



ALCALDÍA DE
BUCARAMANGA

Resultados de la Encuesta de Percepción Ciudadana sobre Canales de Atención y Espacios de Participación en la Alcaldía de Bucaramanga

“Un Insumo Clave para el Diseño de
Estrategias de Mejora en la Relación
Estado-Ciudadanía”

Alcaldía de Bucaramanga

Diciembre
2024

www.bucaramanga.gov.co

 Alcaldía de Bucaramanga

Autores

Juan Andrés Cortés Niño

Laura Vanessa Grimaldos Corzo

Un proyecto de

Secretaría Jurídica de la Alcaldía de Bucaramanga

Proyecto de Transparencia y Lucha contra la Corrupción de la Alcaldía de Bucaramanga.

CoLabora – Laboratorio de Innovación Pública de Bucaramanga.

Con el apoyo de

Universidad Industrial de Santander

Diciembre de 2024
Bucaramanga, Colombia



Tabla de contenido

Introducción.....	4
1. Características de los encuestados	4
1.1 ¿En cuáles de las siguientes actividades desarrolladas por la Alcaldía de Bucaramanga que involucran participación ciudadana ha participado?	7
1.2 ¿Qué factores limitan su participación a estos espacios?.....	9
1.3 ¿En qué tipo de escenarios le gustaría participar?	10
1.4 ¿Qué tan satisfecho se siente con los canales de atención al ciudadano operados por la alcaldía?	11
1.5 Por favor, califique los siguientes aspectos de los canales de atención al ciudadano operados por la Alcaldía	12
1.6 ¿De qué manera cree usted que se puede fortalecer la relación entre ciudadanos y la Alcaldía?	14
2. Conclusiones	15



Introducción

Con el objetivo de conocer a profundidad la satisfacción de los ciudadanos frente a los canales de atención al ciudadano implementados por la Alcaldía de Bucaramanga, se diseñó y aplicó una encuesta de percepción ciudadana. Esta encuesta no solo permitió evaluar el nivel de conocimiento y uso de los diferentes canales de atención, sino que también facilitó la exploración de qué tan involucrados han estado los ciudadanos en procesos de participación ciudadana. Es importante destacar que, aunque los canales de atención permiten la recepción de información y la comunicación con la administración, no existe un espacio permanente para la co-creación de ideas entre el Alcaldía y la ciudadanía, a menos que sea convocado directamente por la administración. Por esta razón, la encuesta incluyó un apartado específico que indaga sobre los espacios de participación ciudadana existentes y la experiencia de los ciudadanos en dichos procesos.

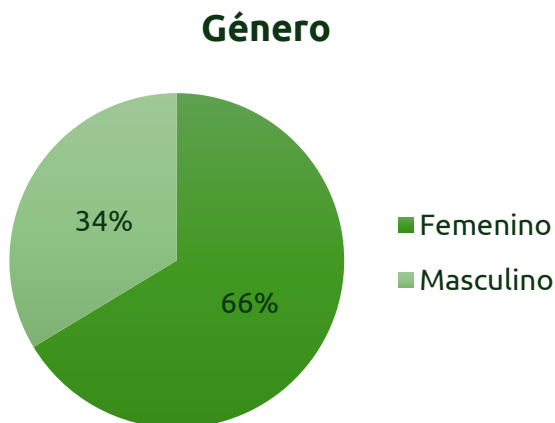
Adicionalmente, para la aplicación de esta encuesta se utilizó un muestreo por conveniencia, una técnica no probabilística en la que la selección de los participantes se basa en su accesibilidad y disponibilidad en el momento de la recolección de información. Este tipo de muestreo fue elegido debido a las limitaciones presupuestales que no permitieron implementar un muestreo más amplio y representativo. A pesar de esta limitación, se buscó maximizar la difusión de la encuesta a través de los canales oficiales de la Alcaldía de Bucaramanga, tales como las redes sociales, la página web y los medios institucionales. Además, se aprovechó un espacio físico en la **Feria de Rendición de Cuentas** realizada el 14 de diciembre, donde se logró la participación activa de los ciudadanos y una alta tasa de respuestas en un entorno directo y participativo.

1. Características de los encuestados

Se recopilaron un total de 107 respuestas, las cuales representan una muestra significativa para obtener un primer acercamiento a la percepción ciudadana en torno a los canales de atención y los espacios de participación ciudadana. A continuación, se presentan los análisis de los resultados obtenidos por cada pregunta realizada:



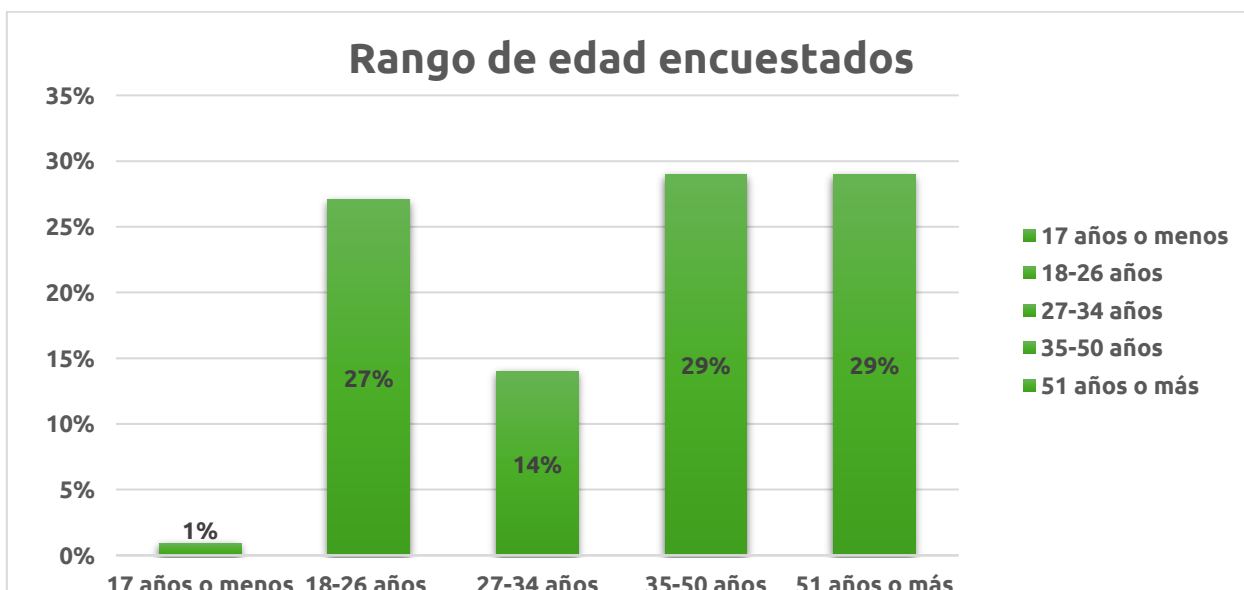
En cuanto a la distribución de género de los encuestados, se identificó que el 66% pertenecen al género femenino, mientras que el 34% pertenecen al género masculino. Estos resultados, presentados en la **Gráfica 1**, reflejan una mayor participación de las mujeres en la encuesta de percepción ciudadana.



Gráfica 1. *Género de las personas encuestadas*

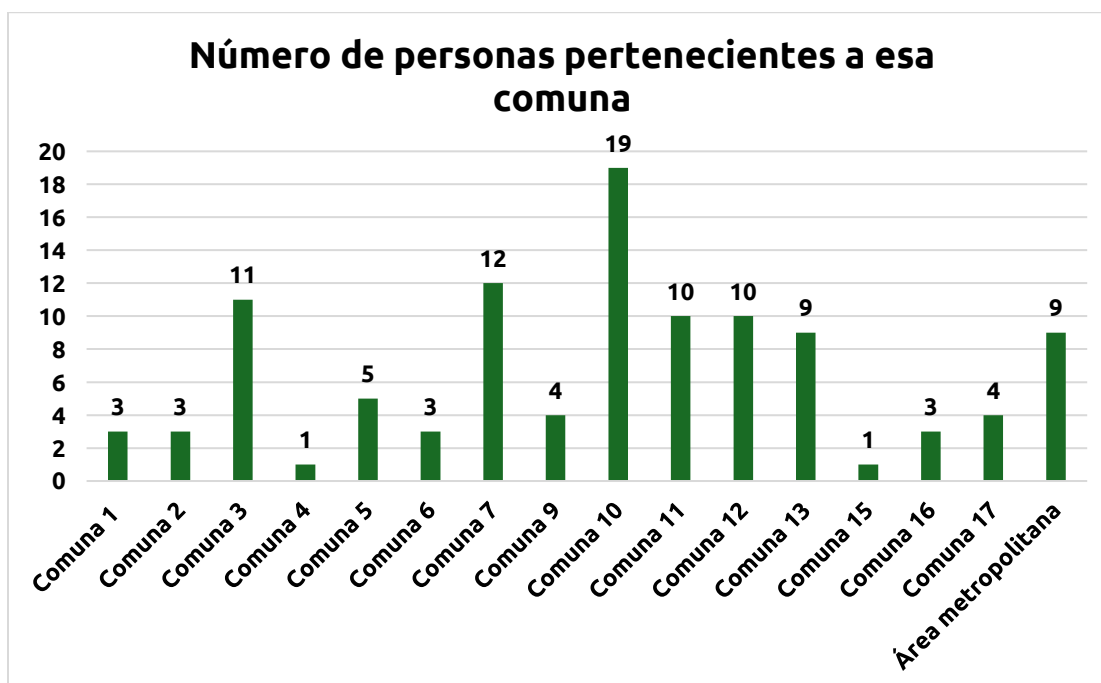
Por otro lado, se evaluó el rango de edad de los participantes, permitiendo identificar los grupos poblacionales con mayor representación. Tal como se observa en la **Gráfica 2**, se destaca que el 29% de los encuestados pertenece al grupo de 35-50 años, seguido de un 29% correspondiente a personas de 51 años o más, lo que refleja una notable participación de la población adulta. Por su parte, un 27% corresponde a jóvenes adultos entre 18 y 26 años, mientras que el 14% de los encuestados pertenece al grupo de 27-34 años, mostrando una menor representación en comparación con los otros segmentos. Finalmente, el 1% corresponde a personas de 17 años o menos, lo que sugiere una baja participación de menores de edad en este tipo de ejercicios.





Gráfica 2. Rango de edad personas encuestadas.

Seguidamente, se logró identificar que los barrios donde residen las personas encuestadas se distribuyen en las diferentes comunas de Bucaramanga tal como se muestra en el **Gráfica 3**:



Gráfica 3. Número de personas que residen en las diferentes comunas



Tal como se presenta en Gráfica 3, los resultados muestran que las Comunas 10, 11 y 12 concentran la mayor cantidad de encuestados, con 19, 10 y 10 personas respectivamente, lo que indica una participación significativa en estas áreas. Esto puede estar relacionado con factores como su densidad poblacional, accesibilidad a los canales de atención y un mayor interés por los temas administrativos. Asimismo, comunas como la 4, 6, 7 y 16 presentaron baja representación, con solo 1 a 3 personas registradas, lo que evidencia una menor participación en estas zonas. Este comportamiento resalta la necesidad de implementar estrategias focalizadas que permitan acercar la administración a los habitantes de estas comunas y fomentar una participación más equitativa.

Por otra parte, se contó con la participación de personas provenientes de otras zonas ubicadas en el área metropolitana de Bucaramanga, con un total de 9 encuestados que residen en municipios cercanos como Floridablanca, Piedecuesta y Girón. Esta participación regional refleja la influencia de la administración municipal más allá de las fronteras de Bucaramanga y la importancia de mantener una atención eficiente para toda el área metropolitana.

1.1 ¿En cuáles de las siguientes actividades desarrolladas por la Alcaldía de Bucaramanga que involucran participación ciudadana ha participado?

Ahora bien, en cuanto a la participación de los ciudadanos en actividades desarrolladas por la Alcaldía de Bucaramanga que involucran participación ciudadana, se consultó a los encuestados si habían participado en alguno de los programas o eventos promovidos por la administración municipal, obteniendo los resultados que se muestran en la **Tabla 1**:

Tabla 1. Actividades que involucran participación ciudadana

Actividades que involucran participación ciudadana	Asistencia de personas a estos espacios
Formulación del Plan de Desarrollo Municipal 2024 - 2027	13
Mesa de trabajo con Ediles y JAC, elaboración diagnóstico de obras	14
Mesa de primera infancia, infancia, adolescencia y fortalecimiento familiar del municipio de Bucaramanga	10



Mesa de participación significativa de niños, niñas y adolescentes	9
Consejo Consultivo de Mujeres para representar la población mujeres de Bucaramanga en la toma de decisiones	5
Consejo Municipal de Participación Ciudadana	11
Jornadas de Conciliación	10
Comité Municipal de Personas Mayores en el Municipio De Bucaramanga	9
Comité municipal para la población con orientaciones sexuales e identidades de género diversas	6
Taller Educativo en cultura ciudadana, sobre espacio público	9
Eventos de emprendimiento en bienes de uso público	14
Primera Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	10
No he participado en ninguna	58

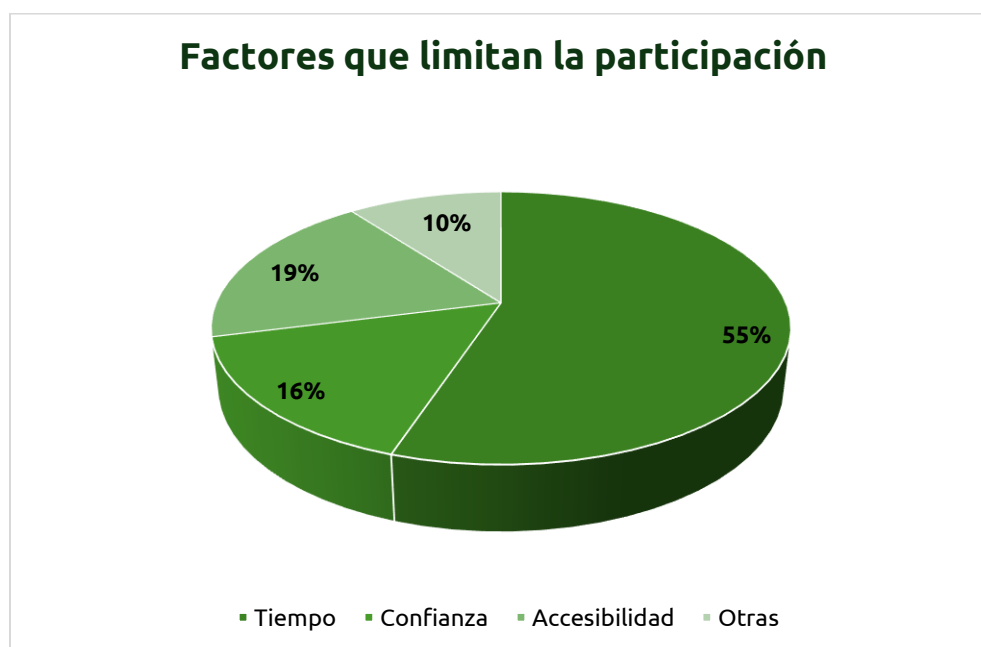
Fuente. Elaboración propia a partir de las respuestas brindadas de la ciudadanía

Tal como se muestra en la tabla, se encontró que 58 personas, equivalentes a la mayoría de los encuestados, indicaron no haber participado en ninguna de las actividades que involucran participación ciudadana, lo que sugiere una barrera de acceso o falta de interés y conocimiento sobre estos espacios. Sin embargo, entre quienes sí participaron, las actividades con mayor asistencia fueron la Mesa de trabajo con Ediles y JAC y los Eventos de emprendimiento en bienes de uso público, ambas con 14 personas. Le siguen la Formulación del Plan de Desarrollo Municipal 2024 - 2027 con 13 participantes y el Consejo Municipal de Participación Ciudadana con 11 respuestas, lo cual resalta un interés por espacios donde se discuten temas estratégicos y de impacto local. Por otro lado, las actividades con menor participación incluyen el Consejo Consultivo de Mujeres y el Comité municipal para la población con orientaciones sexuales e identidades de género diversas, con 5 y 6 asistentes respectivamente, lo que refleja la necesidad de promover e incentivar una mayor participación en estos espacios específicos.



1.2 ¿Qué factores limitan su participación a estos espacios?

Por otra parte, en relación con los factores que limitan la participación en los espacios desarrollados por la Alcaldía de Bucaramanga, los resultados presentados en la **Gráfica 4** muestran lo siguiente:



Gráfica 4. Factores que limitan la participación ciudadana.

Se evidencia que el tiempo es el principal limitante, lo que representa el 55% de los encuestados. Esto refleja cómo las ocupaciones laborales, familiares o personales dificultan que la ciudadanía pueda asistir a las actividades convocadas. En segundo lugar, la accesibilidad se lleva un 19% de los encuestados lo que podría relacionarse con barreras físicas, tecnológicas o de comunicación que dificultan el acceso a estos espacios. En tercer lugar, el 16% de los encuestados mencionaron la falta de confianza, lo que sugiere una percepción de ineficiencia o falta de impacto de los procesos de participación ciudadana. Finalmente, el 10% de los encuestados señalaron otras razones, las cuales pueden estar relacionadas a otro tipo de factores.



1.3 ¿En qué tipo de escenarios le gustaría participar?

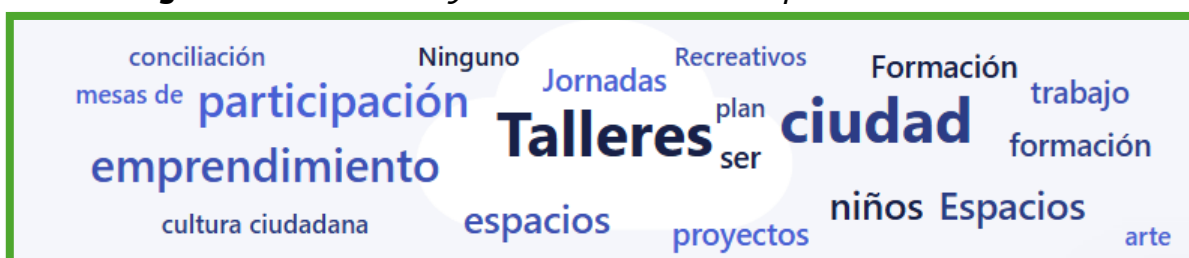
Ahora bien, con el fin de identificar los escenarios preferidos por la ciudadanía para participar en actividades promovidas por la Alcaldía de Bucaramanga, se realizó una pregunta abierta donde los encuestados expresaron sus ideas y preferencias. Las respuestas obtenidas fueron variadas y reflejan un interés por temáticas relacionadas con educación, formación, infancia, emprendimiento y cultura, entre otros. Para facilitar el análisis, se agruparon las respuestas en categorías temáticas, permitiendo identificar las áreas con mayor y menor interés por parte de los ciudadanos. A continuación, se presenta la tabla con las categorías y una nube de palabras con los aspectos más mencionados:

Tabla 2. Categorías identificadas

Categoría
Educación y formación
Infancia y juventud
Emprendimiento y desarrollo comunitario
Recreación, cultura y deporte
Participación ciudadana
Transparencia y control social
Medio ambiente y sostenibilidad
Servicios públicos e infraestructura
Veeduría

Fuente. Elaboración propia a partir de las respuestas brindadas de la ciudadanía

Figura 1. Palabras mayormente mencionadas por los ciudadanos



Fuente. Figura proporcionada a partir del formulario de Microsoft.

De acuerdo con los datos presentados, *la educación y formación* es la categoría con mayor interés. Esto refleja una demanda clara por talleres educativos, capacitaciones y espacios de aprendizaje, orientados a fortalecer las habilidades



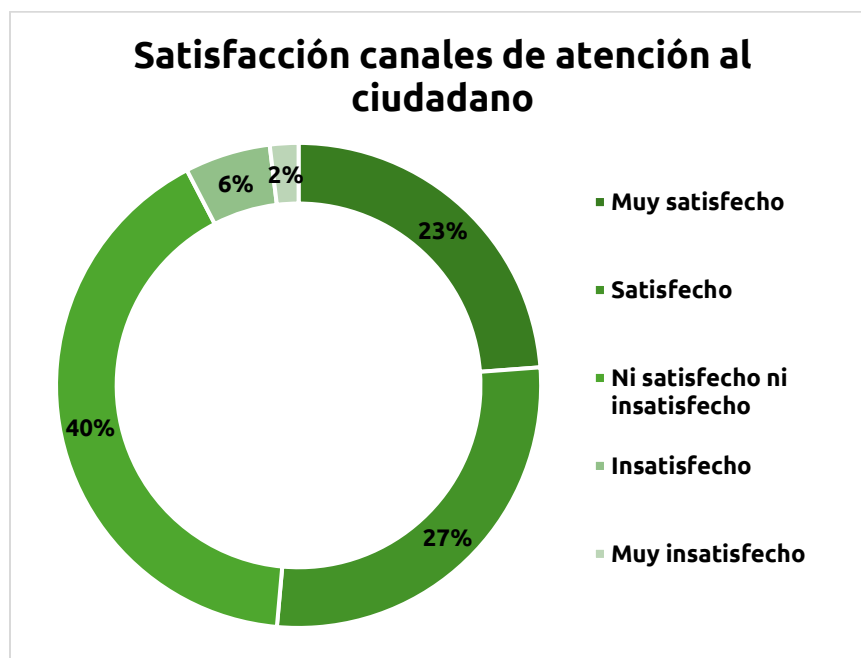
ciudadanas, tanto en temas de liderazgo como en formación gratuita y cultura ciudadana. Esta tendencia evidencia que los ciudadanos consideran la educación como un pilar fundamental para el desarrollo y la participación activa en la sociedad. En segundo lugar, se presenta la categoría *infancia y juventud*, mostrando una preocupación significativa por el desarrollo de actividades enfocadas en niños, adolescentes y jóvenes, como eventos lúdicos, talleres, mesas de trabajo y espacios que eviten la deserción de muchos jóvenes. Esto subraya la necesidad de espacios inclusivos donde las nuevas generaciones puedan participar y crecer.

Por su parte, el *emprendimiento y desarrollo comunitario* ocupó el tercer lugar, destacando el interés en eventos de emprendimiento, fortalecimiento comunitario y oportunidades para mejorar las condiciones económicas y sociales en las comunidades. Asimismo, *la recreación, cultura y deporte* también fue una categoría relevante, reflejando la importancia de actividades que nutran la convivencia ciudadana a través de deportes, arte y espacios recreativos. De la misma manera, es importante mencionar que algunos encuestados señalaron que no participarían en ninguna actividad, lo que podría indicar falta de información, tiempo o desinterés en los espacios actualmente ofrecidos. Finalmente, categorías como *transparencia y control social, medio ambiente, servicios públicos y veeduría* fueron mencionadas, lo cual sugiere la necesidad de promover e incentivar estos temas entre los ciudadanos.

1.4 ¿Qué tan satisfecho se siente con los canales de atención al ciudadano operados por la alcaldía?

Ahora bien, continuando con el análisis de la percepción ciudadana frente a los canales de atención al ciudadano operados por la Alcaldía de Bucaramanga, se consultó a los encuestados sobre su nivel de satisfacción con estos servicios. Tal como se observa en la **Gráfica 5**, los resultados evidencian una diversidad de opiniones respecto a la calidad de estos canales.





Gráfica 5. *Satisfacción canales de atención al ciudadano*

La mayoría de los encuestados, con un 43% (43 personas), se declararon ni satisfechos ni insatisfechos, lo cual sugiere una percepción neutra que puede estar asociada a experiencias mixtas o al desconocimiento parcial de estos canales. Por otro lado, 29 personas (28%) indicaron sentirse satisfechas, mientras que 25 personas (24%) manifestaron estar muy satisfechas, lo que resalta que, para una parte significativa de la población, los canales cumplen con sus expectativas en términos de atención y respuesta. Sin embargo, también es importante señalar que 6 personas (6%) expresaron estar insatisfechas, y 2 personas (2%) manifestaron estar muy insatisfechas, lo que indica áreas de mejora, posiblemente relacionadas con factores como los tiempos de respuesta, la calidad del servicio o la eficacia de los canales digitales y presenciales.

1.5 Por favor, califique los siguientes aspectos de los canales de atención al ciudadano operados por la Alcaldía

Adicionalmente, se solicitó a los encuestados calificar diferentes aspectos del servicio. Los aspectos evaluados incluyen *calidad del servicio*, *tiempo de respuesta*, *coherencia en las respuestas* y *resolución de conflictos* y los resultados obtenidos se presentan a continuación:



Tabla 3. Porcentajes obtenidos por criterio

	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
Calidad del servicio	1,9%	6,8%	29,1%	44,7%	17,5%
Tiempo de respuesta	2,9%	7,7%	35,6%	35,6%	18,3%
Coherencia en las respuestas recibidas	1,0%	6,8%	32,0%	45,6%	14,6%
Resolución de conflictos	1,9%	13,6%	34,0%	33,0%	17,5%

Fuente. Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta

En cuanto a la **calidad del servicio**, un 44,7% de los encuestados la calificó como buena, seguido de un 17,5% que la considera muy buena. Sin embargo, un 29,1% la evaluó como regular, mientras que un 6,8% y 1,9% la percibieron como mala y muy mala, respectivamente. Esto evidencia que, si bien existe una apreciación favorable en general, todavía hay un porcentaje considerable que percibe áreas de mejora.

Respecto al **tiempo de respuesta**, las opiniones están más distribuidas, con un 35,6% de ciudadanos que lo califican como regular y un porcentaje igual (35,6%) que lo consideran bueno. A pesar de ello, solo un 18,3% lo valora como muy bueno, mientras que un 7,7% y un 2,9% lo evalúan como malo y muy malo. Estos resultados subrayan la necesidad de optimizar la eficiencia en los tiempos de atención para reducir la percepción de demora.

En el criterio de **coherencia en las respuestas recibidas**, el 45,6% de los encuestados la calificó como buena, seguido de un 14,6% que la considera muy buena. No obstante, el 32% expresó que las respuestas son regulares, y un 6,8% y 1% las perciben como malas y muy malas, respectivamente. Este aspecto refleja una percepción mayoritariamente positiva, aunque aún persisten inconsistencias en la calidad y precisión de las respuestas proporcionadas.

Ahora, para el criterio **resolución de conflictos**, el 33% calificó este aspecto como bueno, mientras que un 17,5% lo consideró muy bueno. Sin embargo, el 34% lo evaluó como regular, evidenciando opiniones divididas. A su vez, un 13,6% lo percibe como malo y un 1,9% como muy malo. Estos resultados indican que la capacidad de resolución de conflictos es un área crítica que necesita ser fortalecida para garantizar mayor confianza y satisfacción ciudadana.



1.6 ¿De qué manera cree usted que se puede fortalecer la relación entre ciudadanos y la Alcaldía?

Finalmente, para dar cierre a la encuesta, se realizó una pregunta abierta con el objetivo de conocer las percepciones y sugerencias de los ciudadanos sobre cómo fortalecer la relación entre ellos y la Alcaldía de Bucaramanga. Esta pregunta permitió obtener aportes valiosos y variados de 85 personas que reflejan las principales preocupaciones y expectativas de la ciudadanía tal como se muestra en la **Tabla 4**:

Tabla 4. Respuestas recibidas por parte de los ciudadanos

Categoría	Principales propuestas y comentarios
Mejora en la comunicación	Más reuniones virtuales y presenciales, canales más visibles, redes sociales con discursos más objetivos, campañas de divulgación, más accesibilidad, mejor comunicación digital, comunicación asertiva, mayor transparencia en procesos, atención constante.
Espacios de participación ciudadana	Asambleas ciudadanas, actividades familiares, eventos en barrios, diálogo directo con la comunidad, espacios de rendición de cuentas abiertos, convocar a la ciudadanía a dirigir espacios, promoción de participación en procesos y decisiones de la Alcaldía.
Programas y actividades comunitarias	Eventos culturales, jornadas educativas, programas para adultos mayores, actividades deportivas y lúdicas, talleres de socialización, métodos para resolución de conflictos, fortalecimiento de familias, incidencia ciudadana en servicios.
Mayor transparencia y responsabilidad	Mejorar la transparencia en procesos, informes de rendición de cuentas, respeto a la ciudadanía, cumplimiento del Plan de Desarrollo Local, líderes revisando procesos, confianza y responsabilidad en atención a la comunidad.
Acercamiento y diálogo directo	Visitas a los barrios, mayor atención en sectores vulnerables, interacción directa con la comunidad, escuchar a las veedurías, presencia del gobierno local en todas las zonas, diálogo y escucha activa de las necesidades del pueblo.
Optimización de canales de atención	Habilitar líneas de atención eficientes, encuestas de satisfacción, solución real de problemas, habilitar líneas directas para emergencias, respuestas en horarios establecidos, cancelar procesos pendientes con respuesta oportuna.
Inclusión y equidad	Promoción de actividades para todos los sectores por igual, inclusión de jóvenes y adultos mayores, espacios

	para mujeres, mayores escenarios para niños y deportes, participación equitativa en programas y proyectos.
Capacitaciones y campañas educativas	Talleres en los barrios, campañas educativas sobre servicios municipales, capacitaciones constantes, programas para jóvenes en resolución de conflictos, fortalecimiento comunitario mediante formación ciudadana.
Accesibilidad y eficiencia de servicios	Aumento en la accesibilidad a servicios, personal capacitado y comprometido, optimización de procesos de atención, campañas informativas sobre servicios municipales y respuestas oportunas.

Fuente. Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta.

Teniendo en cuenta lo plasmado anteriormente, una de las principales demandas se centra en la mejora de la comunicación entre la Alcaldía y la ciudadanía, destacando la necesidad de contar con canales más visibles, accesibles y efectivos, así como con una mayor difusión de los programas y actividades mediante redes sociales y campañas informativas. En este sentido, también se menciona la transparencia en los procesos y la rendición de cuentas como aspectos clave para fortalecer la confianza en la administración pública.

2. Conclusiones

Por otra parte, las respuestas resaltan la importancia de crear y promover espacios de participación ciudadana en los que los ciudadanos puedan dialogar, proponer y participar activamente en la toma de decisiones. Se enfatiza la necesidad de realizar visitas a los barrios, reuniones virtuales y presenciales, y eventos que fomenten la interacción directa con las comunidades. Asimismo, se propone la implementación de programas y actividades comunitarias como jornadas educativas, eventos culturales y deportivos, talleres de formación y programas específicos para adultos mayores, jóvenes y niños. Estas actividades, según los encuestados, contribuirían a fortalecer los lazos entre la administración y la ciudadanía.

Finalmente, se sugiere optimizar los canales de atención mediante la habilitación de líneas directas eficientes, la realización de encuestas de satisfacción y la solución oportuna de problemas. Se resalta la necesidad de un personal comprometido y capacitado, así como de garantizar la accesibilidad equitativa a los servicios públicos.





ALCALDÍA DE
BUCARAMANGA

La realización de esta encuesta permitió obtener información valiosa sobre la percepción ciudadana frente a los canales de atención y los espacios de participación ofrecidos por la Alcaldía de Bucaramanga. Estos resultados no solo evidencian las fortalezas y áreas de mejora en la gestión municipal, sino que también reflejan las expectativas y necesidades de los ciudadanos. La información recopilada sirve como insumo clave para la toma de decisiones y el diseño de estrategias que ayuden a fomentar una comunicación más efectiva, una mayor participación ciudadana y un fortalecimiento en la relación entre la administración y la comunidad.

