano y los funcionario y contratistas en la entidad involucra a todo el personal de la organización quienes son los responsables a lo largo de cada proceso de todas las acciones u omisiones que se realicen en función del cargo desempeñado; permitiendo dar cumplimiento al derecho de todo ciudadano que actúe a título propio o en representación de otra persona obtener la mejor atención desde el momento del contacto inicial a través de cualquiera de los medios disponibles por la Alcaldía de Bucaramanga, hasta lograr la respuesta.

² Departamento Administrativo Función Pública, link: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/como-operar-mipg>

Así mismo para brindar un servicio de calidad la entidad debe tener en cuenta lo siguiente:

- Disponer de una Administración pública moderna, honesta y transparente.
- Accesibilidad a la información que maneja la entidad, a través de medios virtuales, telefónicos, escritos, radiales o de manera personalizada.
- Brindar información clara, completa, oportuna y precisa sobre los servicios prestados por la Administración Municipal.
- Dar a conocer los horarios de atención de cada dependencia y los procesos que son competencia de cada una de ellas.
- Verificar la trazabilidad del estado de una solicitud.
- Brindar un trato respetuoso, sin distinción o discriminación por motivos de raza, orientación sexual, condición física, religión, estrato socioeconómico, nivel de estudio, nacionalidad o ideología.
- Disponer de los medios adecuados que eliminen barreras de comunicación o accesibilidad tales como idioma, discapacidad cognitiva y/o física que altere la perfecta comunicación con los funcionarios.
- Ofrecer una atención oportuna en los diferentes canales de atención y hacer seguimiento a la respuesta requerida dentro del término establecido por la normatividad legal vigente.
- Brindar acompañamiento y asesoría sobre los trámites y requisitos que debe cumplir en sus requerimientos.
- Garantizar la transparencia y gratuidad por la información y atención brindada por parte de los funcionarios y contratistas.
- Garantizar el servicio en tiempos de emergencia sanitaria, ofreciendo al ciudadano servicio de calidad de acuerdo a los protocolos de bioseguridad emitidos por el Gobierno Nacional.
- Garantizar la accesibilidad a los espacios y áreas disponibles, para personas con discapacidad, y así, facilitar la atención de las necesidades de esta población.

8.2. ENFOQUE POR DEMANDA

La Alcaldía de Bucaramanga, ofrece servicios y programas, lo que genera la necesidad de los usuarios a requerir de estos, de acuerdo con la obligatoriedad establecida en la ley, por tanto, la mejora continua en la calidad de la prestación de los servicios requiere permanente capacitación y control de todas las áreas para los funcionarios públicos, trabajadores oficiales y contratistas, quienes representan la institucionalidad según la función del cargo ocupado.

Desde el Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, se lidera la identificación de las necesidades prioritarias del usuario, a través de los mecanismos existentes y de los enlaces de las diferentes dependencias buscando de manera permanente la mejora en la atención al ciudadano, de acuerdo con los recursos disponibles y en los términos que establece la normatividad vigente.

Dentro de las características a tener en cuenta en el enfoque por demanda son las siguientes:

a. Estado orientado a las necesidades de la ciudadanía.

La administración municipal de acuerdo con la información recopilada y consolidada en

los diferentes informes elaborados por el proceso de servicio a la ciudadanía, propone acciones en pro de la mejora servicio al ciudadano.

La realidad que se vive actualmente debido a los diferentes acontecimientos relacionados con la pandemia COVID-19, hace buscar y abrirse a nuevas estrategias que permitan la accesibilidad del ciudadano, y la posibilidad de brindar el servicio de manera efectiva a los requerimientos.

b. Calidad en la atención a la ciudadanía.

En la administración municipal, la calidad en la atención implica una entrega total del funcionario público y contratista en su labor, lo que requiere, lenguaje claro, divulgación proactiva de la información, protocolos de atención, tiempos de respuesta a los derechos de petición; garantizando así, una la solución articulada para los ciudadanos

c. Implementación de buenas prácticas de atención a la ciudadanía.

Al interior de la entidad se desarrollan actividades en búsqueda de un crecimiento continuo indispensable en el proceso de mejora del servicio al ciudadano reconociendo las buenas prácticas y cubriendo las necesidades del usuario.

Requiere evaluar los recursos físicos, económicos, humanos, así como los procesos desarrollados por éstos con el fin de establecer el alcance y la responsabilidad de cada parte dentro del seguimiento de las solicitudes radicadas por el ciudadano.

Continuamente se implementan acciones que lleven a poner en prácticas las nueva habilidades y capacidades de los funcionarios y contratistas para el desarrollo de actividades que den como resultado un cliente satisfecho.

d. Inclusión.

La estrategia abarca a todos los ciudadanos de Bucaramanga, lo cual requiere involucrar a población con discapacidad, adulto mayor, jóvenes y demás población vulnerable lo cual le permite ser incluyente y generar accesibilidad buscando cerrar las brechas existentes.

Brinda a todos los ciudadanos servicios de la calidad y en la cantidad necesaria para satisfacer sus necesidades, garantizando el desempeño y participación activa de los ciudadanos en sociedad.

e. Gestión por procesos.

Tiene en cuenta la organización de todos los líderes y equipos de procesos para generar cadenas de valor para la Administración Municipal, que garanticen la buena atención de manera equitativa, en procura de la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos.

9. COMPONENTES PARA EL PLANTEAMIENTO DE ACTIVIDADES PARA LA MEJORA DEL SERVICIO AL CIUDADANO.

Para garantizar el cumplimiento de las características fundamentales de una atención con calidad a la ciudadanía, la Alcaldía de Bucaramanga busca implementar acciones de mejora para la gestión y atención a los ciudadanos que requieren de los servicios y programas establecidos en la oferta institucional de la entidad, teniendo en cuenta los factores de accesibilidad que garanticen una atención incluyente y de calidad. Para lo cual se plantean los siguientes componentes:

9.1. COMPONENTE 1: PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

Comprende los procedimientos, guías, formatos, manuales y demás documentación adoptada en el sistema integrado de gestión de calidad SIGC de la administración municipal, necesarios para guiar a la entidad en el desarrollo de los procesos y el fortalecimiento del talento humano con relación a la atención al ciudadano.

9.2. COMPONENTE 2: CANALES DE ATENCIÓN Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN A LA CIUDADANÍA

Comprende los canales y medios por los cuales el ciudadano puede informarse y acceder a los servicios y programas dispuestos para sus necesidades, radicar una petición o realizar un trámite, interponer una queja. Cada medio de atención está disponible y en funcionamiento para el respectivo uso de todos los ciudadanos, los cuales se enuncian a continuación:

a. Canal presencial

Punto de atención donde los ciudadanos pueden acceder a la información de los servicios y programas que ofrece la alcaldía de Bucaramanga y radicar documentos de manera presencial.

La entidad cuenta con el centro de atención municipal especializado (CAME) ubicado en la carrera 11 #34-52 fase II de la Alcaldía de Bucaramanga donde se encuentra la ventanilla única de correspondencia y se radican las comunicaciones además de contar con módulos que prestan los servicios de acuerdo con la oferta institucional.

Los horarios de atención se publican en las redes sociales y en la página de la Alcaldía de Bucaramanga.

b. Atención telefónica

Es la atención prestada mediante la recepción de llamadas que son recibidas a través de las líneas 6337000 y 6525555, donde los funcionarios públicos y/o contratistas atienden las

inquietudes de forma ágil y eficiente, e informan acerca de los programas y servicios que ofrece la entidad.

a. Canales virtuales

Es la atención que se presta a través del correo institucional contactenos@bucaramanga.gov.co, el portal de la alcaldía www.bucaramanga.gov.co donde se encuentra el módulo de PQRSD y el CAME virtual <https://camevirtual.bucaramanga.gov.co/#tramites-destacados>, en el cual, los ciudadanos pueden acceder desde cualquier lugar y a la hora que desee, permitiéndole radicar y consultar sus solicitudes directamente.

9.3. COMPONENTE 3: INFRAESTRUCTURA, MOBILIARIO Y EQUIPAMIENTO

Este componente comprende las plataformas tecnológicas de atención, señalización, el estado y mantenimiento de las instalaciones físicas, mobiliario y equipamiento y las condiciones de seguridad de los ambientes físicos requeridos para brindar una atención con calidad e incluyente y accesible a la ciudadanía.

9.4. COMPONENTE 4: CARACTERIZACIÓN DEL CIUDADANO Y MEDICION DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN

Este componente incorpora factores relacionados con la identificación de las características de los ciudadanos que acceden a los servicios en la alcaldía de Bucaramanga, con base en la guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del departamento nacional de planeación DNP

Asimismo, con la evaluación del nivel de satisfacción de los ciudadanos que hacen uso de los servicios y programas ofertados en la Alcaldía de Bucaramanga, se analiza la percepción de los usuarios, permitiendo efectuar acciones correctivas para la mejora del servicio.

9.5. COMPONENTE 5: ANALISIS DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD.

El tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) comprende las actividades relacionadas con la recepción, asignación, análisis y seguimiento de la oportunidad en la respuesta.

La radicación de PQRSD es realizada a través de los diferentes canales de atención anteriormente enunciados, consolidados en el software de correspondencia GSC, el cual permite extraer datos para generar estadísticas que aportan en el control de las mismas.

10. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES POR VIGENCIA

De acuerdo con los componentes anteriormente enunciados se establecerá el cronograma de actividades para la vigencia 2021:

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES VIGENCIA 2021						
COMPONENTE	ACTIVIDAD	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC
COMPONENTE 1: PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	Realizar actividades que permitan generar competencias o habilidades para los funcionarios y contratistas que brindan atención al ciudadano.					
	Desarrollar mesas de trabajo en el proceso de gestión de servicio a la ciudadanía para establecer acciones de mejora en la prestación de servicios al ciudadano.					
COMPONENTE 2: CANALES DE ATENCIÓN Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN A LA CIUDADANÍA	Implementar acciones para brindar una atención inclusiva en el Centro de Atención Municipal Especializado-CAME.					
	Promocionar y divulgar la oferta institucional utilizando métodos de inclusión para la población con discapacidad.					
COMPONENTE 3: INFRAESTRUCTURA, MOBILIARIO Y EQUIPAMIENTO	Realizar adecuaciones de señalética en la administración municipal.					
COMPONENTE 4: CARACTERIZACIÓN DEL CIUDADANO Y MEDICION DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN	Aplicar encuestas a los ciudadanos que permitan acciones para la mejora del servicio.					
	Realizar informes de la medición del nivel de satisfacción del ciudadano.					
	Realizar informe de caracterización del ciudadano.					
COMPONENTE 5: ANALISIS DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD.	Realizar seguimiento al estado de las respuestas de las PQRSD.					
	Realizar informes comportamentales de PQRSD.					

Asimismo, en cada vigencia se establecerán las actividades a desarrollar de acuerdo con las necesidades evaluadas por el proceso de gestión de servicio a la ciudadanía en cada componente establecido dentro de la presente estrategia.

11. PRESUPUESTO POR VIGENCIA

A continuación, se presenta la relación de actividades que requieren asignación presupuestal de la vigencia 2021 para su implementación:

COMPONENTE	ACTIVIDAD	PRESUPUESTO
COMPONENTE 3: INFRAESTRUCTURA, MOBILIARIO Y EQUIPAMIENTO	Realizar adecuaciones de señalética en la administración municipal.	20.000.000
COMPONENTE 2: CANALES DE ATENCIÓN Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN A LA CIUDADANÍA	Implementar acciones para brindar una atención inclusiva en el Centro de Atención Municipal Especializado-CAME.	\$ 9.000.000
	Promocionar y divulgar la oferta institucional utilizando métodos de inclusión para la población con discapacidad.	\$ 1.000.000
TOTAL		30.000.000

12. IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO

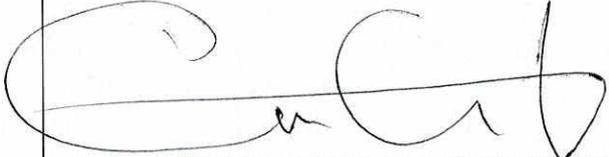
Las actividades para el 2021 se implementarán de acuerdo con el cronograma anteriormente relacionado, el cual permite que para vigencia ejecutar la estrategia para la implementación de acciones de mejora en la atención y servicio a la ciudadanía de la Alcaldía de Bucaramanga 2021-2023, las cuales se actualizarán cada año acorde a las necesidades y el presupuesto asignado.

Cada una de las actividades tendrá un seguimiento respecto a su aplicación determinando, presentando las evidencias del avance y cumplimiento de cada actividad.

13. OBSERVACIONES Y COMENTARIOS

La estrategia cuenta con un cuadro de cambios que estará sujeto a las actualizaciones que se requieran en la misma.

14. APROBACIÓN

REVISADO POR	APROBADO POR
 LUZ ESPERANZA BERNAL ROJAS PROFESIONAL ESPECIALIZADO	 CESAR AUGUSTO CASTELLANOS GOMEZ SECRETARIO ADMINISTRATIVO

Proyectó: Oscar Iván Jaimes Angarita
 Laura Angélica Nieto Gómez
 Revisó: Leidy Lorena Mora Niño
 Gloria María Castro Benavides
 Ana Carolina Toledo Bueno

CONTROL DE CAMBIOS PARA LA ESTRATEGIA <i>(En caso de cambios a la estrategia, relacionar la versión actualizada)</i>		
FECHA	VERSIÓN	CAMBIO Y/O ACTUALIZACIÓN
18 de Agosto de 2021	0.0	Documento inicial