



VERSIÓN No. 0.0.2

**ESTRATEGIA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES
DE MEJORA EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO A LA
CIUDADANÍA DE LA ALCALDÍA DE BUCARAMANGA
2025**

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

1. INTRODUCCION

Como parte del compromiso de la Alcaldía de Bucaramanga con la prestación de una atención ciudadana eficiente y de calidad, se ha iniciado la creación e implementación de una estrategia integral orientada a fortalecer los procesos de atención y servicio a la ciudadanía durante el año 2025. Este proyecto surge como respuesta a los resultados obtenidos en el diagnóstico institucional, en los ejercicios de caracterización de la ciudadanía y de los grupos de valor, así como en los espacios de participación ciudadana. De igual manera, incorpora los hallazgos derivados de las encuestas de percepción y de evaluación del nivel de satisfacción ciudadana, como oportunidades de mejora en la interacción entre el gobierno municipal y la comunidad.

Desde el proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, se han adelantado acciones dirigidas a mejorar la experiencia de los ciudadanos que hacen uso de los diferentes canales de atención dispuestos, ya sea para obtener información, solicitar un servicio, realizar un trámite o presentar una queja, reclamo, sugerencia o felicitación (PQRSD).

En este contexto, la presente estrategia tiene como objetivo principal mejorar la calidad de la atención y servicio ofrecidos por la Alcaldía de Bucaramanga, en línea con los principios de eficiencia, transparencia y participación ciudadana. A través de un enfoque centrado en el ciudadano, se buscará fortalecer los procesos internos, implementar herramientas tecnológicas innovadoras y promover una cultura organizacional orientada al servicio.

La elaboración e implementación de esta estrategia representan un compromiso firme de la Alcaldía de Bucaramanga con el bienestar y desarrollo integral de la comunidad, así como con el fortalecimiento de los vínculos de confianza y colaboración entre la administración municipal y los ciudadanos.

2. DIAGNÓSTICO GENERAL

El proceso de gestión del servicio a la ciudadanía en la Alcaldía de Bucaramanga, realizó un autodiagnóstico para conocer el estado actual del servicio, en la búsqueda constante de la excelencia en el servicio, con el objetivo de satisfacer plenamente las necesidades de los habitantes de la ciudad y de aquellos que requieran acceder a los servicios proporcionados por la administración municipal.

El Centro de Atención Municipal Especializado (CAME) desempeña un papel fundamental en este proceso, al recibir y atender a diario a los ciudadanos que acuden a las instalaciones de la Alcaldía en busca de información o para llevar a cabo trámites y procedimientos establecidos por ley o dentro de la oferta institucional. En este espacio, se interactúa directamente con el ciudadano para ofrecer soluciones viables, registrando cada solicitud en el software de correspondencia GSC. Este software permite realizar un seguimiento detallado

de cada solicitud, asegurando una respuesta oportuna y eficaz.

En consonancia con lo anterior, se hace uso de los informes comportamentales de PQRSD, los cuales proporcionan los siguientes datos:

SOLICITUDES INGRESAS 2022-2023			
2023		2024	
PRIMER TRIMESTRE	72.702	PRIMER TRIMESTRE	79.454
SEGUNDO TRIMESTRE	41.827	SEGUNDO TRIMESTRE	50.783
TERCER TRIMESTRE	40.718	TERCER TRIMESTRE	58.117
CUARTO TRIMESTRE	42.625	CUARTO TRIMESTRE	57.354
TOTAL	197.872	TOTAL	245.708

Fuente de información: Informes comportamentales 2023-2024

Según la información presentada, se evidencia un incremento del 24,18% en el número total de solicitudes ingresadas entre los años 2023 y 2024. El crecimiento se mantiene de manera constante en todos los trimestres, siendo más significativo en el tercer trimestre, con un incremento del 42,75%, seguido del segundo trimestre con un 21,38%, el cuarto trimestre con un 34,56%, y el primer trimestre con un aumento más moderado del 9,28%.

Estas solicitudes ingresan bajo un único número de radicado y, de acuerdo con las necesidades del ciudadano, son asignadas a las dependencias competentes, como se evidencia en la siguiente tabla correspondiente a la vigencia 2024:

DEPENDENCIA	MÓDULO PQRSD				OTROS CANALES				MÓDULO COMUNICACIONES EXTERNAS (VENTANILLA)				CANTIDAD				TOTAL ASIGNACIONES TODOS LOS CANALES
	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	
DADEP	379	505	436	476	0	0	0	0	111	148	150	155	490	653	586	631	2360
Despacho Alcalde	133	95	133	135	0	0	0	0	100	72	66	45	233	167	199	180	779
OFAI	7	10	7	4	0	0	0	0	5	6	6	9	12	16	13	13	54
Oficina Asesora TIC	57	37	24	25	0	0	0	0	7	3	3	3	64	40	27	28	159
Oficina Control Interno Discip.	45	44	55	64	0	0	0	0	11	10	10	4	56	54	65	68	243
Oficina de Control Interno de Gest.	15	10	13	21	0	0	0	0	9	4	2	0	24	14	15	21	74
Oficina de Prensa y Comunicaciones	10	31	41	18	0	0	0	0	3	1	11	7	13	32	52	25	122
Oficina de Valorización	572	886	957	976	0	0	0	0	286	287	264	297	858	1173	1221	1273	4525
Secretaría Administrativa	1755	1792	1584	1494	175	187	133	104	276	248	196	210	2206	2227	1913	1808	8154
Secretaría de Desarrollo Social	759	947	2504	920	0	0	0	0	790	603	763	927	1549	1550	3267	1847	8213
Secretaría de Educación	649	569	629	512	0	1	0	0	45	35	19	17	694	605	648	529	2476
Secretaría de Hacienda	56539	28798	36001	35761	0	0	0	0	4140	2489	2379	3709	60679	31287	38380	39470	169816
Secretaría de Infraestructura	1089	1237	1167	1212	0	0	0	0	400	401	382	343	1489	1638	1549	1555	6231
Secretaría de Planeación	1242	1468	1398	1473	0	0	0	0	804	869	759	764	2046	2337	2157	2237	8777
Secretaría de Salud y Ambiente	2247	3345	2933	2867	0	0	0	0	617	747	549	413	2864	4092	3482	3280	13718
Secretaría del Interior	2338	3140	3084	3087	0	0	0	0	787	908	739	685	3125	4048	3823	3772	14768
Secretaría Jurídica	329	380	274	246	0	0	0	0	99	87	139	128	428	467	413	374	1682
SISBEN	331	327	259	198	0	0	0	0	1	1	1	1	332	328	260	199	1119
Unidad Técnica de Servicios Públicos	11	21	22	23	0	0	0	0	22	33	25	20	33	54	47	43	177
Total	68507	43642	51521	49512	175	188	133	104	8513	6952	6463	7737	77195	50782	58117	57353	243447

Fuente de información: Informe de gestión secretaría administrativa 2024



Según la tabla anterior, que registra las asignaciones por canal de ingreso y dependencias, se pueden extraer las siguientes conclusiones basadas en los datos analizados.

Análisis por Canal de Ingreso:

- Módulo PQRSD: es el principal medio de recepción con 213.182 asignaciones 87%, consolidándose como la herramienta institucional más utilizada por la ciudadanía.
- Módulo Comunicaciones Externas (Ventanilla): Aunque es el segundo canal más utilizado, la ventanilla todavía representa un 12% de los registros. Esto muestra que una parte significativa de la población todavía prefiere o necesita un trato presencial, tal vez por motivos de confianza, falta de acceso a tecnología, o preferencia personal.
- Otros Canales: Este canal muestra la menor participación, con solo un 0.25% del total de asignaciones en promedio. Este porcentaje extremadamente bajo podría indicar que estos canales no son bien conocidos, no son tan accesibles, o no son tan eficientes como el Módulo PQRSD.

Conclusiones Generales:

En términos globales, las asignaciones presentaron su punto más alto en el primer trimestre con 77.195 solicitudes y una ligera disminución hacia el cuarto trimestre con un 57.353 de solicitudes recibidas, lo cual sugiere un comportamiento estacional con mayor carga administrativa al inicio del año.

En las asignaciones por canal de ingreso y dependencias se evidencia que el Módulo PQRSD constituye el principal medio de atención ciudadana, concentrando la mayor parte de las solicitudes gestionadas durante el periodo evaluado. En consecuencia, se considera necesario fortalecer los canales de atención presencial y telefónica, con el propósito de diversificar los medios de interacción con la comunidad. Con base en las estadísticas presentadas, y en atención a los resultados obtenidos en el diagnóstico institucional, los ejercicios de caracterización de la ciudadanía y los grupos de valor, así como en los espacios de participación ciudadana, se implementará una estrategia orientada a identificar los temas y prioridades de los usuarios, con el fin de diseñar actividades que respondan a las diversas necesidades de la población. Dichas actividades se desarrollarán conforme a los requerimientos ciudadanos y se ajustarán anualmente de acuerdo con los informes generados en el proceso de gestión del servicio a la ciudadanía, con el objetivo de brindar una atención integral y de calidad. Todas estas acciones estarán detalladas en el cronograma anual de ejecución.

3. OBJETIVO.

Elaborar e implementar la Estrategia de acciones de mejora en la atención y servicio a la ciudadanía de la Alcaldía de Bucaramanga para el año 2025, con base en las estadísticas presentadas, y en atención a los resultados obtenidos en el diagnóstico institucional, los ejercicios de caracterización de la ciudadanía y los grupos de valor, así como en los espacios de participación ciudadana, que aborde tanto los aspectos tecnológicos como los humanos del servicio, garantizando una excelente relación entre los ciudadanos, los funcionarios y contratistas de la alcaldía, con el fin de mejorar los términos de respuesta para la gestión de PQRSD (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias).

3.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- Mejorar los protocolos de atención más claros y eficientes para la gestión de PQRSD, asegurando tiempos de respuesta óptimos y atención de calidad.
- Capacitar a los funcionarios y contratistas de la alcaldía en técnicas de atención al ciudadano, manejo de PQRSD, temas de atención inclusiva y herramientas tecnológicas implementadas.
- Fortalecer los canales de atención ciudadana (presenciales, telefónicos y virtuales), promoviendo la accesibilidad, eficiencia y oportunidad en la recepción y gestión de las solicitudes, conforme a los lineamientos de servicio al ciudadano.
- Establecer mecanismos de retroalimentación constantes para recopilar comentarios y sugerencias de los usuarios, con el fin de identificar oportunidades de mejora en nuestros procesos y servicios, y aplicar acciones correctivas de manera oportuna.
- Establecer un sistema de monitoreo y evaluación continua de las acciones implementadas, para asegurar su efectividad y realizar ajustes necesarios en tiempo real.

4. ALCANCE

La estrategia para la implementación de acciones de mejora en la atención y servicio a la ciudadanía está dirigida a los 623.881 ¹habitantes de la ciudad de Bucaramanga y a todos aquellos que tengan relación con los servicios brindados por la Alcaldía de Bucaramanga.

Está alineada con el Plan de Desarrollo Municipal vigencia 2024-2027, “Bucaramanga Avanza Segura” 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 líderes de las diferentes dependencias y la planta de personal de la Alcaldía de Bucaramanga

5. RESPONSABLE

- 5.1.** El Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, es un 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) Se contará con la participación activa y el apoyo del equipo de TIC, responsable de los canales de atención virtual y el soporte técnico, así como de la Subsecretaría Administrativa de Bienes y Servicios, encargada de adecuaciones locativas y mantenimiento, para garantizar la efectividad de las acciones de mejora.
- b) La estrategia estará alineada con el portafolio de servicios que ofrece la Alcaldía de Bucaramanga, asegurando la coherencia con los trámites y procedimientos registrados en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), para una prestación de servicios eficiente y transparente.
- c) La caracterización detallada de la población para identificar sus necesidades y motivaciones al acceder a un servicio, considerando variables geográficas, demográficas y de comportamiento, con el fin de personalizar la atención y mejorar la satisfacción del usuario.
- d) La medición periódica del nivel de satisfacción de los ciudadanos que acceden a los servicios o trámites ofrecidos por la entidad, utilizando indicadores claros y objetivos para evaluar la calidad del servicio y detectar áreas de mejora continua.

¹ DANE-Proyecciones de Población 2025 - Proyecciones y retroproyecciones de población municipal para el periodo 2018-2029 con base en el CNPV 2018.

6.1. NORMATIVIDAD

NORMA	ARTÍCULO	CONTENIDO
CONSTITUCIÓN POLÍTICA 1991	Todo	La Constitución Política de la República de Colombia de 1991 es la carta magna de Colombia. Fue promulgada en la Gaceta Constitucional n.º 114 del domingo 7 de julio de 1991, y también se le conoce como la Constitución de los Derechos Humanos.
DECRETO LEY 2150 /1995	Todo	Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
LEY 594 /2000	27	Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.
ACUERDO No. 001 del 2024	Todo	“Por el cual se establece el Acuerdo Único de la Función Archivística, se definen los criterios técnicos y jurídicos para su implementación en el Estado Colombiano y se fijan otras disposiciones.”
LEY 982 /2005	4 Y 15	Ley sobre equiparación de oportunidades para personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones
LEY 962 /2005	Todo	Por la cual 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 1251 de 2008	4 literal e	Por la cual se dictan normas tendientes a procurar la protección, promoción y defensa de los derechos de los adultos mayores
LEY 1266 DE 2008	1 AL 5	Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.
DECRETO 2623 /2009	1-7, 10 Y 12	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
DOCUMENTO CONPES 3649 /2010	Todo	Política Nacional de servicio al ciudadano
LEY 1381 DE 2010	1, 4, 5 Y 8	Por la cual se dictan normas sobre reconocimiento, fomento, protección, uso, preservación y fortalecimiento de las lenguas de los grupos étnicos de Colombia y sobre sus derechos lingüísticos y los de sus hablantes.

LEY 1474 /2011	12, 13 Y 14	Estatuto anticorrupción, 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.
LEY 1437 /2011	5,7 Y 8	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
DECRETO 019 /2012	Todo	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.”
LEY 1581 DE 2012	1 AL 13, 17 Y 18	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
DECRETO 2573 /2014	4	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.
LEY 1712 /2014	TODO	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.
LEY 1755 /2015	Todo	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 ESTATUTARIA 1757/2015	40 Y 50	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”
DECRETO 1166 /2016	Todo	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 0077 / 2017	Todo	Reglamenta el ejercicio del Derecho de Petición ante la Administración Municipal, definiendo qué se puede peticionar, cómo se ejerce, y estableciendo que su atención es gratuita y no requiere abogado para la mayoría de los casos.
DECRETO 1499 /2017	N/A	Modelo integrado de planeación y gestión con la política de participación ciudadana del servicio al ciudadano, el modelo estándar de control interno “Mecí 1000:20005”
LEY 1592 /2019	Todo	Código Disciplinario único
RESOLUCION 1099 /2017	Todo	Por la cual se establecen los procedimientos para autorización de trámites y el seguimiento a la política de racionalización de trámites.

RESOLUCION 0119/2019	Todo	Por la cual se implementa el sistema "gestión de solicitudes del ciudadano" (GSC) para las secretarías y dependencias del municipio de Bucaramanga
LEY 2052 /2020	Todo	Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones"
DECRETO 620 DE 2020	Todo	Por medio del cual establece los lineamientos generales para el uso y operación de los servicios de ciudadanos digitales .
CIRCULAR 100-010-2021 DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA	TODO	Directrices para fortalecer la implementación del lenguaje claro
DECRETO 088 /2022	Todo	Por el cual se adiciona el Título 20 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentar los artículos 3, 5 Y 6 de la Ley 2052 de 2020, estableciendo los conceptos, lineamientos, plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea
RESOLUCIÓN 455 /2021		"Por la cual se establecen lineamientos generales para la autorización de trámites creados por la ley, la modificación de los trámites existentes, el seguimiento a la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites y se reglamenta el Artículo 25 de la Ley 2052 de 2020"
LEY 2080 /2021	1	Modifica Art 5. Numeral 1 y 9 de la ley 1437 /11
DECRETO 1002/ 2022	1 Y 3	Por el cual se derogan los artículos 8,9 y 11 del decreto
LEY 2207 /2022	Todo	Por medio del cual se modifica el decreto legislativo 491 de 2020
Plan Nacional de Desarrollo 2022 - 2026	Todo	En lo que respecta a la participación ciudadana
Ley 2294 de 2023	Parcial en lo que respecta a la participación ciudadana	"Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 "Colombia Potencia Mundial de la Vida"
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Todo y en particular, en lo que respecta a la participación ciudadana	(actualizado 19/noviembre/2024)
DECRETO 1122 / 2024	Parcial en lo que respecta a la participación ciudadana	Reglamenta parte del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 (Ley de Transparencia y Ética Pública) respecto a los Programas de Transparencia y Ética Pública. Esto influye en

		cómo las entidades deben manejar la información, la ética y la transparencia en su atención al ciudadano.
PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA 2024-2027	todo y en particular, en lo que respecta a la participación ciudadana	acuerdo municipal 007 de 2024 "por medio del cual se aprueba y adopta el plan de desarrollo "Bucaramanga, avanza segura" para la vigencia 2024-2027 en el municipio de Bucaramanga.
Servicio al público / Normas, formularios y protocolos de atención – Alcaldía de Bucaramanga (Actualizado agosto de 2025)	Todo y en particular, en lo que respecta a la participación ciudadana	Contiene los protocolos y manuales de atención al público, la carta de trato digno, horarios de atención, y otros instrumentos para la prestación del servicio al ciudadano.

7. 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

7.1. CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EXTERNO/INTERNO

Involucra la implementación de prácticas y políticas que aseguren una experiencia positiva y satisfactoria para todos los individuos que interactúan con la Administración Municipal. (ciudadanos, funcionarios y contratistas), desde el momento del contacto inicial a través de cualquiera de los medios disponibles por la Alcaldía de Bucaramanga, hasta lograr una respuesta.

Para brindar un servicio de calidad la entidad debe tener en cuenta lo siguiente:

- Asegurar que las instalaciones y recursos estén en condiciones óptimas.
- Proveer información precisa y actualizada sobre los servicios y procesos de la administración municipal.
- Accesibilidad a la información que maneja la entidad, a través de medios virtuales, telefónicos, escritos y de manera personalizada.
- 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.

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

- 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 la accesibilidad a los espacios y áreas disponibles, para personas con discapacidad, y así, facilitar la atención de las necesidades de esta población.

7.2. ENFOQUE POR DEMANDA

La Alcaldía de Bucaramanga ofrece una variedad de servicios y programas, lo que genera la necesidad de que los ciudadanos recurran a ellos. Este enfoque se centra en identificar y priorizar las verdaderas necesidades y expectativas de los ciudadanos, asegurando que los recursos y esfuerzos se dirijan de manera efectiva a satisfacer esas demandas, conforme a la obligatoriedad establecida por la ley.

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 utiliza la retroalimentación como una herramienta fundamental para su mejora continua. Basándose en la información recopilada y consolidada en diversos informes generados por el proceso de servicio a la ciudadanía, se analizan las opiniones y sugerencias proporcionadas por los ciudadanos. Este análisis permite identificar áreas de oportunidad y proponer acciones que estén en sintonía con las verdaderas necesidades y expectativas de los ciudadanos.

b. Calidad en la atención a la ciudadanía.

En la administración municipal, garantizar la calidad en la atención implica un compromiso total por parte de los funcionarios públicos y contratistas en el ejercicio de sus funciones. Esto requiere la utilización de un lenguaje claro y accesible, así como la divulgación proactiva de la información relevante. Además, se establecen protocolos de atención que aseguran una respuesta oportuna a los derechos de petición de los ciudadanos. Todo esto con el objetivo de garantizar una solución integral y satisfactoria para las necesidades de la ciudadanía. La calidad en la atención es un pilar fundamental para fortalecer la confianza y la satisfacción de los ciudadanos con los servicios

brindados por la administración municipal.

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

Al interior de la entidad se llevan a cabo acciones orientadas hacia un crecimiento continuo, esencial para mejorar constantemente el servicio al ciudadano. Esto implica reconocer y adoptar buenas prácticas que satisfagan las necesidades del usuario de manera efectiva.

Se requiere una evaluación de los recursos físicos, económicos y humanos, así como de los procesos asociados, para determinar el alcance y la responsabilidad de cada parte en el seguimiento de las solicitudes presentadas por el ciudadano.

Se implementan de forma continua acciones destinadas a poner en práctica nuevas habilidades y capacidades tanto del personal funcionario como de los contratistas. Esto con el propósito de llevar a cabo actividades que garanticen la satisfacción del ciudadano como resultado final. La implementación de buenas prácticas no solo mejora la calidad del servicio, sino que también fortalece la confianza y la relación entre la entidad y la ciudadanía.

d. Inclusión.

La Alcaldía incorpora de manera activa a las personas con discapacidad, adultos mayores, jóvenes y demás grupos en condición de vulnerabilidad, promoviendo la inclusión y la accesibilidad para reducir las brechas existentes. Asimismo, busca garantizar la prestación de servicios de calidad y en la cantidad necesaria para atender las necesidades de la población, fomentando el desempeño y la participación activa de los ciudadanos en la 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, mejorando los procesos internos para reducir tiempos de espera y aumentar la calidad del servicio.

8. 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:

8.1. 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. LENGUAJE CLARO

8.2. 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 y Carrera 12 #16N-84 del barrio Kennedy en la 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.

c. 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.

8.3. 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.

8.4. COMPONENTE 4: CARACTERIZACIÓN DEL CIUDADANO Y EVALUACIÓN DEL SERVICIO

Este componente integra los aspectos relacionados con la identificación y análisis de las características de los ciudadanos que acceden a los servicios de 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, contempla la evaluación del nivel de satisfacción de los ciudadanos que hacen uso de los servicios y programas ofertados en la Alcaldía de Bucaramanga, integrada con la aplicación de autodiagnósticos y otras herramientas de análisis, estas herramientas permiten identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en la calidad del servicio. Los resultados obtenidos facilitan la implementación de acciones correctivas y de mejora continua, orientadas a fortalecer la eficiencia y la efectividad en la gestión de la atención ciudadana

8.5. 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.

9. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES POR VIGENCIA

De acuerdo con los componentes anteriormente enunciados se establecerá el cronograma de actividades para la vigencia 2025:

Cronograma Actividades Primer Semestre 2025

COMPONENTE	ACTIVIDAD	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
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.					
	Realizar socializaciones de Lenguaje Claro “Corporal y Oral”. De acuerdo a los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación con los funcionarios y contratistas que brindan atención al ciudadano en el CAME.					
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 dentro del CAME utilizando métodos de inclusión para la población con discapacidad.					

	Promocionar y divulgar la oferta institucional a través de la página web y redes sociales oficiales de la entidad.				
COMPONENTE 3: INFRAESTRUCTURA, MOBILIARIO Y EQUIPAMIENTO	Fortalecimiento de los sistemas tecnológicos, para el mejoramiento continuo del servicio al ciudadano				
COMPONENTE 4: CARACTERIZACIÓN DEL CIUDADANO Y EVALUACIÓN DEL SERVICIO	Socializar el informe de caracterización permitiendo generar acciones de mejora				
	Aplicar encuestas a los ciudadanos que permitan acciones para la mejora del servicio.				
	Realizar informes de la medición del nivel de satisfacción del ciudadano.				
COMPONENTE 5: ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD.	Realizar seguimiento al estado de las respuestas de las PQRSD, con el fin de mejorar los tiempos de respuesta				
	Realizar informes comportamentales de PQRSD, que permitan generar estrategias como acciones de mejora a los tiempos de respuesta a las peticiones de los ciudadanos				

Cronograma Actividades Segundo Semestre 2025

COMPONENTE	ACTIVIDAD	JUL	AGO	SEP	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.						
	Realizar socializaciones de Lenguaje Claro “Corporal y Oral”. De acuerdo a los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación con los funcionarios y contratistas que brindan atención al ciudadano en el CAME.						
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 dentro del CAME utilizando métodos de inclusión para la población con discapacidad.						
	Promocionar y divulgar la oferta institucional a través de la página web y redes sociales oficiales de la entidad.						

COMPONENTE 3: INFRAESTRUCTURA, MOBILIARIO Y EQUIPAMIENTO	Fortalecimiento de los sistemas tecnológicos, para el mejoramiento continuo del servicio al ciudadano						
COMPONENTE 4: CARACTERIZACIÓN DEL CIUDADANO Y EVALUACIÓN DEL SERVICIO	Socializar el informe de caracterización permitiendo generar acciones de mejora						
	Aplicar encuestas a los ciudadanos que permitan acciones para la mejora del servicio.						
	Realizar informes de la medición del nivel de satisfacción del ciudadano.						
COMPONENTE 5: ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD.	Realizar seguimiento al estado de las respuestas de las PQRSD, con el fin de mejorar los tiempos de respuesta						
	Realizar informes comportamentales de PQRSD, que permitan generar estrategias como acciones de mejora a los tiempos de respuesta a las peticiones de los ciudadanos						

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



10. IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO


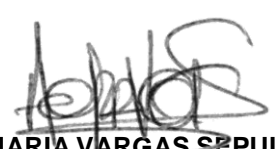
Las actividades para el 2025 se implementarán de acuerdo con el cronograma anteriormente relacionado, el cual permite para que vigencia ejecutar la estrategia para la implementación de acciones de mejora en la atención y servicio a la ciudadanía de la Alcaldía de Bucaramanga 2025-2027, las cuales se 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.

11. OBSERVACIONES Y COMENTARIOS

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

12. APROBACIÓN

REVISADO POR	APROBADO POR
 MARTHA LUCIA BAYONA SUAREZ PROFESIONAL UNIVERSITARIO	 ANA MARIA VARGAS SEPULVEDA SECRETARIA ADMINISTRATIVA

Proyectó: Marcela Olarte Barón
Revisó: Claudia Inés Rey Pedraza

CONTROL DE CAMBIOS PARA LA ESTRATEGIA		
<i>(En caso de cambios a la estrategia, relacionar la versión actualizada)</i>		
FECHA	VERSION	CAMBIO Y/O ACTUALIZACION
30 de Junio de 2024	0.0.1	Documento inicial
Febrero de 2025	0.0.2	Actualización