

Identificación del servicio de Atención al Ciudadano Alcaldía Municipal de Barbosa, Santander

Didney Mateus Cadena

Victor Manuel Camacho Camargo

Resumen

El servicio de atención al ciudadano es un proceso implementado en las entidades públicas y privadas, que permite tener líneas de comunicación asertivas en las cuales se puedan atender de manera oportuna las necesidades o requerimientos de la población.

El presente artículo se desarrolló con los siguientes aspectos: descripción del proceso de atención al ciudadano en el marco nacional, teniendo en cuenta la normatividad vigente, análisis de las herramientas, mecanismos y estrategias utilizadas en la actualidad en el municipio para el mejoramiento en la atención al ciudadano, identificación de los estudios adelantados basados en los procesos de análisis estadísticos que permite la comparación de la información del municipio de Barbosa frente a otros municipios.

Como parte del reconocimiento de los mecanismos de comunicación entre la administración municipal y los (las) ciudadanos (as), se identifican canales de contacto que se han implementado, teniendo como referencia la NTC 6047 de 2013, la cual evalúa la accesibilidad a los medios físicos dispuesta para los ciudadanos entorno a la administración pública, para garantizar la participación y la accesibilidad universal, sin limitación o discriminación.

El desarrollo de este artículo sirve como una herramienta fundamental para el fortalecimiento de los procesos, herramientas y procedimientos entorno al servicio de atención al ciudadano, que buscan mejorar la relación entre las entidades públicas y el ciudadano, brindando una atención de calidad, que permita mejorar los proyectos

municipales y la interacción de la ciudadanía en el desarrollo del municipio desde los diferentes puntos de progreso territorial.

Palabras clave: Atención al ciudadano, accesibilidad, inclusión, canales virtuales, integridad.

Abstract

The citizen service is a process implemented in public and private entities, which allows for assertive lines of communication in which the needs or requirements of the population can be met in a timely manner.

The present article was developed with the following aspects: description of the process of attention to the citizen in the national framework, taking into account the current regulations, analysis of the tools, mechanisms and strategies currently used in the municipality for the improvement in attention to the citizen, identification of the studies carried out based on the statistical analysis processes that allow the comparison of the information of the municipality of Barbosa compared to other municipalities.

As part of the recognition of the communication mechanisms between the municipal administration and the citizens, contact channels that have been implemented are identified, taking as a reference the NTC 6047 of 2013, which evaluates accessibility to the media available for citizens around the public administration, to ensure universal participation and accessibility, without limitation or discrimination.

The development of this article serves as a fundamental tool for the strengthening of the processes, tools and procedures around the citizen service, which seek to improve the relationship between public entities and the citizen, providing quality care, which allows improving municipal projects and the interaction of citizens in the development of the municipality from the different points of territorial progress.

Keywords: attention to the citizen, accessibility, inclusion, virtual channels, Integrity

Introducción

El servicio de atención al ciudadano es un proceso compuesto por una serie de herramientas en las que las entidades gubernamentales promueven una comunicación ágil, clara y consecuente con los requerimientos de la población/ciudadanía.

Sin embargo, la calidad en la prestación del servicio al ciudadano en las entidades públicas no cuenta con una percepción positiva por parte de la población, pues los tiempos, la falta de claridad en la información, la falta de empatía por parte de los servidores y en algunos casos la falta de espacios para atención preferencial, hacen que la visita a una entidad gubernamental sea poco deseable.

El Municipio de Barbosa Santander se encuentra según cartografía en la latitud Norte y 73° 37' 16" de longitud al oeste del meridiano de Greenwich; para la administración municipal la población es importante, porque es su razón de ser, siendo el eje principal del crecimiento y desarrollo económico, cultural y social, por ello, el compromiso de la administración municipal por mejorar los procesos y las herramientas de comunicación, siendo aliados al compromiso del gobierno nacional de modernizar las plataformas de comunicación, fortaleciendo el eje tecnológico y buscando resultados precisos en la gestión de los PQR'S.

De acuerdo a la información aportada por la entidad se han presentado falencias por parte de los servidores públicos en la atención de forma presencial, es por eso que la administración municipal busca de forma permanente estrategias que transformen las

debilidades en oportunidades de mejora, convirtiendo la secretaria general y del interior en una dependencia de trabajo articulada que preste una atención de calidad al ciudadano.

Conforme con la investigación realizada se puede identificar el compromiso de la administración municipal con la participación del servicio al ciudadano desde el análisis de la información estadística que se ha recopilado en la vigencia 2020 – 2021, la cual permitió realizar un estudio comparativo entre las exigencias de la normatividad vigente y el desarrollo del proceso dentro de la administración.

Teniendo en cuenta lo anterior, el estudio aporta a la alcaldía un informe interpretativo que le permita interpretar las fortalezas y falencias que se tiene en el servicio de atención al ciudadano, logrando establecer nuevos lineamientos que conlleven a la mejora de los procesos y procedimientos.

Objetivo General

Identificar el servicio de Atención al Ciudadano en la Alcaldía Municipal de Barbosa, Santander

Objetivos Específicos

1. Enunciar la normatividad vigente para la atención al ciudadano desde la política pública.
2. Analizar las causas más recurrentes de instauración de PQR'S durante el periodo 2020 – 2021 en el municipio de Barbosa, Santander.
3. Identificar los PQR'S que se ajusten con el plan de acción establecido por la administración municipal actual, que sean consecuentes con la normatividad vigente.

4. Evidenciar el uso de plataformas digitales como canales de comunicación para transmitir la ejecución de los planes de acción de la alcaldía.
5. Promover la cultura de servicio al ciudadano al interior de la alcaldía, a través de capacitaciones y programas que garanticen la calidad en la atención.

Metodología

La metodología mediante la cual se desarrolló el presente artículo es de tipo descriptiva, pues se tendrá en cuenta la situación actual del problema, tomando las estrategias, procesos y procedimientos que intervienen en la atención al ciudadano, haciendo un recorrido por la normatividad vigente en el territorio nacional; además de indagar dentro del plan de acción de la administración municipal, los aspectos a tener en cuenta para mejorar la problemática. Lo que permite realizar una descripción de las propuestas que se podrán llevar a cabo a partir de la articulación del plan de acción y los resultados de la presente investigación.

La metodología descriptiva, se adapta a la presente investigación, pues Guevara Alban, Verdesoto Arguello, & Castro Molina (2020) aseguran que, “*la información suministrada por la investigación descriptiva debe ser verídica, precisa y sistemática*”.

Se realizó la investigación a través del método cuantitativo mediante la información estadística, que permite realizar un análisis de las cifras municipales y nacionales, en la instauración de PQR'S, además, de poder segmentar por tipología, tiempos de respuesta y viabilidad de las mismas.

Se realizó una recopilación bibliográfica de los últimos diez (10) años, de autores que hayan tenido enfoque en la atención al ciudadano desde el desarrollo de las funciones de servidores públicos, como representantes de entidades gubernamentales.

Gobierno Abierto: Impacto Global

La relación entre la población y lo público (entidades, personajes o cargos) tuvo un gran cambio entre el siglo VI a.C., y V a.C., en la ciudad de Atenas en la que se inició una transformación desde un gobierno con principios de oligarquía, que se resume como un gobierno en el que solo unos pocos toman decisiones, llegando a un gobierno democrático en el que el gobierno es del pueblo. Este estilo de gobierno democrático se consolidó en el año 510 a.C., con una organización política definitiva para Atenas que estaba compuesta por cinco (5) ejes fundamentales: el areópago, el arcontado, el consejo de la Bulé (de los 500), la asamblea popular (ekklesía) y el tribunal de los heliastas estaba. Cada uno de estos niveles políticos tenían funciones y procesos específicos que buscaban la participación ciudadana en cada una de las decisiones, pues este gobierno solo estaba compuesto por habitantes Atenienses que fueran hombres y libres, pues para esa época aun existía la esclavitud, a quienes les delegaban la mayoría de las tareas de producción sin ningún tipo de derecho social o político. (Pigna, 2020)

Con el paso de los años, la democracia se ha convertido en uno de los términos fundamentales en el crecimiento de lo público, pues se puede evidenciar que cada vez más la población busca interactuar con las decisiones o procesos trascendentales en el desarrollo de una comunidad, municipio, ciudad o país; sin embargo, varias investigaciones como la realizada por Valencia (2014) en base al libro “La democracia en sus textos”, nos permite identificar que este término ha sido utilizado para polarizar y reducir cada vez más la participación de los ciudadanos en las decisiones de carácter político, llevando así al rompimiento de la sana relación entre la población y lo público.

Con el fin de obtener mejoras en la relación entre la población y el sector público, entre finales de la década de los sesenta y comienzos de la década de los setenta, surge un movimiento denominado “Nueva Gestión Pública” en sus siglas (NGP), que en pocas palabras busco equilibrar los problemas de legitimidad pública tradicional con la prestación de servicios de calidad, haciendo ver al ciudadano como un cliente. (Schröder, 2009)

Sin embargo, la afinidad entre las relaciones del sector público y la población requerían medidas más eficientes, que permitieran fortalecer la confianza y que le brindaran credibilidad no solo al modelo político, sino al crecimiento económico y las necesidades de correlación interna y externa. Por ello, en la década de los noventa surge un nuevo modelo denominado “La Nueva Gobernanza” que busca legitimar las decisiones, dejando de lado un poco el estilo de gobierno jerárquico y centralizado, pasando a un gobierno más asociado, esto quiere decir que, se busca que el ciudadano tenga mayor participación en los procesos de decisión en un entorno específico, con miras a tener en cuenta la percepción, sentimientos y sentido de lo público, como parte de la relación entre el gobierno y el ciudadano. (McBride, Valencia, & Mejia, 2019)

Luego de la crisis de la legitimidad en la administración pública, dada por las evidentes faltas de transparencia en los diferentes niveles jerárquicos de los gobiernos, y en si de lo público, en el año 2009, mediante un memorándum ejecutivo firmado por el entonces presidente de los Estados Unidos (EE.UU.), Barack Obama, denominado “Transparencia y Gobierno abierto”, este reconocido elemento de la democracia moderna toma impulso y es replicado en la mayoría de países democráticos, como parte del compromiso de honestidad con la ciudadanía, teniendo como objetivo, la rendición de cuentas ante la sociedad, promoviendo la participación ciudadana en el mejoramiento y eficiencia de la gestión pública, desde el uso de las TIC. (Sánchez, 2015)

Una Visión Nacional de la Atención al Ciudadano

Colombia ha regido su estructura política por la Constitución Política emitida en el año 1991, y la cual para este caso en su artículo 2 indica que, entre los fines esenciales del estado se encuentran *“servir a la comunidad, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación”*.

Teniendo en cuenta lo anterior, es obligación de todas aquellas entidades gubernamentales del territorio nacional, poner a disposición de la ciudadanía las herramientas o canales a través de los cuales, se puedan instaurar preguntas, quejas y reclamos (PQR), conocer información relevante para el desarrollo local / nacional y tener una interacción cercana, eficiente, responsable y transparente con cada una de las entidades.

Para el cumplimiento de dicha normatividad el Departamento Nacional de Planeación (DNP) instaure, desarrolle e implemente el facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación (PNSC), el cual no solo proyecta la relación entre las entidades gubernamentales y el ciudadano, sino que establece los estándares articulados con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión. (Departamento Nacional de Planeación (DNP), 2020)

Una de las estrategias que se ha puesto al servicio de la comunidad en el territorio nacional, ha sido la denominada “ventanilla hacia adentro” – “ventanilla hacia afuera”; la cual tiene como objetivo dar una mirada hacia los procesos internos (cada entidad) y hacia afuera (la relación con la ciudadanía). La ventanilla hacia adentro, busca fortalecer los procesos internos, encaminados a la satisfacción y atención del cliente externo, lo que permite que los funcionarios conozcan y dominen cada uno de los procedimientos, generando una cultura de atención asertiva, responsable y honesta, que garantiza la resolución de un PQR o situación en un tiempo determinado y sin congestionar el sistema virtual o presencial.

Con la incursión de la tecnología en la cotidianidad la interacción entre la ciudadanía y las diferentes entidades gubernamentales se ha estrechado constantemente, pues las entidades se encargan de evidenciar los procesos a través de las redes sociales y los ciudadanos interactúan, aprueban o desaprueban en tiempo real la actuación de la entidad. También las redes sociales han servido como plataformas para la instauración de PQR, pues permiten tomar en tiempo real la evidencia sobre actuaciones inapropiadas y escalar la

situación hasta obtener una respuesta o un correctivo por parte de la entidad o persona encargada.

Los ejemplos anteriores son consecuencia de los esfuerzos que se han ido abonando desde la función pública para garantizar el mejoramiento de la atención del ciudadano, para disminuir las cifras de PQR, y sobre todo de aquellos PQR que se instauran por falta en la claridad de la información, que genera reprocesos, pérdidas de recursos tanto para las entidades como para los ciudadanos; también, buscan mejorar la perspectiva que tienen los ciudadanos acerca de los funcionarios públicos, pues a través de las capacitaciones y el fortalecimiento en el sentido de pertenencia, se han mejorado las respuestas ante situaciones, requerimientos o necesidades interpuestas por los ciudadanos. Desde el gobierno nacional se busca estandarizar procesos para la atención de los ciudadanos, de tal manera que se puedan buscar estadísticas globales, a través de las cuales se puedan identificar y solucionar rápidamente debilidades o falencias, ganando fiabilidad y confianza con la ciudadanía.

El gobierno de Colombia, ha intentado fortalecer el concepto de servicio al ciudadano como un componente fundamental en la función pública, asegurando que, “una de las claves del éxito en el mejoramiento en la atención desde los servidores públicos, es que éstos se reconozcan como ciudadanos que también requieren en algún momento acceder a sus derechos”.

Normatividad Vigente

Enunciando la normatividad vigente para la atención al ciudadano desde la política pública.

La atención al ciudadano ha estado garantizada por diferentes regulaciones y normas, con el fin de velar por los derechos en doble vía, esto quiere decir, que garantiza los derechos de los ciudadanos, sin dejar de lado los derechos de los funcionarios públicos, para garantizar una relación respetuosa, que permita la resolución eficiente de la queja o requerimiento impuesto por el ciudadano.

Tabla 1.

Normatividad vigente para la atención al ciudadano

Tipo	Número	Año	Resumen
Constitución Política de Colombia		1991	En diferentes artículos hace referencia a los diferentes mecanismos de reclamación que tienen los ciudadanos, velando por garantizar los derechos constitucionales fundamentales que se consideren vulnerados bien sea por acción u omisión de una entidad o funcionario público. El principal mecanismo de reclamación, denominado acción de tutela, que permite acudir a instancias jurídicas para salvaguardar sus derechos, este mecanismo cuenta con un tiempo de respuesta de diez (10) días, en los cuales el representante jurídico determina las acciones que permiten proteger el (los) derecho (s) vulnerado (s), o desestimar la acción de tutela, es decir, emitir un fallo.
Ley	617	2000	La cual a través del artículo 79, establece el control social a la gestión pública, lo que busca que una periodicidad inferior a un año, se emitan los resultados de la evaluación de la gestión de todas las entidades territoriales.

Ley	1712	2014	Esta Ley, busca crear acceso a la información de carácter público, llevando consigo el principio de transparencia desde las actuaciones en las diferentes entidades o cargos públicos o gubernamentales. Hace salvedad de aquella información que por orden constitucional o legal deba mantenerse bajo custodia.
Resolución	54	2017	Esta resolución reglamenta los diferentes mecanismos para la instauración de PQR, además, relaciona los canales que deben estar a disposición para tal fin. Resalta las modalidades reconocidas para instaurar el derecho de petición, las condiciones mediante las cuales se deben presentar los PQR, en cualquiera de las modalidades reconocidas, y establece los tiempos de respuesta que desde la función pública se deben cumplir para dar respuesta al requerimiento.
Norma Técnica Colombiana	6047	2013	Mediante la cual se da a conocer los requisitos de los espacios físicos internos y externos con los cuales debe contar las entidades públicas y privadas, para garantizar una atención efectiva y no discriminatoria a toda la población.
Resolución	1519	2020	Busca mejorar las garantías de los derechos de acceso a la información incorporando nuevos estándares de transparencia que garantice la seguridad digital y la protección de los datos.

Fuente: Adaptado de la información consignada en la página web www.funcionpublica.gov.co . Construcción propia (2022)

Análisis de instauración de PQR'S

Análisis de las causas más recurrentes de instauración de PQR'S durante el periodo 2020 – 2021 en el municipio de Barbosa, Santander.

Requerimientos Instaurados en el Territorio Nacional

En el periodo 2020 – 2021 se encuentran instaurados un total de 25.430 requerimientos en el territorio nacional, que fueron recepcionados a través de diferentes canales de atención, de los cuales el 3% se encuentra en trámite. El año con mayor instauración de PQR fue el 2020, teniendo en cuenta que el país se enfrentaba a los retos del COVID-19, lo que llevo a tener que articular programas de orden nacional con las agendas y necesidades del orden municipal y departamental, generando mayor recurrencia de la población en busca de información general.

Tabla 2.

Comparativos requerimientos instaurados a nivel nacional año 2020 – 2021

Año	Total, requerimientos	Porcentaje
2020	16275	64%
2021	9155	36%
Total, general	25430	100%

Fuente: Adaptado del informe de seguimiento PQRS del municipio de Barbosa, Santander. Construcción propia (2022)

La tasa de requerimientos entre el periodo 2020 – 2021 presenta una diferencia de 28 puntos porcentuales, evidenciando que el periodo 2020 tuvo un mayor número de requerimientos instaurados, esto teniendo en cuenta que, durante este periodo de tiempo el país estuvo enfrentando la pandemia por COVID-19, lo que llevo a que todas las entidades tuvieran que crear planes para mitigar las consecuencias desde los diferentes entornos que podían impactar a la población; esta es una de las razones por las que la cantidad de

requerimientos ha sido superior, pues la población acude a las diferentes entidades para indagar en el accionar y sobre los subsidios ofrecidos por el gobierno nacional. También, se pudo identificar que los medios de recepción de los PQR'S dispuestos permitieron la duplicidad de requerimientos, esto quiere decir que, en ocasiones los usuarios instauraban varias veces la misma solicitud.

Por otro lado, en el año 2021, con el estado de emergencia a causa de la pandemia aun presente, las entidades de gobierno en los diversos niveles jerárquicos, pusieron a disposición de la ciudadanía los canales de comunicación mediante los cuales la población pudiera obtener la información o solución en el menor tiempo posible. Sin embargo, se inicia el proceso de atención presencial intermitente, por la cual se presenta una reducción significativa de requerimientos instaurados.

Requerimientos instaurados en el municipio de Barbosa, Santander.

Los requerimientos instaurados en el municipio de Barbosa en el periodo 2020 – 2021, corresponden al 3,5% de los requerimientos del mismo periodo en el territorio nacional.

Tabla 3.

Comparativo requerimientos instaurados Barbosa, Santander año 2020 – 2021

Año	Total, de requerimientos	Cuenta de Porcentaje.
2020	334	37,28%
2021	562	62,72%
Total, general	896	100%

Fuente: Adaptado del informe de seguimiento PQRS del municipio de Barbosa, Santander. Construcción propia (2022)

El total de requerimientos interpuestos en el municipio de Barbosa, Santander, durante el periodo 2020 – 2021, es de 896, siendo el año 2021 el que mayor cantidad de

recursos interpuestos presentó. De acuerdo con el análisis de la información, se pudo determinar que, en el año 2020, la población a raíz de las medidas interpuestas por el Gobierno Nacional y por la administración municipal, interpuso requerimientos para situaciones con una prioridad casi inmediata, en este análisis se pueden identificar requerimientos entorno a la salud, subsidios o presencia de entidades por emergencias.

En el año 2020 se presentaron 334 requerimientos interpuestos, lo que corresponde al 2,05% del total de requerimientos interpuestos en el mismo año en el territorio nacional. Para esta cifra existen varios factores que influyen, el primero es la cantidad de habitantes, teniendo en cuenta que la población del municipio, pues esta corresponde al 0,050% del total de la población colombiana estimada en el año 2021, por lo tanto, se deben tener en cuenta las cifras de las ciudades y municipios con más habitantes, en los cuales la tasa de PQR'S interpuestas es superior.

Otro de los factores que propicio que el año 2020 tuviera menor cantidad de PQR'S interpuestos, tiene que ver con la gestión de la administración municipal, pues puso los recursos técnicos, tecnológicos y operativos, en función de la atención y mitigación del riesgo causado por la pandemia, pues a través de los diferentes proyectos de prevención, se logró concientizar la población y garantizar la menor cantidad de personas en espacios públicos. Además, utilizó recursos, tales como las redes sociales para comunicar a la comunidad de la etapa de los procesos que se estaban desarrollando, con el fin de evitar incertidumbre y garantizar la atención oportuna.

Para el año 2021, las cifras aumentaron en un 29,94%, teniendo un total de 562 requerimientos interpuestos por los diferentes medios de comunicación dispuestos; este aumento tuvo origen a la llamada “vuelta a la normalidad”, la cual hace referencia al proceso de superación y de apertura de establecimientos tras la pandemia de COVID-19; como respuesta y compromiso por parte de la administración municipal, se retoman actividades presenciales en las oficinas gubernamentales, sin embargo, estas actividades se realizaban en alternancia, con el fin de respetar el distanciamiento social. Pero, la

presencialidad generó que la población optara por aumentar la búsqueda de información o solución de requerimientos de forma presencial.

Estado de las solicitudes atendidas en la alcaldía de Barbosa, Santander

En el fortalecimiento de las herramientas para la comunicación efectiva entre la población y la administración municipal se han logrado mantener las cifras de requerimientos que no se resuelven en primera instancia, lo que ha permitido garantizar la atención adecuada de los requerimientos para brindar una respuesta efectiva a los ciudadanos.

Tabla 4.

Estado de los requerimientos en la alcaldía Barbosa, Santander año 2020 – 2021

Año	Atendidos	Pendientes
2020	261	73
2021	490	72
Total	751	145

Fuente: Adaptado del informe de seguimiento PQRS del municipio de Barbosa, Santander. Construcción propia (2022)

Los comparativos entre los años 2020 – 2021, nos han permitido conocer las tasas de atención de los requerimientos, teniendo en cuenta las cifras de PQR'S interpuestas en la alcaldía municipal. Por lo tanto, se puede identificar que, para el año 2020 la tasa de requerimientos atendidos fue de 78,1%, lo que evidencia que la gestión emprendida por la administración para el trámite de las PQR'S ha sido efectiva, pues los casos sin respuesta en este año fueron del 21,9%, es decir, 73 casos que se encuentran en proceso de solución.

Para el año 2021, se encontró que la tasa de atención y respuesta oportuna para los PQR'S interpuestos aumentó teniendo un porcentaje de respuesta de 87,2%. Este porcentaje mostro efectividad en el manejo de los recursos puestos a disposición de la ciudadanía,

pues como se evidencio anteriormente la tasa de requerimientos para este año también había presentado un aumento significativo. Por otro lado, se pudo identificar que esta cifra de atención se ha dado por el regreso a la atención presencial, puesto que hay requerimientos que se pueden solucionar de manera inmediata, dando un cierre oportuno y cumpliendo con los tiempos establecidos.

Identificación de los PQR'S de acuerdo con el plan de acción establecido por la administración municipal actual, teniendo en cuenta la normatividad vigente.

Tabla 5.

Tipologías PQR'S alcaldía Barbosa, Santander año 2020 – 2021

Tipología	2020	2021	Total
Denuncia	2	6	8
Petición	138	93	231
Queja	7	12	19
Reclamo	9	4	13
Solicitud de información	81	33	114
Sugerencia	97	414	511
Total	334	562	896

Fuente: Adaptado del informe de seguimiento PQRS del municipio de Barbosa, Santander. Construcción propia (2022)

Según la información recopilada se pudo evidenciar que para el año 2020 el requerimiento más instaurado fue “Petición” con un 41,3%, mientras que, en el año 2021, el requerimiento que más se instauró fue el de las “sugerencia” con un 73,6%. Como un aspecto positivo para las acciones que ha puesto en marcha la administración municipal, se encontró que el porcentaje de “Quejas” para el periodo analizado es bajo, pues en los dos

periodos fue de 2,1%, lo que evidenció que las acciones tomadas para mejorar la atención han sido efectivas.

Por otro lado, se puede evidenciar que los “reclamos” presentaron una disminución significativa, pues en el año 2020 representaron el 2,7% de los PQR’S instaurados, mientras que para el año 2021 la tasa fue de 0,7%; disminuyendo 2%, aun cuando la cantidad de recursos instaurados en el año 2021 fue significativamente mayor, que el año inmediatamente anterior.

La “denuncias” en cambio, si presentaron un aumento en la tasa porcentual del año 2021 con un 1,1%, mientras que el año anterior, es decir, 2020 la tasa de denuncias fue de 0,6%. Teniendo una diferencia de 0,5%, que obedece al aumento de los requerimientos instaurados y el regreso a la “normalidad” en las entidades públicas y privadas.

Manejo de herramientas tecnológicas al servicio de la comunicación

Evidencia del uso de plataformas digitales como canales de comunicación para transmitir la ejecución de los planes de acción de la alcaldía.

La tecnología ha sido el conjunto de herramientas mediante las cuales las distancias entre dos puestos geográficos no sean barreras para la comunicación, pues no solo han influido en los medios de comunicación, sino en el aspecto económico que hoy en día solo requiere de un plan de conexión móvil, porque las aplicaciones (en adelante app) son gratuitas o de muy bajo costo.

Los avances tecnológicos y la dependencia de la vida cotidiana a la tecnología han hecho que la transmisión de la información sea más rápida. La Comisión de Regulación de Comunicaciones, en adelante CRC, en cumplimiento con la Ley 1341 de 2009, realiza un informe denominado “Sociedad de la información”, mediante el cual realiza el análisis sobre la implementación de las nuevas tecnologías, este informe y la gestión de la CRC

requieren el análisis de factores indispensables para el buen uso de las TIC'S, tales como, la infraestructura, acceso, uso y el más importante el denominado “Gobierno Electrónico”.

La alcaldía municipal de Barbosa, Santander, realizó el proceso de implementación de herramientas tecnológicas como parte del proceso de comunicación asertiva con la población, sin embargo, en lo que se encontró en el proceso de investigación para el desarrollo del presente artículo es que los esfuerzos no se materializaron de la forma esperada, porque el manejo de las herramientas se mostró deficiente.

Tabla 6.

Uso de medios tecnológicos Alcaldía de Barbosa, Santander

Medio de Comunicación	Información Obtenida	Link
Instagram	Se realizó la búsqueda de un perfil oficial de la alcaldía de Barbosa, Santander. Mediante la cual se evidencia la transmisión de información relevante para la población.	https://www.instagram.com/alcaldiadebarbosa/?hl=es
Facebook	Se encuentra el perfil de la alcaldía de Barbosa, Santander, en el que indica que es una organización gubernamental. Sin embargo, se encuentra un perfil nombrado como "Comunicaciones Alcaldía de Barbosa Santander", mediante el cual se mantiene interacción frecuente y transmisión constante con la población, tanto de proyectos como de eventos y celebraciones.	https://m.facebook.com/pg/ComunicacionesAlcaldiaBarbosaSantander/posts/

Twitter	Se encuentra un perfil asociado a la alcaldía de Barbosa, Santander. Sin embargo, no hay interacción o publicaciones recientes, no se evidenció actualización en la información del grupo que compone la administración actual.	https://twitter.com/alcabarbosasan?lang=es
Página web	Se logró evidenciar que a través de la página hay mayor interacción, pues se logró encontrar documentos descargables que informan a la comunidad sobre medidas locales y nacionales, se comparten videos de interés general, comparten un calendario actualizado con actividades para la comunidad.	http://www.barbosa-santander.gov.co/

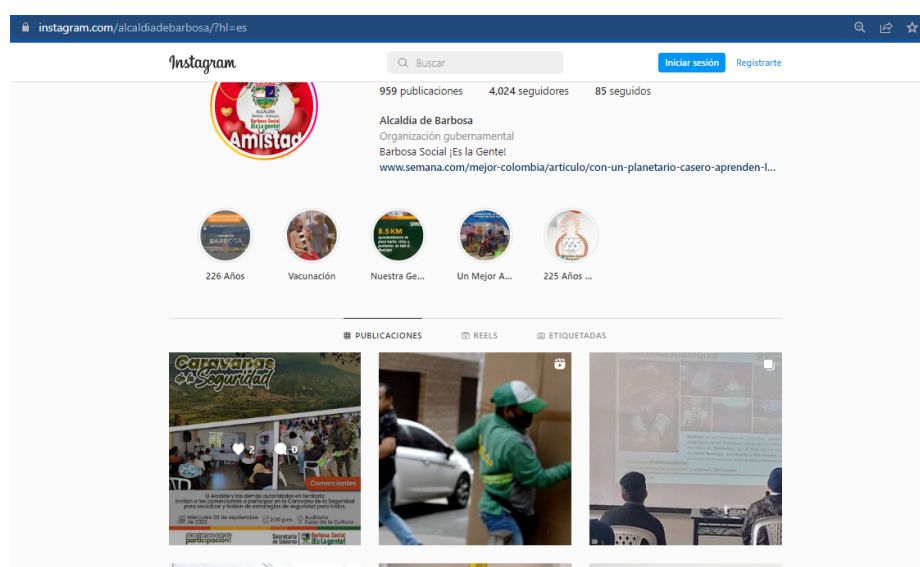
Fuente: Información tomada y adaptada desde los diferentes canales de comunicación digitales utilizados por la Alcaldía de Barbosa, Santander. (2022)

La alcaldía municipal tiene un compromiso latente con el proceso de fortalecimiento de la comunicación con la ciudadanía, es por ello, que constantemente utiliza las herramientas tecnológicas para brindar información frente a cualquier situación que se presente en el municipio, entendiendo la importancia de ser galantes en los procesos de construcción de sociedad. Teniendo en cuenta lo anterior, se pudo evidenciar la aplicación de las normas vigentes en el territorio nacional, tales como, la información constante de los proyectos y estado de los procesos en los que son empleados los recursos municipales, además, de hacer un uso constante y adecuado de la página web, la cual tiene como primer requisito el uso de “gov” para garantizar que es el sitio oficial de la alcaldía.

Es así como en el desarrollo del artículo se buscó evidenciar el uso efectivo de las herramientas tecnológicas por parte de la administración municipal, tomando las principales redes sociales como medios de comunicación asertivos en la transmisión de información entre la alcaldía y la población. El uso de las redes sociales es una oportunidad importante para que la administración sea protagonista en una comunicación sin límites, esto quiere decir que, la comunicación se ha enfocado en toda la población, reconociendo los segmentos etarios, socioeconómicos y culturales.

Figura 1.

Interacciones en Instagram alcaldía Barbosa Santander



Fuente: Imagen tomada de Instagram (2022).

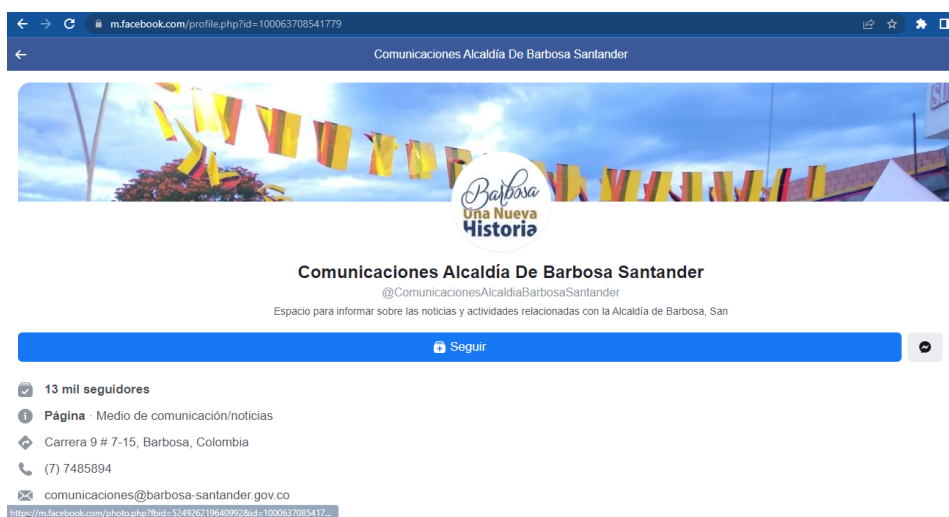
Nota: se realizó la búsqueda de un perfil oficial de la alcaldía de Barbosa, Santander.

Instagram es una red social que específicamente es utilizada por jóvenes, pues el contenido que se encuentra dirigido al entretenimiento, sin embargo, el contenido es visual, permitiendo compartir imágenes, videos, poster, entre otros. Lo que ha sido

importante para la administración municipal, porque permite evidenciar con material filmico real los proyectos que se estan realizando con la población y la comunidad en general; además permite dar a conocer los proyectos o programas futuros, con el fin de garantizar la participación efectiva y masiva, para que los recursos sean aprovechados para enriquecer desde los diferente ámbitos a la población del municipio.

Figura 2.

Interacciones en Facebook alcaldía Barbosa Santander



Fuente. Imagen tomada de Facebook (2022).

Nota: se encuentra el perfil de la alcaldía de Barbosa, Santander.

El Facebook es quizá la red social más conocida en la actualidad, porque lleva varios años como líder en comunicaciones, creando diferentes estrategias para mejorar cada día los canales de intercomunicación. La administración municipal reconoce la importancia de

esta red social, pues se puede evidenciar bastante interacción de la población en este espacio, además, se encuentra un buen margen de seguidores, que comentan los post. Por otro lado, se realizan emisiones en vivo de eventos, con el fin de mostrar y motivar a la comunidad para su participación.

Por otro lado, esta red social ha servido como herramienta para las diferentes locuciones realizadas desde la administración municipal, pues a través de videos se comparte con la población las diferentes actividades de integración regional y nacional, mostrando los logros que ha tenido el municipio y los aprendizajes que se adquieren constantemente de municipios de niveles superiores.

Figura 3.

Interacciones en Twitter alcaldía Barbosa Santander



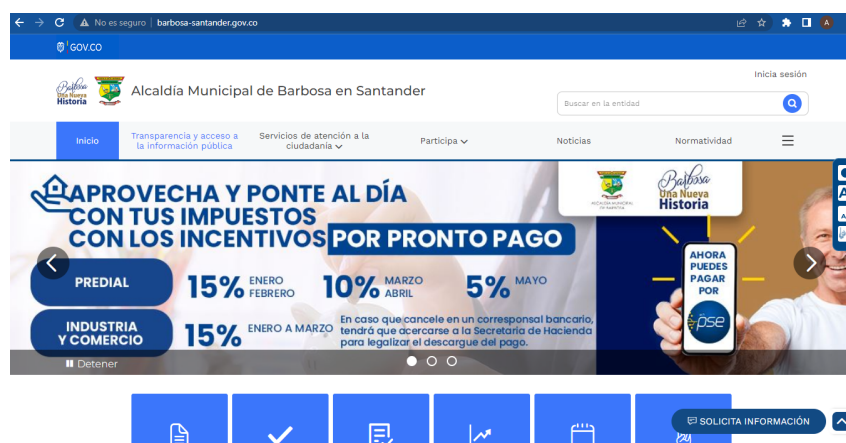
Fuente: Imagen tomada de Twitter (2022).

Nota: se encuentra un perfil asociado a la alcaldía de Barbosa, Santander.

Twitter se ha caracterizado por ser una red social de transmisión de información relevante para la población. Sin embargo, la administración municipal no ha tomado en cuenta la interacción en ésta. Lo que permite evienciar que desde el año 2016 no se tiene ninguna publicación.

Figura 4.

Página web alcaldía Barbosa Santander



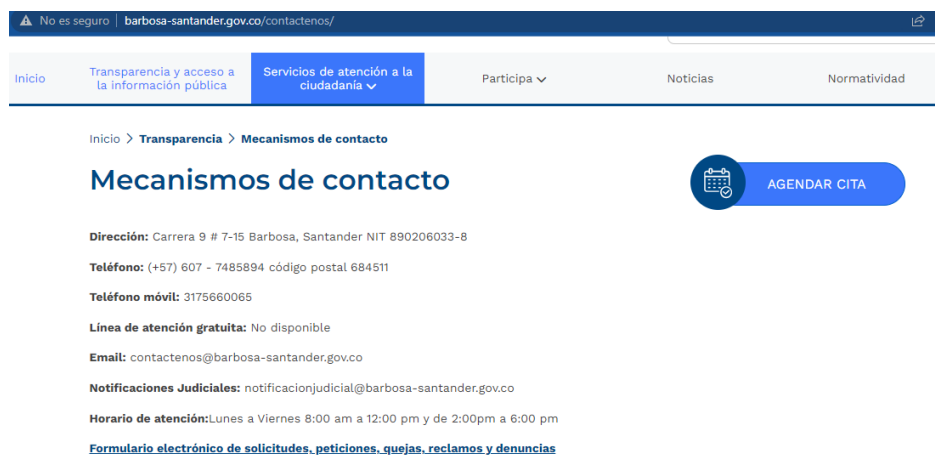
Fuente: Imagen tomada desde la página web de la alcaldía de Barbosa, Santander (2022).

Recomendaciones

Desde la administración municipal se ha planteado la propuesta de establecer nuevos modelos de atención al ciudadano, poniendo al servicio de la ciudadanía diferentes canales de atención, siendo enfáticos en el uso de las nuevas tecnologías, mejorando los tiempos de atención, pues se propone la implementación de agendamiento virtual de citas desde la página web.

Figura 5.

Mecanismos de contacto. Página web alcaldía Barbosa Santander



Fuente: Imagen tomada desde la página web de la alcaldía de Barbosa, Santander (2022).

Figura 6.

Agendamiento de citas. Página web alcaldía Barbosa Santander

→ C autenticaciondigital.and.gov.co/Login?ReturnUrl=%2Fconnect%2Fauthorize%2Fcallback%3Fscope%3Dopenid%2520co_scope%26state%3DWBVlIfPgzeUdCVoY7ZaE... ☆

GOV.CO | AUTENTICACIÓN DIGITAL

Regístrate

¡No más vueltas!

Bienvenido al Servicio de Autenticación Digital

Accede a trámites y servicios del Estado colombiano con un único usuario y contraseña.

Ingresar al sistema con tu número de identificación o email.

Acceso con documento de identidad
Debes ser colombiano y mayor de edad. Con un solo registro, tendrás mayor cobertura para realizar trámites y servicios de entidades del Estado colombiano.

Acceso con correo electrónico
Ingresa a servicios que no necesiten de acceso a información privada y participa con tus comentarios y aportes.

Inicio de sesión

☒ Persona Natural ☐ Persona Jurídica
Los campos marcados con * son obligatorios.

Tipo de acceso*
Cédula de ciudadanía

Cédula de ciudadanía*
Cédula de ciudadanía

Continuar

[Olvidé mi contraseña](#)

¿No tienes cuenta? [Regístrate aquí](#)

Fuente: Imagen tomada desde la página web de la alcaldía de Barbosa, Santander (2022).

Promover la cultura de servicio al ciudadano al interior de la alcaldía, a través de capacitaciones y programas que garanticen la calidad en la atención.

Conocer los aspectos importantes y relevantes en el desarrollo de la administración municipal, ha permitido estrechar los lazos comunicacionales con la comunidad, encontrando mejorar en la aplicación y atención de la normatividad, reconociendo que los ciudadanos son el eje fundamental de la administración; es por ello, que se tiene un compromiso especial con las mejoras en la atención al ciudadano.

La pandemia que se acaba de enfrentar ha sido uno de los principales retos para enfrentar, sin embargo, permitió identificar las falencias que había sido notorias pero no trabajadas para mejorar las relaciones en el municipio, lo que permitió entender que aunque se cuenta con presencia de diferentes entidades municipales o nacionales, todas tienen el

compromiso de hacer crecer a Barbosa en los diferentes ejes administrativos, es decir, no es solo invertir en proyectos que fortalezcan la economía, sino brindar un acompañamiento asertivo a la población para que el municipio mejore desde lo cultural, lo social y lo económico.

Teniendo en cuenta lo anterior, la alcaldía ha propuesto fortalecer la atención al usuario en varios ejes de interacción, por un lado se encuentra la atención presencial, mediante la cual se busca que los funcionarios tengan el conocimiento para no estigmatizar o discriminar por ningún motivo a los usuarios, esto viene fortalecido a través de talleres y actividades que fomentan la escucha activa, el análisis de problemas para encontrar soluciones efectivas en el menor tiempo posible, sin que el usuario tenga que buscar información en diferentes entidades. En este sentido, la alcaldía, se adhiere a la política nacional de reducir los trámites, generando una atención más rápida y eficiente.

Por otro lado, la alcaldía siendo consecuente en el compromiso de tener un municipio a la vanguardia de la tecnología, ha recuperado o abierto cuentas (perfiles) en las diversas redes sociales, emitiendo contenidos de calidad, información acompañada en su mayoría de imágenes, a través de las cuales la ciudadanía se pudiese sentir identificada, con el fin de fortalecer la comunicación entre gobierno – ciudadano, y evidenciar las mejoras que se están realizando en el municipio para hacerlo cada vez más visible en Colombia y el mundo.

La alcaldía ha ahondado en las capacidades técnicas, infraestructurales y económicas, para que la información llegue a la ciudadanía, además, que el acudir a las instalaciones sea una experiencia amigable, por ello, ha fortalecido el proceso de accesos a personas con movilidad reducida, fortaleciendo los ejes de la atención en aquella población prioritaria, buscando mejoras constantes en cada uno de los funcionarios el sentido humano, en la relación con el usuario y en el manejo efectivo – asertivo de la información.

Conclusiones

Con el desarrollo del artículo se evidenciaron varios aspectos importantes en el fortalecimiento de la alcaldía como entidad comprometida con la transparencia ante la ciudadanía, sin embargo, hay aspectos en los que se pueden lograr procesos de crecimiento y mejora constante, que permite que la comunidad conozca cada vez más las actividades y los procesos en los que la administración municipal se encuentra encaminado para el mejoramiento del municipio.

El cumplimiento de la normatividad ha sido un punto favorable para la alcaldía de Barbosa, porque le ha permitido mejorar los procesos en los que se había desconocido al ciudadano, además, le otorgó herramientas para afrontar un estado de confinamiento obligatorio a causa de la pandemia Covid-19, que podía poner en jaque todos los servicios a cargo de la administración municipal, sin embargo, el acatar cada normatividad vigente, le permitió al municipio tener claridad para adaptar y mejorar paulatinamente los diferentes procesos.

Sin embargo, es importante tener el uso de todos los canales de comunicación, especialmente las redes sociales, que son el auge del momento, pues todo se comunica a través de estas, y es la ventana a conocer opiniones diferentes, teniendo en cuenta que hay variedad en dichas aplicaciones, y que no todas son consultadas por las mismas personas, es necesario fortalecer el uso de una aplicación, que con el tiempo se ha puesto en lo alto del manejo de la información importante o relevante para la sociedad.

Con lo anterior la administración municipal busca atacar diferentes factores o aspectos en el mejoramiento de la estrategia de atención al usuario, por un lado, se pretende tener mayor control y supervisión acerca de las solicitudes que presentan los usuarios, pues se puede filtrar e identificar los motivos de consulta / asistencia a las oficinas. Además de lograr identificar la recurrencia en la solicitud de citas por parte de un usuario.

Esta nueva implementación pretende aportar un valor agregado a la comunidad, porque se reconoce el valor del tiempo que tiene cada persona, pues con una cita agendada, se evita la congestión en las oficinas y disminuyendo los tiempos de espera, además de

evitar la propagación de virus y bacterias por la aglomeración de personas en un mismo espacio.

Con el desarrollo de esta recomendación, la alcaldía busca mejorar los tiempos de respuesta, la repetición en las citas asignadas, se otorga una ruta de atención adecuada para el usuario teniendo en cuenta las necesidades o requerimientos expuestos. Además, garantiza el seguimiento posterior a la atención y la entrega de información correcta por parte de los servidores, buscando el cumplimiento de la ley anti trámites.

Bibliografía

(DNP), D. N. (2021). *Servicio al Ciudadano*. Bogotá.: Gobierno de Colombia.

Alcaldía Barbosa, Santander. (2020). *Página web oficial Alcaldía de Barbosa, Santander*.

Obtenido de <http://www.barbosa-santander.gov.co/noticias/programas-de-gobierno-candidatos-alcaldia-de-barbosa>

Anónimo. (21 de 04 de 2021). *Municipios de Colombia*. Obtenido de El Municipio de

Barbosa: <https://www.municipio.com.co/municipio-barbosa-san.html>

Congreso de Colombia. (06 de 10 de 2000). *Función Pública*. Obtenido de Gestor

Normativo: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=3771>

Congreso de la República. (06 de 03 de 2014). *Función Pública*. Obtenido de Gestor

Normativo: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=56882>

Departamento Administrativo de la Función Pública. (30 de 01 de 2017). *Función Pública*.

Obtenido de Gestor Normativo: https://www.funcionpublica.gov.co/documents/34645357/34703570/Resolucion_054_2017_tramite_interno_pqrzd.pdf/0da80a5d-2cfa-47fb-bbc2-265479f187d7?t=1541020306512

Departamento Nacional de Planeación (DNP). (2020). *ABC del servicio al ciudadano*. Bogotá, Colombia.

Guevara Alban, G. P., Verdesoto Arguello, A. E., & Castro Molina, N. E. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo: Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 163-173.

Invest In Santander. (2020). *Invertir en Santander*. Obtenido de Generalidad: <https://www.investinsantander.co/razones-para-invertir-/datos-generales-del-departamento-de-santander/>

McBride, D., Valencia, P., & Mejia, L. (2019). *La nueva gobernanza pública ¿una nueva manera de gestionar lo público en el siglo XXI?* Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.

Personeria de Bogotá. (2021). *Personeria de Bogota*. Obtenido de https://www.personeriabogota.gov.co/images/libros/ABC_DE_LAS_ACCIONES_DE_TUTELA_DIGITAL-2.pdf

Pigna, F. (2020). *¿Dónde y cuándo nació la democracia?* Madrid: El historiador.

Robles, A., Botia, R., & Salinas, M. (2019). *Diagnóstico de la Gestión Pública en la Provincia Centro del Departamento de Boyacá*. Mexico: Revista de Estudios Interculturales.

Robles, G. A. (s.f.). *Docente Universidad*. Tunja, Boyacá: Universidad Santo Tomás.

Sánchez, T. J. (2015). *Los antecedentes del gobierno abierto: una mirada retrospectiva en la evolución de la administración pública*. Santiago de Chile: Revista Enfoques: Ciencia Política y Administración Pública.

Schröder, P. (2009). *Nueva Gestión Pública: Aportes para el buen gobierno*. Mexico D.F.:
Fundación Friedrich Naumann.

Valencia, Á. (2014). *Una guía para entender la democracia*. Madrid: Alianza.