



**Informe actividad de co-
creación espacio rendición
de cuentas**

"Laboratorio de Innovación Pública"

Alcaldía de Bucaramanga

2025

www.bucaramanga.gov.co

   Alcaldía de Bucaramanga

CoLabora
laboratorio de innovación pública y transparencia





Autores

Juan Andrés Cortés Niño

Edmundo Germán Arias García

Un proyecto de

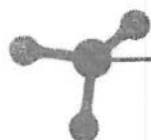
Secretaría Jurídica de la Alcaldía de Bucaramanga

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

CoLabora – Laboratorio de Innovación Pública de Bucaramanga.

Agosto de 2025

Bucaramanga, Colombia



CoLabora



INTRODUCCIÓN

En el marco de la jornada de rendición de cuentas realizada el sábado 23 de agosto de 2025 en la comunidad de Los Padres Somascos, ubicada en el norte de Bucaramanga, se llevó a cabo una actividad de cocreación ciudadana denominada *"El termómetro de la atención"*. Esta iniciativa fue liderada por el Laboratorio de Innovación Pública – CoLabora, con el apoyo de la Oficina de Transparencia y funcionarios de la Secretaría Jurídica, en el espacio institucional dispuesto por esta última dependencia.

La actividad tuvo como propósito identificar, a partir de la experiencia directa de la comunidad, las principales barreras que enfrentan los ciudadanos en el acceso y calidad de la atención institucional. Asimismo, se buscó incentivar la generación de propuestas orientadas a mejorar dicha atención, reconociendo que esta población, por su localización geográfica, suele enfrentar mayores obstáculos para acceder a los servicios municipales.

Para estructurar el ejercicio, se definieron seis criterios orientadores que permitieron parametrizar los obstáculos percibidos por los participantes. A partir de ellos, se promovió una conversación abierta en la que los ciudadanos no solo manifestaron sus inconformidades, sino que también aportaron posibles soluciones desde su experiencia cotidiana. La actividad tuvo una duración aproximada de dos horas y se desarrolló mediante el uso de formatos físicos diseñados para facilitar la participación espontánea y ágil.



En total, participaron 34 ciudadanos, cuyas voces constituyen un insumo valioso para la mejora continua de la atención institucional en zonas periféricas de la ciudad. Este informe presenta el objetivo general del ejercicio, la metodología aplicada, el perfil de los asistentes, los resultados obtenidos y los aprendizajes logísticos y metodológicos derivados de la experiencia.

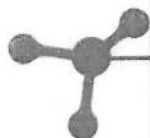
1. Objetivo del taller

Recolectar insumos cualitativos y participativos que permitan caracterizar las principales barreras en los procesos de atención institucional, a partir de la experiencia directa de la comunidad del norte de la ciudad.

A partir de los hallazgos y propuestas ciudadanas, se busca establecer una base para el diseño de un prototipo de solución que atienda las problemáticas más recurrentes, incorporando análisis de viabilidad técnica, así como indicadores que permitan su monitoreo y evaluación. Esta actividad, enmarcada en la línea estratégica de *Colaboración Ciudadana*, tiene como propósito contribuir al fortalecimiento de la atención al ciudadano en el norte, mediante acciones sostenibles y medibles.

2. Metodología

La actividad se desarrolló en el marco de la feria de rendición de cuentas de la Alcaldía de Bucaramanga, en un espacio abierto al público al norte de Bucaramanga en el stand #25 de la Secretaría Jurídica (lugar en donde se ubicaba el Proyecto de Transparencia y el Laboratorio de Innovación Pública – CoLabora).



Para esto, se diseñó un instrumento participativo denominado **“El Termómetro de la Atención”**, cuyo propósito fue identificar barreras en la atención institucional y recoger propuestas de mejora desde la ciudadanía.

La metodología combinó los siguientes criterios:

- **Diseño de un lienzo visual** con una pregunta central: *¿Qué debe mejorar la Alcaldía en su atención a la ciudadanía?*
- **Selección guiada:** se definieron previamente seis categorías de barreras (trato, cercanía, escucha, agilidad, claridad y accesibilidad), para que los asistentes identificaran la que consideraban más crítica.
- **Propuesta de soluciones:** cada participante ubicó su respuesta en el termómetro, consignando una solución asociada a la barrera seleccionada.
- **Registro y sistematización:** se recopilaron todas las respuestas de manera física, se clasificaron según el criterio de barrera y posteriormente se digitalizaron en una tabla para su análisis.

El ejercicio tuvo una duración aproximada de dos horas y se diseñó para garantizar una participación ágil y espontánea, sin requerir conocimientos técnicos previos por parte de los asistentes. A continuación, se presenta el lienzo y el equipo de trabajo encargado de su desarrollo:

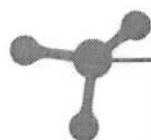


Figura 1. Lienzo actividad "Termómetro de la atención"

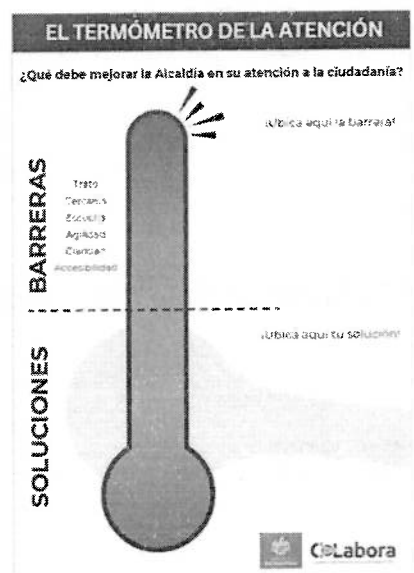


Figura 2. Equipo de trabajo Laboratorio "CoLabora"



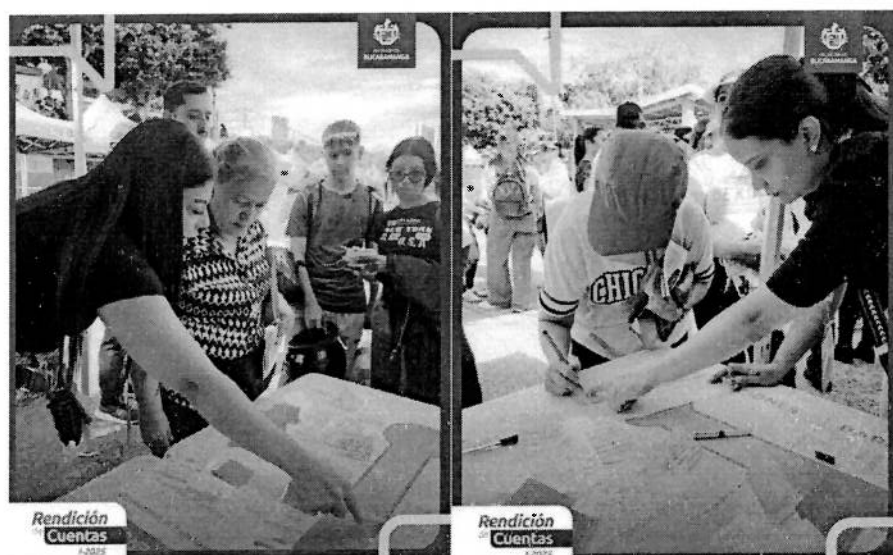
3. Asistentes del espacio

El ejercicio contó con la participación de **34 ciudadanos** de diferentes perfiles poblacionales, entre ellos:

- Adultos mayores
- Mujeres líderes comunitarias
- Jóvenes
- Representantes de Juntas de Acción Comunal (JAC)
- Habitantes de zonas urbanas y rurales

Por las características del espacio (actividad al aire libre), no fue posible consolidar información detallada sobre edad y género. Sin embargo, la diversidad de participantes garantizó la representatividad de distintos sectores sociales tal como se observa en la **Figura 3**.

Figura 3. Desarrollo actividad de co-creación feria rendición de cuentas



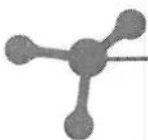
4. Resultados ejercicio “termómetro de la atención”

A continuación, se presenta un análisis estructurado de los resultados obtenidos durante el ejercicio de co-creación “*El Termómetro de la Atención*”, desarrollado con ciudadanos del norte de la ciudad.

El análisis se organiza en torno a los seis criterios previamente definidos —**trato, agilidad, accesibilidad, cercanía, claridad y escucha**— e incluye las barreras identificadas por la ciudadanía, las soluciones propuestas desde su experiencia, las implicaciones para el diseño de un prototipo de atención más efectivo y los lineamientos funcionales que podrían orientar su implementación futura. Esta sistematización constituye la base técnica para el posterior proceso de análisis de viabilidad y diseño de soluciones. En total se recopilaron **34 respuestas**, distribuidas de la siguiente manera:

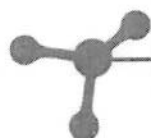


Gráfica 1. Número de respuestas obtenidas por criterio



- **Cercanía (9 respuestas, 26%):** fue el criterio más recurrente, asociado a la necesidad de acercar a la Alcaldía a barrios y veredas mediante visitas periódicas, mesas de trabajo y mayor presencia del alcalde y sus equipos.
- **Accesibilidad (8 respuestas, 23%):** se destacó la dificultad de acceder a información y servicios, así como la necesidad de usar canales más cercanos como WhatsApp y de ubicar puntos de atención descentralizados.
- **Trato (6 respuestas, 18%):** se señalaron problemas en la forma en que algunos funcionarios se relacionan con la ciudadanía, lo que llevó a proponer capacitaciones y criterios de selección basados en la vocación de servicio.
- **Escucha (6 respuestas, 18%):** los participantes evidenciaron baja receptividad institucional, proponiendo reuniones periódicas con sectores vulnerables y canales permanentes de retroalimentación.
- **Agilidad (4 respuestas, 12%):** se resaltó la falta de trazabilidad en trámites y la lentitud en procesos de salud, sugiriendo sistemas digitales y tableros de seguimiento.
- **Claridad (1 respuesta, 3%):** aunque menos mencionada, se subrayó la necesidad de información precisa y en lenguaje claro sobre programas sociales, en especial el de adulto mayor.

Estos resultados muestran que, aunque existen problemas operativos en la atención (agilidad y accesibilidad), las preocupaciones más recurrentes se



relacionan con la dimensión relacional de la atención: cercanía, trato y escucha. Este hallazgo enfatiza la necesidad de combinar estrategias de digitalización y descentralización con procesos de formación en empatía y comunicación efectiva para los funcionarios públicos.

En ese sentido, la siguiente tabla sintetiza los aportes ciudadanos de manera organizada, destacando no solo las barreras y propuestas, sino también las implicaciones prácticas y lineamientos funcionales que pueden orientar el diseño de futuros prototipos de atención:

Tabla 1. Resultados obtenidos actividad

Criterio	Barreras identificadas	Soluciones ciudadanas propuestas	Implicaciones para el prototipo	Lineamientos funcionales esperados
Trato	• Conductas inadecuadas de funcionarios. • Funcionarios específicos con actitudes groseras.	• Capacitaciones en calidad del servicio • Talleres en atención al usuario • Vinculación de personas con vocación de servicio.	• Incluir componente formativo en trato y empatía.	• Programa de formación y criterios de selección por vocación de servicio.
Agilidad	• Falta de trazabilidad en trámites y peticiones. • Cambios de contratistas sin informar al usuario. • Procesos lentos, especialmente en salud.	• Sistemas de seguimiento responsable. • Notificación de cambios programáticos. • Uso de TIC para sistematizar solicitudes repetitivas.	• Diseñar herramientas digitales/procedimentales para trazabilidad.	• Tablero de seguimiento de PQRS y alertas multicanal.
Accesibilidad	• Dificultad para conocer dependencias y servicios. • Escasa atención presencial en veredas. • Poca difusión de beneficios y programas.	• Más puntos de atención en territorio. • Uso ampliado de WhatsApp y canales comunitarios. • Fortalecer comunicación multicanal territorial.	• Desarrollar mecanismos móviles y medios digitales de bajo costo.	• Prototipo de punto de atención móvil y uso de WhatsApp institucional.

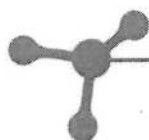
Cercanía	• Ausencia de interlocución directa con funcionarios y líderes. • Dificultad de acceso al alcalde u otros directivos. • Falta de mesas de trabajo rurales.	• Rotación semanal de servicios en barrios. • Visitas del alcalde sin barreras. • Espacios de diálogo directo en zonas rurales.	• Incluir agenda pública de atención territorial descentralizada.	• Plan de despliegue institucional y sistema de citas comunitarias.
Claridad	• Información ambigua sobre programas sociales (ej. adulto mayor). • Desinformación sobre procesos y requisitos.	• Canales de información más claros y ágiles. • Uso de lenguaje accesible en medios y atención.	• Protocolos de respuesta estandarizados con lenguaje ciudadano.	• Manual de lenguaje claro y fichas explicativas por programa.
Escucha	• Baja receptividad institucional a problemáticas sensibles. • Ausencia de procesos sostenidos de retroalimentación. • Necesidad de protección para mujeres, infancia y ruralidad.	• Reuniones periódicas con sectores vulnerables e informales. • Modelos de atención diferenciados por perfil poblacional. • Fortalecer mecanismos de protección y escucha activa.	• Diseñar canales permanentes de escucha estructurada con seguimiento.	• Plataforma de compromisos ciudadanos y buzones de retroalimentación.

5. Aprendizajes lógicos y metodológicos del ejercicio.

Esta actividad permitió identificar varios aspectos a fortalecer para futuras actividades de co-creación ciudadana. En términos logísticos, se evidenció que la ubicación del stand en un espacio abierto facilitó la participación espontánea de diferentes grupo ciudadanos, pero también limitó la posibilidad de levantar información más detallada de los asistentes, como edad, género o procedencia. Para próximos ejercicios, se recomienda incorporar un registro digital que permita caracterizar mejor a los participantes y garantizar la representatividad de los grupos poblacionales.

Por otra parte, se resaltó la utilidad de **predefinir criterios de análisis (trato, agilidad, accesibilidad, cercanía, claridad y escucha)**, pues ello permitió organizar la información y sistematizar rápidamente los aportes ciudadanos. No obstante, se identificó que algunas respuestas podían encajar en más de una categoría, lo que abre la posibilidad de flexibilizar las herramientas en el futuro, ya sea mediante el uso de colores diferenciados o formatos digitales que permitan clasificar una misma respuesta en más de un criterio.

Finalmente, la experiencia demostró que este tipo de ejercicios no solo generan insumos de diagnóstico, sino que también contribuyen a sensibilizar a la ciudadanía sobre la importancia de su rol en la construcción de soluciones públicas. Por lo tanto, se recomienda complementar el espacio de recolección de información con una breve retroalimentación a los asistentes, de manera que conozcan cómo sus aportes serán tenidos en cuenta en procesos posteriores.

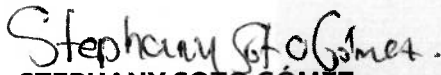


6. Conclusiones

El “Termómetro de la Atención” demostró que la ciudadanía no solo identifica las barreras en la atención institucional, sino que también propone caminos para superarlas. El reto ahora es traducir esas voces en acciones concretas que fortalezcan la cercanía, la claridad y la escucha activa desde la administración. Este ejercicio confirma que la participación ciudadana es, más que un mecanismo de consulta, una oportunidad para construir soluciones compartidas y consolidar una gestión pública más humana, transparente y efectiva.

7. Anexos

- [1] Lienzo actividad: EL TERMÓMETRO DE LA ATENCIÓN (1).pdf
- [2] Respuestas obtenidas por los ciudadanos: Recopilación respuestas obtenidas actividad.pdf

REVISADO POR	APROBADO POR
 STEPHANY SOTO GÓMEZ CPS. PROYECTO DE TRANSPARENCIA	 JOHN ALBERT CONTRERAS BERTEL ASESOR JURÍDICO DE DESPACHO Resolución No 002 del 15 de enero de 2025 – Delegación de funciones como oficial de Transparencia

Elaboró: Juan Andrés Cortés Niño – CPS Laboratorio de Innovación Pública 

Elaboró: Edmundo Germán Arias García – CPS Laboratorio de Innovación Pública 