

**Gobierno abierto en el municipio de Sabana de Torres:
Estrategias para el fortalecimiento de la atención al ciudadano**

Marli Yulieth Vargas Sepúlveda

**Escuela Superior de Administración Pública
Facultad de Pregrado
Programa de Administración Pública Territorial
Territorial Santander
2025**

**Gobierno abierto en el municipio de Sabana de Torres:
Estrategias para el fortalecimiento de la atención al ciudadano**

Marli Yulieth Vargas Sepúlveda

Monografía

Asesora: Esther Parra Ramírez

**Escuela Superior de Administración Pública
Facultad de Pregrado
Programa de Administración Pública Territorial
Territorial Santander
2025**



FORMATO VALORACIÓN FINAL MONOGRAFÍA

DOCUMENTOS DE REFERENCIA: DC-M-DC-47

Culminado el periodo para el desarrollo de la opción de grado, de acuerdo con el cronograma de actividades concertado y aprobado en el Proyecto, se consolida su evaluación con base en los siguientes aspectos:

Nombre del estudiante: Marli Julieth Vargas Sepúlveda

Nombre del asesor académico: Esther Parra Ramirez

Nombre del trabajo de grado: Gobierno Abierto en el Municipio de Sabana de Torres: Estrategias para el Fortalecimiento de la Atención al Ciudadano.

Diciembre 5 de 2025

| ASPECTOS PARA EVALUACIÓN | EVALUACIÓN POR RANGOS* | | | | |
|---|------------------------|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Oportunidad del estudiante para presentar Proyecto, informes de avance e informe final | | | | X | |
| Logro de objetivos específicos concertados en el Proyecto | | | | X | |
| Uso adecuado y pertinente de fuentes bibliograficas | | | | X | |
| Aporte de conocimientos, competencias y habilidades del estudiante para el desarrollo del trabajo | | | | X | |
| Actividad investigativa del estudiante para desarrollar el tema del trabajo de grado | | | | X | |
| Receptividad del estudiante a las observaciones y aportes del asesor académico | | | | X | |
| Nivel de compromiso y responsabilidad del estudiante con el trabajo de grado | | | | | X |
| Buen uso de normas APA y verificación de normas de prevención de plagio | | | | X | |

*Equivalencia: 1. Muy Mal 2. Mal 3. Regular 4. Bien 5. Muy Bien

CONCEPTO FINAL TRABAJO DE GRADO:

| | |
|-------------|----------------|
| APROBATORIO | NO APROBATORIO |
| X | |

NOTA: 4.0

*El resultado de la evaluación por rangos se hará equivalente a una evaluación numérica en la cual la nota de 3.0 en adelante, dará al trabajo de grado el concepto APROBATORIO.

Resumen

La atención al ciudadano en Colombia se concebía principalmente como un conjunto de trámites administrativos que cada entidad debía resolver de manera aislada. En Colombia. Las iniciativas como las alianzas para el gobierno abierto han contribuido a significativamente el fortalecimiento de la atención ciudadana tanto en el ámbito local como municipal.

Por ello, en esta monografía se analizan las estrategias implementadas en el municipio de Sabana de Torres para el fortalecimiento de la atención al ciudadano, con el fin de determinar si estas se corresponden con el principio del gobierno abierto. Para fin se desarrollarán los siguientes objetivos específicos: analizar las dimensiones sobre atención al ciudadano en el ámbito de la gobernanza; caracterizar la política de atención al ciudadano al nivel municipal en Colombia en el caso de la alcaldía de Sabana de Torres; realizar un balance sobre la atención al ciudadano en el municipio de Sabana de Torres; y proponer estrategias para el mejoramiento de la atención al ciudadano en el municipio de Sabana de Torres.

La metodología utilizada en esta investigación se encuentra basa en un enfoque cualitativo de tipo descriptivo-analítico, esto permite que las estrategias utilizadas para la atención al ciudadano en el municipio de Sabana de Torres sean examinadas desde la perspectiva del gobierno abierto. Se tendrá en cuenta los análisis de las normativas, documentos de fuentes primarias y secundarias informes institucionales y política pública, también la revisión de literaturas especializadas en gobierno abierto, gestión pública y atención al ciudadano. Además de esto, se realizará el análisis comparativo de las prácticas implementadas en el municipio objeto del estudio y los lineamientos teóricos del gobierno abierto.

Palabras claves: Atención al ciudadano, Gobierno Abierto, Modelos de atención al ciudadano, MIPG y Gobernanza.

Tabla de contenido

| | |
|---|----|
| Introducción..... | 7 |
| 1. Aspectos generales para el análisis del Gobierno abierto y las estrategias para el fortalecimiento de la atención al ciudadano. | 9 |
| 1.1. De la Nueva Gestión Pública a la Gobernanza..... | 10 |
| 1.1.1. La atención ciudadana como pilar de la gobernanza democrática la gobernanza democrática..... | 10 |
| 1.1.1.1. Gobierno abierto: La estrategia Central..... | 11 |
| 1.2. La atención al ciudadano en el ámbito del Gobierno. | 12 |
| 1.2.1. El papel estratégico del municipio y el gobierno abierto..... | 12 |
| 1.2.2. Modelos de Atención ciudadana en Colombia. | 12 |
| 1.2.3. Desafíos y Oportunidades para Municipios Intermedios..... | 13 |
| 1.2.4. Estrategias para Fortalecer la Atención al Ciudadano a Nivel Municipal 13 | |
| 1.2.5. Implicaciones para Sabana de Torres | 14 |
| 1.3. Antecedentes de Investigación | 15 |
| 1.3.1. Internacionales | 15 |
| 1.3.2. Nacionales | 17 |
| 1.3.3. Antecedentes sobre los estudios de la atención al ciudadano a nivel municipal en Colombia..... | 19 |
| 1.3.4. Ejemplos de Implementación en Municipios Colombianos..... | 20 |
| 1.3.5. Guías y Políticas Nacionales..... | 20 |
| 1.3.6. La gobernanza y el gobierno abierto en la práctica municipal..... | 21 |
| 2. Caracterización de la Política de Atención al ciudadano en Colombia y el nivel de competencia municipal..... | 22 |
| 2.1. Antecedentes de las acciones públicas frente a la atención ciudadano 22 | |
| 2.2. La atención al ciudadano en el modelo integrado de planeación y gestión MIPG 23 | |
| 2.3. Competencias a nivel municipal | 24 |
| 3. Balance de la atención al ciudadano en el Municipio de Sabana de Torres 26 | |

| | | |
|------|--|----|
| 3.1. | Aspectos generales sobre el Municipio de Sabana de Torres | 26 |
| 3.2. | El servicio de atención al ciudadano en la administración municipal de Sabana de Torres | 29 |
| 3.3. | Retos (desafíos) de la administración municipal en la prestación del servicio de atención al ciudadano en el Municipio de Sabana de Torres | 29 |
| 4. | Estrategias para el fortalecimiento de la atención al ciudadano en el Municipio de Sabana de Torres. | 31 |
| 4.1. | Implementación de una ventanilla única digital municipal..... | 31 |
| 4.2. | Fortalecimiento de la capacitación del talento humano en atención al ciudadano | 31 |
| | Conclusiones..... | 33 |
| | Bibliografía | 35 |

Gobierno abierto en el municipio de Sabana de Torres: Estrategias para el fortalecimiento de la atención al ciudadano

Introducción

Algo que siempre concierne a la ciudadanía es la necesidad de asistir a instituciones públicas. Para nacer hay que ir a un centro de salud, luego al registro y a medida que se crece se expide la tarjeta de identidad y finalmente la cédula.

Para hablar de las problemáticas que aquejan al municipio es importante tener en cuenta el concepto de política pública, el cual la 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” Departamento Administrativo de la Función Pública (2020).

Ahora si se puede observar estas circunstancias desde la política de Gobierno Abierto ver que no se cumple con diferentes factores, entre ellos estaría el de facilitar el camino para que se generen espacios de diálogo con los ciudadanos donde se les pueda otorgar protagonismo. CEPAL (2020). Usualmente, las visitas a las instituciones suelen ser utilitarias y burocráticas, donde no hay espacio para conocer la opinión ni compartir conocimientos con los servidores públicos, siendo esto una situación que marcaría una lejanía entre el Estado y los ciudadanos.

Además, el municipio cuenta con una página web que no está siendo aprovechada con el potencial que tiene para agilizar los trámites en línea, puesto que solo llega a indicar la dirección del lugar donde se puede realizar la diligencia sin ofrecer alternativas, generando un círculo vicioso y esto impide el poder realizar los trámites de manera rápida y el tener acceso a la información. Esto deja de lado lo expuesto en el artículo 15 de la resolución número 02893 (2020) en la que se señala el cómo se deben integrar las sedes electrónicas al portal único del gobierno para que así los ciudadanos puedan realizar trámites y obtener información más fácil y clara.

Es por eso que este trabajo propone investigar las estrategias para así fortalecer la atención al ciudadano en el caso: El municipio de Sabana de Torres, ya que se encuentra sin un establecimiento fijo para la alcaldía, repartiéndose sus dependencias en diferentes puntos del municipio. De ahí, que una de las grandes críticas que se

presentan en los diferentes trámites institucionales sea la “burocracia”, en el sentido despectivo. Expedir un documento puede ser una tarea compleja cuando el ciudadano no tiene la certeza de dónde debe hacerlo, pero es aún más difícil cuando los mismos servidores carecen de la capacitación y el conocimiento para efectuarlo o de guiar a la población en el proceso que requieran.

A la luz de *La actualización de los lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano (2020)*, es claro el valor de proponer un diseño de monitoreo que pretenda operar en dos dimensiones: una dirigida a evaluar la gestión interna de las instituciones y otra orientada a conocer la opinión y vivencias de los ciudadanos. Estas dos dimensiones tratadas en estos lineamientos se complementan, y resultan necesarias para lograr identificar eventuales áreas por mejorar, y qué mejor fuente de consulta que la perspectiva de quien es usuario. Si se realiza este monitoreo en dos niveles, es posible pensar en acciones correctivas y preventivas que a su vez son coherentes con el compromiso de fortalecer y promover la efectiva participación ciudadana.

Por ello, en esta monografía se analizarán las estrategias implementadas en el municipio de Sabana de Torres para el fortalecimiento de la atención al ciudadano, con el fin de determinar si estas se corresponden con el principio del gobierno abierto. Para fin se desarrollarán los siguientes objetivos específicos: analizar las dimensiones sobre atención al ciudadano en el ámbito de la gobernanza; caracterizar la política de atención al ciudadano al nivel municipal en Colombia en el caso de la alcaldía de Sabana de Torres; realizar un balance sobre la atención al ciudadano en el municipio de Sabana de Torres; y proponer estrategias para el mejoramiento de la atención al ciudadano en el municipio de Sabana de Torres.

La metodología que se utilizada en esta investigación se encuentra basa en un enfoque cualitativo de tipo descriptivo-analítico, esto permite que las estrategias utilizadas para la atención al ciudadano en el municipio de Sabana de Torres sean examinadas desde la perspectiva del gobierno abierto. Se tendrá en cuenta los análisis de las normativas, documentos de fuentes primarias y secundarias informes institucionales y política pública, también la revisión de literaturas especializadas en gobierno abierto, gestión pública y atención al ciudadano. Además de esto, se realizará

el análisis comparativo de las prácticas implementadas en el municipio objeto del estudio y los lineamientos teóricos del gobierno abierto.

De acuerdo con los objetivos específicos planteados, la estructura del trabajo es la siguiente: en el capítulo 1 La atención al ciudadano en el marco de la gobernanza, se desarrollará el marco teórico y conceptual que sustenta la investigación, abordando las dimensiones sobre atención al ciudadano en el ámbito de la gobernanza; en el capítulo 2 Caracterizar la Política de la Atención al ciudadano en Colombia y el nivel de competencia municipal, se analizará la política de atención al ciudadano al nivel nacional y municipal, con énfasis en el caso de la alcaldía de Sabana de Torres; en el tercer capítulo Balance de la atención al ciudadano en el Municipio de Sabana de Torres, se realizará un análisis crítico de la situación actual, identificando fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora; y finalmente en el cuarto capítulo Estrategias para el fortalecimiento de la atención al ciudadano en el Municipio de Sabana de Torres, se propondrán estrategias específicas para el mejoramiento de la atención al ciudadano, alineadas con los principios del gobierno abierto.

La atención al ciudadano es un eje muy importante para que el gobierno sea más participativa, transparente y responsable.

Por lo anterior se describe y plantea la pregunta de investigación:

¿Podría afirmarse si las estrategias para el fortalecimiento de la atención al ciudadano en el caso del municipio de Sabana de Torres se corresponden con el principio del gobierno abierto?

1. Aspectos generales para el análisis del Gobierno abierto y las estrategias para el fortalecimiento de la atención al ciudadano.

Marcos conceptual para el abordaje de la atención al ciudadano en el ámbito del gobierno abierto.

En este capítulo se aborda la evolución que ha tenido el concepto de atención al ciudadano en el contexto de la gobernanza moderna, destacando pilares fundamentales como lo es la participación, colaboración y transparencia para así fortalecer la relación entre Estado y sociedad

La atención al ciudadano ha ido trascendiendo de lo administrativo tradicional a convertirse en un pilar fundamental de la gobernanza moderna. En este contexto se ve como el Estado ha tenido la habilidad de ser más eficaz, transparente y participativo con la población.

1.1. De la Nueva Gestión Pública a la Gobernanza

La administración pública ha experimentado una evolución significativa, pasando de la Nueva Gestión Pública (NGP) hacia el modelo de gobernanza. La NGP está inspirada en el sector privado, priorizando la eficiencia, eficacia y la orientación al cliente sin embargo la gobernanza va más allá, ya que está incorporando la participación ciudadana, la transparencia y la colaboración interinstitucional como sus principios fundamentales.

Este cambio implica una nueva definición entre la relación del Estado y la sociedad. Bajo la gobernanza, la ciudadanía deja de ser un receptor pasivo de servicios y pasa a un actor activo haciendo parte de la formulación de políticas públicas. (Chica & Salazar, 2021).

1.1.1. La atención ciudadana como pilar de la gobernanza democrática la gobernanza democrática

En este nuevo marco, la provisión del servicio es excedida por la atención al ciudadano. Esta se centra en escuchar, dialogar y crear soluciones en equipo Estado-sociedad y para ello es necesaria una administración pública, flexible abierta y enfocada en las necesidades de la población.

En el contexto actual, la gobernanza democrática no se limita únicamente a la provisión de servicios por parte del Estado, sino que coloca en el centro la atención al ciudadano. Este enfoque implica ir más allá de la simple entrega de trámites o soluciones administrativas: se trata de escuchar activamente, generar espacios de diálogo y construir respuestas conjuntas entre el estado y la sociedad. Para lograrlo se requiere una administración pública moderna, caracterizada por su flexibilidad, apertura y capacidad para adaptarse a las necesidades reales de la población. En otras palabras, la atención a ciudadana se convierte en un elemento esencial para fortalecer la confianza y la legitimidad institucional.

1.1.1.1. Gobierno abierto: La estrategia Central.

El concepto de gobierno abierto representa la materialización práctica de la gobernanza democrática. Según la CEPAL (2021), este modelo coloca al ciudadano en el núcleo de la gestión pública promoviendo la innovación institucional y garantizando principios fundamentales como la transparencia, el acceso a la información y la rendición de cuentas. En este sentido, los municipios continúan siendo actores claves para la implementación de políticas públicas orientadas en la protección y garantía de derechos.

El informe de revisión de la política de servicio al ciudadano del departamento administrativo de la Función Pública (2020) señala que la entidad territorial debe fortalecer sus canales de atención, asegurar condiciones laborales dignas para los servidores públicos e impulsar mecanismos que fomenten la participación ciudadana como parte de una gestión pública eficiente y moderna.

En Colombia. Las iniciativas como las alianzas para el gobierno abierto han contribuido a significativamente el fortalecimiento de la atención ciudadana tanto en el ámbito local como municipal. un ejemplo concreto de ellos se observa en municipios como lo es Sabana de Torres, donde estas estrategias han permitido mejorar la interacción entre la administración pública y la comunidad, consolidando un modelo más participativo y transparente.

El gobierno abierto es la expresión practica de la gobernanza. La CEPAL (2021) Dice que el ciudadano es el centro de la gestión pública, fomentando la innovación institucional y la transparencia (Acceso a la información y rendición de cuentas). Los municipios siguen siendo un factor esencial para la implementación de políticas públicas dirigidas a derechos. Según el informe de revisión a la política de servicio al ciudadano del Departamento Administrativo de la Función Pública (2020), Los entes territoriales deben reforzar sus canales de atención, Asegurar un trabajo digno e impulsar una participación al ciudadano como parte de una gestión pública moderna y eficiente.

En Colombia, las iniciativas como las alianzas para el gobierno abierto Impulsaron el fortalecimiento de la atención al ciudadano tanto local como municipal como lo es Sabana de Torres.

1.2. La atención al ciudadano en el ámbito del Gobierno.

La gobernanza moderna ha cambiado la dinámica entre el estado y la población, fomentando una gestión pública más transparente, participativa y enfocada en las necesidades que tiene cada individuo. Dentro de este marco, La atención al ciudadano se ha convertido en algo estratégico para reforzar la confianza pública y la legitimidad institucional.

1.2.1. El papel estratégico del municipio y el gobierno abierto

Los municipios continúan siendo espacios fundamentales para el encuentro directo entre el Estado y los ciudadanos. En el contexto del Gobierno abierto, esta relación debe caracterizarse por la transparencia la participación activa y la colaboración según la CEPAL (2025), Los gobiernos locales desempeñan un rol esencial en la promoción de una gestión pública más cercana, eficiente y centrada en los derechos de la ciudadanía. La aplicación de los principios del Gobierno abierto a nivel territorial me permite fortalecer la confianza institucional y fomentar la corresponsabilidad de la toma de decisiones públicas.

El modelo de gobierno abierto es la aplicación concreta de esta filosofía de gestión, impulsando la transparencia, la participación ciudadana y la colaboración entre instituciones. En Colombia, iniciativas como la alianza para el gobierno abierto han trabajado para mejorar los servicios públicos y fomentar la corresponsabilidad de la ciudadanía. La CEPAL (2021) subraya que este modelo pone al ciudadano en el centro de la gestión, promoviendo el acceso a la información, la rendición de cuentas. Y la innovación.

1.2.2. Modelos de Atención ciudadana en Colombia.

Colombia desarrollado varias directrices para optimizar la atención ciudadana en línea con el modelo de gobernanza:

Colombia desarrollado varias directrices para optimizar la atención ciudadana en línea con el modelo de gobernanza. (Departamento administrativo de la Función Pública, 2025)

El modelo distrital de relacionamiento integral con la ciudadanía articula diversos canales estrategias y espacios para optimizar la interacción entre la ciudadanía y la administración (Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, 2024).

El manual de atención Al ciudadano del DNP establece protocolos claros para la Atención y modalidades presencial, Virtual y telefónica, incluyendo mecanismo de control social y participación (Departamento Nacional de Planeación, 2024).

El objetivo de estos modelos es asegurar las garantías efectivas de derechos, mejorar la experiencia del ciudadano y fortalecer la relación entre la sociedad y el estado (Función Pública, 2015).

1.2.3. Desafíos y Oportunidades para Municipios Intermedios

Para municipios como Sabana de Torres, adoptar estas estrategias de gobierno abierto ofrece grandes oportunidades:

Acortar la distancia entre la administración y los habitantes.

Fomentar la participación activa en la gestión pública.

Mejorar la calidad de los servicios mediante la retroalimentación directa de los ciudadanos.

No obstante, existen retos significativos como las limitaciones de infraestructura tecnológica, la insuficiente capacitación del personal y la débil institucionalización de las prácticas de gobierno abierto. A pesar de estas limitaciones, estudios como el de Casanova & Mora, (2022), realizado en municipios de sexta categoría, demuestran que es posible progresar hacia modelos de gobernanza a través de alianzas con la sociedad civil y el uso inteligente de tecnologías accesibles.

1.2.4. Estrategias para Fortalecer la Atención al Ciudadano a Nivel Municipal

Diversas entidades han impulsado acciones para optimizar la atención ciudadana en el marco del gobierno abierto. Las estrategias más destacadas incluyen:

Uso de lenguaje sencillo y claro en la documentación administrativa (Ministerio de vivienda, 2023)

Mejora de los canales de comunicación (presenciales, virtuales y telefónicos) (Catastro Bogotá , 2025)

Implementación de protocolos de trato digno con un enfoque diferencial para grupos vulnerables (Gobernación de Bolívar, 2020)

Promoción de la participación de la ciudadanía en la planificación y evaluación de los servicios (IMCT, 2025)

Estas medidas buscan doblar el esfuerzo en la eficiencia administrativa y, a su vez, reforzar la confianza y legitimidad de las instituciones.

1.2.5. Implicaciones para Sabana de Torres

Para municipios con recursos limitados, como Sabana de Torres, adoptar prácticas de gobierno abierto ofrece una valiosa oportunidad para:

Reducir la distancia entre la administración y los ciudadanos.

Estimular la corresponsabilidad en la gestión.

Aumentar la calidad de los servicios mediante el feedback ciudadano.

La experiencia de municipios de sexta categoría en Norte de Santander ha demostrado que, incluso con restricciones, es posible avanzar en la implementación de estándares de gobierno abierto mediante el establecimiento de alianzas con la sociedad civil y el aprovechamiento de tecnologías accesibles.

Para un municipio como Sabana de Torres, adoptar la gobernanza implica una transición esencial:

Cambiar la lógica Estado-ciudadano de simplemente "prestar" a "co-crear" servicios.

Fortalecer la capacidad institucional para implementar los principios del gobierno abierto.

Crear y mantener espacios de participación ciudadana que permitan identificar necesidades reales y evaluar la calidad de los servicios.

Estudios previos en municipios de sexta categoría Casanova & Mora, (2022) han demostrado que, a pesar de las limitaciones de recursos, el avance hacia modelos de gobernanza es factible mediante alianzas con la sociedad civil y el uso estratégico de tecnologías accesibles.

1.3. Antecedentes de Investigación

El estudio de los antecedentes de investigación permite situar el análisis dentro de un marco académico y práctico más amplio, al reconocer los aportes previos que se han realizado en torno a la atención al ciudadano y la implementación de estrategias vinculadas al gobierno abierto. Revisar experiencias similares en otros municipio y contextos ofrece una base comparativa que enriquece la comprensión del caso de Sabana de Torres, al tiempo que evidencia tendencias, logros y limitaciones en la aplicación de políticas orientadas a la transparencia, la participación y la rendición de cuentas

1.3.1. Internacionales

Los antecedentes internacionales presentados a continuación analizan la transformación digital y la modernización de la gestión pública en diversos países de América Latina, como México y Perú. Estas investigaciones resaltan la importancia de la automatización y la implementación de nuevas tecnologías, como los chatbots y las ventanillas únicas digitales, para superar las limitaciones de la burocracia tradicional. Los estudios abordan problemas comunes, como la ineficiencia y la lentitud en los trámites, especialmente evidentes durante la pandemia de COVID-19, y destacan la necesidad de fortalecer las capacidades digitales de las instituciones. En conjunto, estos trabajos concluyen que la adopción de herramientas digitales no solo mejora la efectividad y la transparencia, sino que también optimiza la atención al ciudadano, haciéndola más ágil y accesible.

De acuerdo con la investigación realizada por Cruz, Martínez & Jiménez (2024) titulada *la implementación de chatbots en gobiernos mexicanos. Exploración y diagnóstico de uso*. Este artículo mexicano estudia la implementación del chatbots en los gobiernos municipales, utilizado con el objetivo de tener una presencia, efectividad y saber las limitaciones que tiene esta tecnología para la buena gestión documental y publica, los problemas que se encontraron en esta investigación es la adaptación generada del chatbots en estos municipios, también se ve lo difícil de su implementación, como en su alcance, funcionalidad y accesibilidad para los ciudadanos. Aunque si hablamos de su uso ha sido un poco limitado porque no hay mucho conocimiento,

recursos y las estrategias no son las más adecuadas. Las conclusiones que nos deja esta investigación es que es muy necesario el fortalecimiento a las digitalizaciones de los gobiernos municipales por otro lado también se concluye que se necesita un mejoramiento a las herramientas para que así la interacción con la ciudadanía sea más efectiva.

Siguiendo esta línea, Salas (2022) autor peruano, resalta en su investigación *Repercusión e importancia de la automatización del trámite documentario en las instituciones públicas*, la importancia del uso de las tecnologías y la automatización en instituciones públicas. Estudio, que se realiza mediante la técnica de revisión integradora de artículos indexados en revistas científicas entre el periodo 2015-2020. Los problemas que se identificaron en la crisis que provoco la pandemia del COVID-19, fueron las instituciones públicas, el trámite documentario que tuvo que ser adaptado rápidamente, ya que era necesario para una mejora continua en la atención al ciudadano y los procesos internos. Sin embargo, la mayoría de las instituciones no estaban preparadas ni con las herramientas, ni para estos cambios y por esto se vio ineficiencia bastante notable. Entre sus conclusiones destaca la importancia de la utilización adecuada de la automatización de los procesos internos y su documentación como forma de ahorrar tiempo y recursos en los procesos de tramitación. Logrando con ellos el mejoramiento de la atención al ciudadano.

El presente artículo titulado *La nueva gestión pública para un Estado eficiente y eficaz* de Adrianzén , Carranza, Barrantes, & Bravo, (2022) investigación realizada en Perú, se inició ante la necesidad de empezar a transformar las estructuras tradicionales que hay en el Estado, las cuales no son suficientes para los desafíos que existen de la gobernanza y atención de servicios públicos. Ya que si miramos es el modelo de burocracia tradicional tiene una rigidez, lentitud e ineficiencia para la gestiona lo público. Entre sus conclusiones, se destaca que la nueva gestión pública trae consigo herramientas como lo son: la gestión por objetivos, la evaluación del desempeño y la rendición de cuentas, con esto contribuye a una administración pública más ágil y centrada para el ciudadano. Pero para cumplir con su éxito tiene que haber el compromiso político, un entorno organizacional y la capacitación del personal para que así haya el cambio.

En los últimos años, El modelo de gobierno electrónico ha evolucionado hacia un enfoque más inclusivo y centrado en el ciudadano. Según la OCDE (2024) Los gobiernos de América latina, y el Caribe han adoptado tecnologías digitales para mejorar la capacidad de respuesta, la transparencia y la eficacia del sector público este proceso ha implicado el rediseño de servicios públicos, la implementación de ventanillas únicas digitales y la promoción de la innovación como eje de la transformación institucional.

La revisión del Gobierno digital en la región destaca que el éxito de estas iniciativas depende de una gobernanza sólida y de la capacidad de los estados para diseñar servicios centrados de eventos de vida del ciudadano como el nacimiento la educación el empleo la jubilación este enfoque permite simplificar trámites mejorar la experiencia del usuario y fomentar una relación más cercana entre el estado y la ciudadanía.

1.3.2. Nacionales

Los antecedentes nacionales se enfocan en el panorama colombiano destacando los retos y avances en la modernización del sector público a través de la gestión del conocimiento y la implementación de tecnologías.

Este trabajo escrito por Galindo (2020), publicado en la revista *signos*, titulado *Aproximación a los lineamientos para la implementación de la gestión del conocimiento en las entidades del sector público en Colombia*. En él se plantea una revisión bibliográfica relacionada con la gestión del conocimiento en instituciones públicas, donde nos habla de la falta de estrategias y la rotación de personal, por eso no hay saberes permanentes esto afecta a la eficiencia, mecanismos, gestión y transferencia del conocimiento para las instituciones gubernamentales. El problema identificado de esta investigación es en las políticas que se utilizan para la gestión del conocimiento, otros problemas es la optimización de los procesos, la innovación en la administración pública y la toma de decisiones. Las conclusiones del estudio muestran que una adecuada y mejora en la gestión del conocimiento puede hacer una buena eficiencia institucional, pero para esto se debe tener en cuenta las normativas claras, una capacitación del talento humano de calidad y tener herramientas tecnológicas, pero no solo tenerlas si no saber hacer uso de ellas.

La modernización del sector público colombiano ha enfrentado importantes desafíos en la implementación de tecnologías digitales, especialmente en regiones como el Triángulo del Café. Aunque se han realizado esfuerzos por integrar las TIC en la gestión administrativa, persisten brechas significativas en infraestructura tecnológica, formación del personal y articulación institucional. Morales, Pinilla, Reyes, & Miranda (2023), la revolución de la madurez digital y ciberseguridad, aún existen debilidades en la automatización de procesos, el análisis de datos y la interoperabilidad de sistemas. Estos hallazgos evidencian la necesidad de fortalecer las inversiones en capacidades técnicas, desarrollar estrategias de innovación tecnológica y fomentar una cultura organizacional que promueva el uso eficiente de las TIC para mejorar la atención al ciudadano y la eficiencia institucional.

Este estudio titulado *Plan anticorrupción y de atención al ciudadano vigencia 2020* realizado por Mejía (2020), tiene como uno de sus objetivos la mejorar de la atención y participación ciudadana en la gestión pública. la problemática de la falta de herramientas sólidas para una buena atención ciudadana dentro de CORPOAMAZONIA. La ausencia de controles eficaces y la necesidad de generar confianza en la comunidad impulsaron la formulación de este plan. En la conclusión se subraya la importancia de fortalecer los espacios de participación ciudadana y de adoptar una cultura organizacional basada en la ética y la rendición de cuentas. Solo a través de estos mecanismos se podrá garantizar una gestión pública eficiente y comprometida con el desarrollo sostenible de la región amazónica.

Artículo escrito por Guevara (2022). Tiene como título Recomendaciones a la implementación de la estrategia digital de planeación ciudadana en el grupo de servicios de atención al cliente del Ministerio del interior de Colombia. Esta investigación se empezó en el contexto de transformación digital del sector público y la necesidad de promover una ciudadanía más efectiva y conectada con la gestión gubernamental. La problemática que se encuentra en este estudio fue la falta de una estrategia digital, Por otro lado, las herramientas existentes no estaban siendo aprovechadas plenamente para fomentar el diálogo ciudadano ni garantizar una atención efectiva y participativa entre las conclusiones más relevantes, la investigación resalta que una participación ciudadana

digital efectiva requiere planificación estratégica fortalecimiento institucional y capacitación del personal y la construcción de plataformas accesibles a la ciudadanía.

En síntesis, los antecedentes realizados, tanto internacionales como nacionales evidencian una tendencia común hacia la modernización de la gestión pública mediante la incorporación de tecnologías digitales, la automatización de procesos y la promoción de la participación ciudadana. Estas experiencias demuestran que la transformación digital no sólo optimiza la Eficiencia administrativa, sino que también fortalece la transparencia y la relación entre el estado y la ciudadanía. Sin embargo, persisten retos significativos relacionados con la infraestructura tecnológica, la capacidad del talento humano y la Institucionalización de prácticas de gobierno abierto, especialmente en municipios con limitaciones presupuestales. Este panorama justifica la necesidad de diseñar estrategias Hasta al contexto local, como en el caso de Sabana de Torres que permitan avanzar hacia un modelo de atención al ciudadano más ágil, inclusivo y alineado con los principios de Gobernanza democrática.

1.3.3. Antecedentes sobre los estudios de la atención al ciudadano a nivel municipal en Colombia.

La evolución de la atención ciudadana en el contexto municipal.

La atención al ciudadano en Colombia ha evolucionado significativamente, pasando de un modelo burocrático centrado exclusivamente en la gestión de trámites a un enfoque más participativo y basado en derechos. Este cambio es un reflejo de la implementación de políticas de gobierno abierto y la adopción del concepto de gobernanza.

El análisis de la evolución de la atención ciudadana en Colombia ha sido objeto de múltiples estudios recientes, por ejemplo, el informe de la Secretaría distrital de integración social (2023) destaca la importancia de la evolución. La calidad de la respuesta institucionales, implementar encuestas de satisfacción y fortalecer los canales presenciales, telefónicos y virtuales para mejorar la experiencia del usuario. Además, Cardozo, (2023) Empatiza que el servicio público debe garantizar la inclusión, la equidad y la calidad de vida, reconociendo que es un medio fundamental para el acceso a los derechos.

1.3.4. Ejemplos de Implementación en Municipios Colombianos

Diversas investigaciones en municipios han explorado como aplicar este enfoque de atención:

Pereira: La controlaría municipal ha desarrollado estrategias de participación ciudadana que incluyen brigadas de escucha social, recepción de PARSD Y comités de control social, con el objetivo de mejorar la calidad del servicio y fortalecer la transparencia institucional. (Contraloría Municipal de Pereira, 2024)

Itagüí: Este municipio ha implementado una estrategia digital, participativa en el marco del plan del desarrollo “Itagüí somos todos 2024-2027”, Que permite a los ciudadanos georreferenciar sus propuestas por zonas y votar por las acciones que consideran prioritarias. Esta iniciativa ha sido acompañada por encuentros territoriales y mesas sectoriales que promueven la co-creación de políticas públicas con enfoque al ciudadano (Alcaldía de Itagüí, 2024).

Floridablanca: Manrique, (2021) Analizó modelos administrativos que subrayan la importancia de adaptar las estrategias de atención a las características culturales y territoriales específicas del municipio.

1.3.5. Guías y Políticas Nacionales

La atención ciudadana en el ámbito territorial se encuentra orientada por lineamientos y políticas nacionales que establecen principios fundamentales para garantizar una gestión pública eficiente y centrada en las personas. Entre estas directrices destacan el modelo integrado de planeación (MIPG), junto con la política nacional de servicio al ciudadano, los canales definen valores esenciales como el trato digno, la aplicación del enfoque diferencial la accesibilidad y la transparencia en los procesos administrativos. Estos principios buscan asegurar que la interacción entre el Estado y la ciudadanía se realice bajo parámetros de respeto, equidad y claridad.

De manera complementaria, el modelo integral de atención a la ciudadanía de Antioquia se presenta como una herramienta práctica dirigida a los servidores públicos, ofreciendo orientaciones concretas para optimizar la gestión de trámites, mejorar los canales de atención y promover la participación activa de la comunidad. Este modelo no sólo facilita la eficiencia administrativa, sino que también fortalece la relación entre la

administración pública y la sociedad, consolidando un enfoque más inclusivo y presentación de servicios.

La atención ciudadana en el nivel territorial se ha guiado por políticas nacionales clave. El modelo integrado de planeación y gestión (MIPG) y la política nacional de servicios al ciudadano establece en principios esenciales como el trato digno, el enfoque diferencial la accesibilidad y la transparencia (2024). de manera complementaria, el modelo integral de atención al ciudadano de Antioquia ofrece una guía práctica de los servicios públicos enfocándose en la gestión eficiente de trámites canales y participación.

1.3.6. La gobernanza y el gobierno abierto en la práctica municipal.

El gobierno abierto se ha basado en la transparencia, La rendición de cuentas y la participación, ha demostrado ser un factor clave para fortalecer la atención y la confianza en ciudades como Cali y San Jerónimo (Antioquia).

Incluso en contextos con mayores desafíos, como los municipios de sexta categoría en norte de Santander, Casanova y Mora (2022) han demostrado que las limitaciones presupuestales no son un impedimento absoluto. Es posible avanzar en la implementación de estrategias de gobierno abierto mediante la creación de alianzas con la sociedad civil y el uso inteligente de tecnologías accesibles.

En conclusión, la atención al ciudadano ha dejado de ser un trámite administrativo para convertirse en un componente estratégico de la gobernanza democrática. La adopción del modelo de Gobierno Abierto y la transición hacia prácticas participativas evidencian que la calidad del servicio público depende tanto de la eficiencia institucional como de la inclusión activa de la ciudadanía en la toma de decisiones.

2. Caracterización de la Política de Atención al ciudadano en Colombia y el nivel de competencia municipal

Este capítulo analiza el marco normativo y las políticas públicas que regulan la atención al ciudadano en Colombia, así como las competencias asignadas a los municipios para garantizar un servicio eficiente, transparente y centrado en los derechos.

2.1. Antecedentes de las acciones públicas frente a la atención ciudadano

Antes de la existencia del MIPG, la atención al ciudadano en Colombia se concebía principalmente como un conjunto de trámites administrativos que cada entidad debía resolver de manera aislada. Durante las décadas de los años ochenta y noventa, el enfoque estaba centrado en la gestión burocrática, con procedimientos rígidos y poco articulados entre las instituciones (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2024)

Con el inicio de reformas administrativas en los años 2000, especialmente a partir de la Ley 489 de 1998 y la implementación de políticas de modernización del Estado, se empezaron a introducir mecanismos orientados a mejorar la atención al ciudadano. Surgieron iniciativas como los programas de racionalización de trámites, la creación de ventanillas únicas y la incorporación de tecnologías de la información para facilitar el acceso a servicios básicos.

La atención ciudadana en Colombia ha pasado de ser un proceso meramente burocrático a un modelo que prioriza los derechos, la participación y la eficiencia. Esa transformación tiene su fundamento en la Constitución Política de 1991, la cual obliga al Estado a servir a la comunidad y a garantizar los derechos fundamentales (Artículos 2, 365, y 369). Para modernizar este servicio, el Departamento Administrativo de la Función Pública (2020) ha actualizado la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, reforzando principios como el trato digno, la accesibilidad y la inclusión de enfoques diferenciales.

Por otra parte, en el año 2024, organismos como la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (2024) han implementado activamente esta estrategia multicanal, capacitación a funcionarios y métricas de satisfacción para mejorar la experiencia, buscando activamente superar problemas históricos como la desorganización

institucional y la falta de información, especialmente relevantes en localidades como sabana de Torres.

2.2. La atención al ciudadano en el modelo integrado de planeación y gestión MIPG

El MIPG, adoptado mediante el decreto 1499 de 2017 y actualizado en 2024, es el marco de referencia para la gestión pública en Colombia. Este modelo articula siete dimensiones y 19 políticas, entre ellas la de servicio al ciudadano, que promueve una atención efectiva, Transparente y participativa (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2024).

Los objetivos de MIPG incluyen:

Fortalecer el liderazgo y talento humano

Simplificar la operación institucional

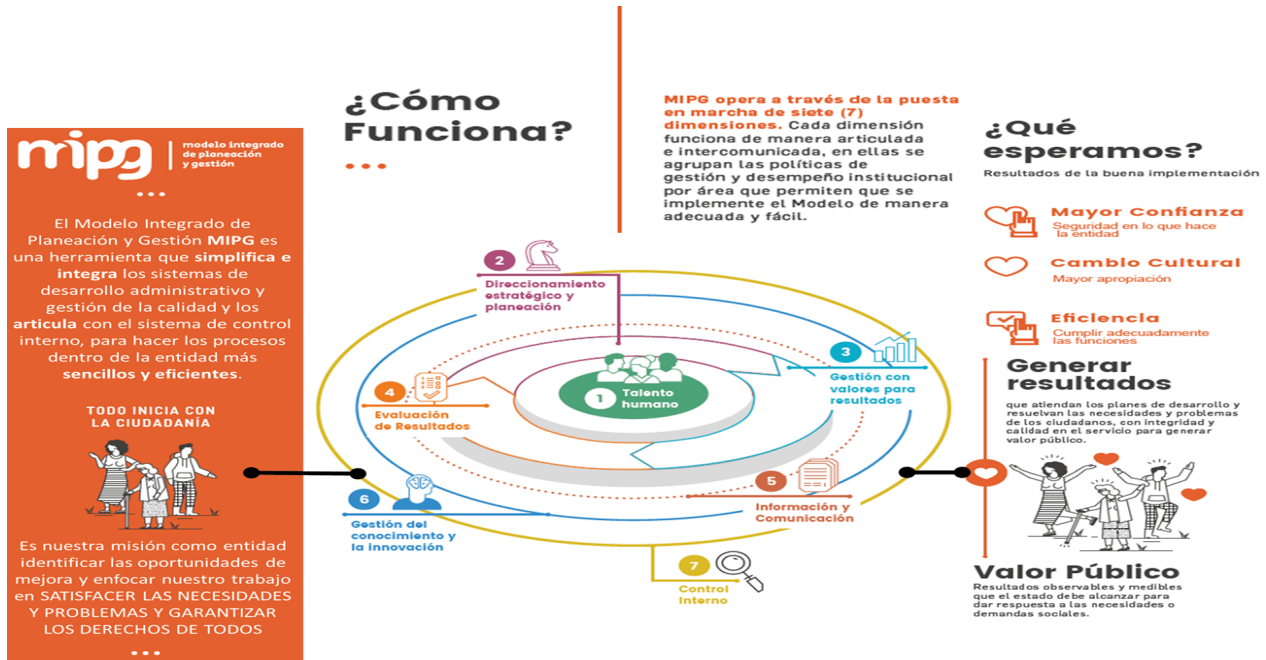
Promover la participación ciudadana

Desarrollar una cultura organizacional sólida

Mejorar la coordinación interinstitucional

El MIPG se implementa a través del Formulario Único de Avances en la Gestión (FURAG), que permite evaluar el desempeño institucional. En 2024, se han incorporado criterios diferenciales para garantizar la inclusión y la equidad en la atención (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2024).

Ilustración 1: Modelo integrado de planeación y gestión.



Fuente: <https://www1.funcionpublica.gov.co/web/mipg>

2.3. Competencias a nivel municipal

La ley 1551 de (2012) establece que los municipios tienen autonomía para gestionar sus asuntos locales, incluyendo la atención al ciudadano.

Las competencias municipales abarcan:

- Implementación de programas de atención directa
- Gestión de trámites administrativos
- Promoción de mecanismos de participación ciudadana
- Garantía del derecho de petición y acceso a la información
- Coordinación con entidades nacionales y departamentales

En 2024 municipios como Galapa (Atlántico) (2024) y Guadalajara de Buga (2024) han desarrollado planes de atención al ciudadano que incluyen protocolos multicanal, formación de servidores públicos y estrategias de transparencia.

Estas experiencias demuestran que, incluso con limitaciones presupuestales, es posible avanzar hacia modelos de atención más eficientes y participativos mediante el uso estratégico de tecnologías y alianzas con la sociedad civil

En síntesis, la política nacional y los lineamientos del MIPG establecen principios claros para la atención al ciudadano, pero su implementación efectiva en el nivel municipal enfrenta retos relacionados con la infraestructura, la capacitación y la articulación institucional. Superar estas barreras es esencial para consolidar un modelo de gestión pública que responda a las necesidades reales de la población.

3. Balance de la atención al ciudadano en el Municipio de Sabana de Torres

Este capítulo presenta un diagnóstico sobre la situación actual de la atención al ciudadano en Sabana de Torres, identificando las principales debilidades estructurales, retos operativos y oportunidades de mejora en la prestación del servicio.

3.1. Aspectos generales sobre el Municipio de Sabana de Torres

El municipio de Sabana de Torres, ubicado en el departamento de Santander, se caracteriza por ser una entidad territorial de categoría sexta, con limitaciones en infraestructura administrativa y tecnológica. La dispersión geográfica de sus dependencias municipales ha generado dificultades en la prestación de servicios públicos, especialmente en lo relacionado con la atención al ciudadano.

3.1.1. Aspectos demográficos

El municipio de sabana de Torres, ubicado en el departamento de Santander, cuenta con una población estimada de 35.145 habitantes en 2025, con una distribución equilibrada por género: 49,4% mujeres y 50,6% hombres. La estructura poblacional es predominantemente joven, con una edad mediana cercana a los 26 años, lo que implica retos en educación, empleo y atención social.

El municipio tiene una extensión territorial aproximadamente de 1.428 km² y una densidad poblacional cerca de 13,5 habitantes por km², lo que refleja una baja concentración poblacional típica de zonas rurales y semiurbanas. Esta configuración demográfica y territorial demanda estrategias que faciliten el acceso a servicios públicos y promuevan la conectividad digital para mejorar la atención al ciudadano.

Ilustración 1: Ubicación Geográfica Municipio de Sabana de Torres



Fuente: https://es.wikipedia.org/wiki/Sabana_de_Torres

La falta de una sede única para la alcaldía ha provocado que los ciudadanos deban desplazarse entre diferentes municipios para realizar trámites, lo que afecta la eficiencia, la accesibilidad y la percepción institucional. Esta situación ha sido identificada como una de las principales barreras para garantizar una atención oportuna y de calidad (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2020).

- **Infraestructura y recursos para la atención ciudadana en la Alcaldía de Sabana de Torres**

La Alcaldía de Sabana de Torres cuenta con una sede principal ubicada en el área urbana, donde se concentran las oficinas administrativas y los espacios destinados a la atención directa de la comunidad. Entre las áreas más relevantes se destacan:

Oficina de Atención al Ciudadano y PQRS: Diseñada para recibir peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, con módulos que permiten una atención personalizada.

Centro de Convivencia Ciudadana: Un espacio que integra servicios sociales, programas de convivencia y mecanismos para la resolución pacífica de conflictos, acercando la administración a las poblaciones más vulnerables mediante una oferta integral.

Salas de reuniones y auditorios: Utilizados para jornadas de participación, socialización de proyectos y capacitaciones comunitarias.

Accesibilidad: La infraestructura incluye rampas y señalización para personas con discapacidad, garantizando un enfoque diferencial.

- **Recursos humanos**

El servicio está respaldado por un equipo conformado por:

Personal administrativo y de atención directa: Encargado de orientar y gestionar trámites, asegurando un trato digno.

Funcionarios especializados: En áreas como Planeación, Hacienda, Comisaría de Familia y Control Interno, que apoyan la resolución de solicitudes específicas.

Talento humano en programas sociales: Vinculado al Centro de Convivencia y a iniciativas de participación comunitaria.

- **Procesos y herramientas**

La gestión se articula con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, mediante:

Gestión de PQRS: Canales físicos y digitales para radicación y seguimiento.

Transparencia y acceso a la información: Publicación de datos abiertos, informes y rendición de cuentas.

Participación ciudadana: Espacios como el Consejo Territorial de Planeación, que permite la intervención comunitaria en la formulación y seguimiento del Plan de Desarrollo Municipal.

- **Recursos tecnológicos**

Portal web institucional: Ofrece información sobre trámites, normatividad y canales de contacto.

Sistemas internos de gestión documental y MIPG: Para garantizar eficiencia y trazabilidad en los procesos.

- **Servicios complementarios**

Empresa de Servicios Públicos (ESPUSATO): Articulada con la Alcaldía para resolver inquietudes sobre acueducto, alcantarillado y aseo.

Hospital Integrado y programas sociales: Coordinación con entidades descentralizadas para atención integral a la comunidad.

3.2. El servicio de atención al ciudadano en la administración municipal de Sabana de Torres

La atención al ciudadano en Sabana de Torres, (Torres, 2025) presenta debilidades estructurales que impactan negativamente en la experiencia del usuario. Entre los principales problemas se encuentran:

Descentralización física de las oficinas, lo que dificulta la orientación y el acceso a los servicios.

Falta de capacitación del personal, que limita la capacidad de respuesta y orientación adecuada.

Ausencia de canales digitales efectivos, como ventanillas únicas virtuales o sistemas de PQRS funcionales.

Lenguaje técnico en la documentación, que obstaculiza la comprensión por parte de la ciudadanía.

Estas deficiencias contrastan con los lineamientos establecidos por la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, que promueve una atención centrada en el usuario, con enfoque diferencial, trato digno y accesibilidad Departamento Administrativo de la Función Pública, (2020). Además, la resolución 02893 de 2020 del Ministerio de las TIC (2024) establece la necesidad de integrar las sedes electrónicas al portal único del Estado, lo cual aún no se ha implementado de manera efectiva en el municipio.

3.3. Retos (desafíos) de la administración municipal en la prestación del servicio de atención al ciudadano en el Municipio de Sabana de Torres

Los principales desafíos que enfrenta la administración municipal en la prestación del servicio de atención al ciudadano son:

Infraestructura dispersa: La falta de una sede única limita la eficiencia operativa y genera confusión entre los usuarios que requieren la prestación del servicio (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2020).

Débil institucionalización del gobierno abierto: La ausencia de espacios formales de participación ciudadana y de mecanismos de rendición de cuentas afecta la confianza institucional (CEPAL, 2021).

Uso limitado de TIC: Aunque el municipio cuenta con una página web, esta no ofrece servicios digitales ni facilita trámites en línea, lo que contradice los principios del gobierno digital moderno. Según el Ministerio de Tecnologías de la Información y la Comunicación, (2020) la implementación de ventanillas únicas digitales y plataformas interoperables es clave para garantizar una atención eficiente, transparente y centrada en el ciudadano. La falta de integración de estas herramientas en municipio de sexta categoría como Sabana de Torres limita el acceso oportuno a los servicios públicos, perpetuando la fragmentación institucional y afectando la experiencia del usuario

Gestión del conocimiento deficiente: La alta rotación de personal y la falta de documentación de procesos impiden la continuidad y mejora de los servicios (Galindo, 2020).

Lenguaje técnico en la comunicación institucional: La complejidad del lenguaje utilizado en los trámites administrativos dificulta la comprensión por parte de los ciudadanos (Ministerio de vivienda, 2023)

Falta de monitoreo y evaluación ciudadana: No se han implementado mecanismos para conocer la percepción de los usuarios ni para aplicar acciones correctivas basadas en sus experiencias (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2020)

En conclusión, el análisis evidencia que la atención al ciudadano en Sabana de Torres se encuentra limitada por factores como la dispersión de dependencias, la falta de canales digitales y la escasa institucionalización del gobierno abierto. Estas deficiencias requieren acciones urgentes para garantizar un servicio accesible, eficiente y alineado con los principios de transparencia y participación.

4. Estrategias para el fortalecimiento de la atención al ciudadano en el Municipio de Sabana de Torres.

Este capítulo propone estrategias orientadas a mejorar la atención al ciudadano en Sabana de Torres, basadas en la implementación de herramientas digitales, la capacitación del talento humano y la creación de espacios de participación ciudadana.

4.1. Implementación de una ventanilla única digital municipal

Una de las principales estrategias para mejorar la atención al ciudadano es Sabana de Torres en la creación de una ventanilla única digital, que permita centralizar los trámites y servicios en una plataforma accesible, intuitiva y segura. Esta herramienta facilitaría la interacción entre los ciudadanos y la administración, reduciendo tiempos de espera, desplazamientos innecesarios y costos operativos.

La Resolución 02893 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones (2020) establece la necesidad de integrar las sedes electrónicas al portal único del Estado, lo cual representa una oportunidad para que el municipio se alinee con los estándares nacionales del gobierno digital

La implementación de una ventanilla única digital en Sabana de Torres es esencial para modernizar la gestión municipal y optimizar el servicio a la ciudadanía. Esta plataforma clave debe centralizar todos los trámites (pagos, permisos, solicitudes) en un portal seguro, usable y accesible (compatible con móviles y tecnologías de apoyo). Además, debe ser interoperable con el Portal Único del Estado Colombiano (según Resolución 02893 de 2020 del MinTIC). Se espera que este sistema digital reduzca costos y tiempos de espera, incremente la transparencia y permita realizar gestiones complejas, como la solicitud de certificados y el pago de impuestos, completamente en línea.

4.2. Fortalecimiento de la capacitación del talento humano en atención al ciudadano

La calidad del servicio público en gran medida de la preparación de los servidores. Por ello, se propone implementar un programa de formación continua en atención al

ciudadano, con énfasis en trato digno, enfoque diferencial, lenguaje claro y uso de herramientas digitales.

La política nacional de servicio ciudadano actualizada por el departamento administrativo de la función pública (2020) resalta la importancia de contar con servidores públicos capacitados para garantizar una atención eficiente transparente y centrada en el usuario.

Dado que la calidad del servicio público está intrínsecamente ligada a la capacitación de los funcionarios, se ha diseñado un programa de formación continua. Este programa se centra en fortalecer cuatro áreas clave: habilidades blandas (como empatía y enfoque diferencial para poblaciones vulnerables), el uso de lenguaje claro (eliminando tecnicismos), el dominio de herramientas digitales (incluyendo la ventanilla única), y la actualización en normatividad y ética pública (basada en la Política Nacional de Servicio Ciudadano). El objetivo de esta capacitación es lograr una mayor satisfacción ciudadana, reducir los errores en la atención e incrementar la confianza en la administración, a través de acciones como talleres trimestrales y evaluaciones de desempeño.

4.3. Creación de espacios de participación ciudadana y evaluación del servicio.

Para fortalecer la relación entre el estado y la ciudadanía, es fundamental establecer mecanismos de participación activa, Como mesas de diálogo, encuestas de satisfacción, buzones de sugerencias y plataformas digitales para la interacción directa.

La CEPAL (2020) destaca que el gobierno abierto debe promover la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana para pilares de una gestión pública moderna. Estos espacios permiten identificar necesidades reales, evaluar la calidad del servicio y fomentar la corresponsabilidad en la gestión pública.

Para fortalecer la relación Estado-ciudadanía, se deben habilitar mecanismos de participación activa, tales como:

Mesas de diálogo y audiencias públicas: Espacios presenciales y virtuales para discutir proyectos, presupuestos y políticas locales.

Encuestas de satisfacción: Aplicadas en línea y en puntos físicos para medir la percepción del servicio.

Buzones de sugerencias digitales y físicos: Para recoger propuestas y quejas de manera sistemática.

Plataformas de interacción directa: Chats en línea, foros y redes sociales oficiales para comunicación bidireccional.

Beneficios esperados:

Mayor transparencia y rendición de cuentas.

Identificación de necesidades reales.

Corresponsabilidad en la gestión pública.

En conclusión, la adopción de una ventanilla única digital, el fortalecimiento del capital humano y la promoción de mecanismos participativos constituyen acciones clave para transformar la atención al ciudadano en Sabana de Torres. Estas estrategias, alineadas con los principios del gobierno abierto, permitirán avanzar hacia una gestión pública más eficiente, inclusiva y cercana a la comunidad.

Conclusiones

Las deficiencias estructurales en la atención al ciudadano afectan directamente la eficiencia pública. La atención a los ciudadanos en Sabana de Torres tiene problemas profundos que impiden que los servicios funcionen bien. Esto sucede porque las oficinas del municipio están muy dispersas, los ciudadanos no saben por dónde empezar sus trámites y, además, el personal no ha recibido la capacitación adecuada. Estos factores crean barreras que hacen difícil, o incluso imposible, que la gente acceda a los servicios del gobierno de forma rápida y de calidad. Es como tener un laberinto para llegar a un destino: por más que el destino sea bueno, si el camino es confuso y no hay guías, muchos se darán por vencidos.

La falta de un Gobierno Abierto a la administración de la ciudadanía. Sabana de Torres aún no ha adoptado por completo el modelo de Gobierno Abierto, lo que se refleja en una escasa comunicación y colaboración entre el gobierno y sus habitantes. Al no existir espacios formales para el diálogo, la participación activa y una transparencia real en la gestión, los ciudadanos se sienten ajenos a las decisiones del Estado. Esto no solo genera desconfianza, sino que también priva a la administración de ideas valiosas y soluciones innovadoras que podrían surgir de la propia comunidad.

El potencial de las tecnologías es clave, pero su uso es insuficiente y desordenado. Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) son una gran oportunidad para mejorar la atención, pero en el municipio se ha implementado de forma limitada y sin una estrategia clara. A pesar de que herramientas como chatbots, ventanillas únicas digitales y trámites automatizados podrían simplificar enormemente la vida de los ciudadanos, su adopción ha sido parcial. No basta con tener la tecnología; es crucial integrarla de manera inteligente para que transforme la experiencia del usuario de principio a fin.

Una gestión del conocimiento deficiente y el lenguaje técnico complican la atención. La gestión del conocimiento en la administración pública es un punto débil, lo que afecta directamente la calidad del servicio. La alta rotación de personal y la falta de un sistema para documentar y compartir el saber institucional impiden que los procesos de atención sean consistentes, obligando a los nuevos funcionarios a empezar de cero. A esto se suma el uso de un lenguaje técnico y complicado en los trámites, que la mayoría de los ciudadanos no entiende.

Por otra parte, la participación ciudadana debe ser el motor de la mejora continua. La participación de los ciudadanos no debería limitarse a un simple mecanismo de control, sino que debe ser el eje central de la atención pública y la fuente de mejora constante. Si se implementan estrategias digitales que fomentan la participación, como plataformas para sugerencias y quejas y se combina con una total transparencia en la información, se puede construir una relación de confianza y corresponsabilidad con la ciudadanía.

Bibliografía

Casanova, M. A., & Mora, M. (2022). *Gobierno abierto en Colombia: Un análisis desde la experiencia en Norte de Santander*. Obtenido de Universidad Pontificia Bolivariana: <https://alacip.org/cong22/191-mora-22.pdf>

Adrianzén, R. E., Carranza, B. E., Barrantes, J. C., & Bravo, K. E. (2022). *La nueva gestión pública: la respuesta para un estado eficiente y eficaz*. Obtenido de Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3724

Alcaldía de Galapa. (2024). *Política o estrategia de servicio al ciudadano*. Obtenido de Alcaldía de Galapa: <https://www.galapa-atlantico.gov.co/Transparencia/PlaneacionGestionyControl/POLITICA%20O%20ESTRATEGIA%20DE%20SERVICIO%20AL%20CIUDADANO%20-%202024.pdf>

Alcaldía de Guadalajara de Buga. (2024). *Plan anticorrupción y atención al ciudadano*. Obtenido de Alcaldía de Guadalajara de Buga: <http://alcaldia.buga.gov.co/intranet/Documentos/PAAC2024.pdf>

Alcaldía de Itagüí. (2024). *Itagüí avanza en la construcción del Plan de Desarrollo más participativo de su historia. Antioquia Amanece*. Obtenido de Alcaldía de Itagüí: <https://www.antioquiaamanece.com/itagui-avanza-en-la-construccion-del-plan-de-desarrollo-mas-participativo-de-su-historia/>

Cardozo, N. (2023). *El papel fundamental del servicio al ciudadano en las entidades públicas*. Obtenido de <https://repositoriocdim.esap.edu.co/bitstream/handle/20.500.14471/27062/NATALIA%20CARDOZO%20RODRIGUEZ.pdf?sequence=1>

Catastro Bogotá . (2025). *Estrategia de Servicio al Ciudadano*. Obtenido de <https://www.catastrobogota.gov.co/sites/default/files/archivos/planeacion/Estrategia%20de%20servicio%20al%20ciudadano%202025.pdf>

CEPAL. (2020). *Gobierno abierto y ciudadanía en el centro de la gestión pública: selección de artículos de investigación*. Obtenido de Comisión Económica para América Latina y el Caribe : <https://www.cepal.org/es/pagina/acerca-gobierno-abierto>

CEPAL. (2021). *Gobierno abierto y ciudadanía en el centro de la gestión pública*. Obtenido de CEPAL: <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/cd5dbb5b-452c-4c1a-9de0-f71baf9a9037/content>

CEPAL. (2025). *Capacidades institucionales técnicas, operativas, políticas y prospectivas (TOPP) para la gestión de las transformaciones: fundamentos para un nuevo paradigma*. Obtenido de Comisión Económica para América Latina: <https://hdl.handle.net/11362/82511>

CEPAL. (2025). *Gobierno Abierto*. Obtenido de Comisión Económica para América Latina y el Caribe.: <https://www.cepal.org/es/temas/gobierno-abierto>

Chica, S. A., & Salazar, C. A. (2021). *Posnueva gestión pública, gobernanza e innovación*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/675/67567532002/>

Congreso de la República de Colombia. (2012). *Ley 1551 de 2012*. Obtenido de Congreso de la República de Colombia: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=43279>

Contraloría Municipal de Pereira. (2024). *Informe del plan de atención al ciudadano*. Obtenido de Contraloría Municipal de Pereira: https://www.contraloriapereira.gov.co/sitio/phocadownload/gestion_participacion_ciudadana/informes_gestion/informes_gestion_area/2024/Informe%20del%20Plan%20de%20Atencion%20al%20Ciudadano%202024.pdf

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2020). *Actualización de los lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano*. Obtenido de Departamento Administrativo de la Función Pública: https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/38139874/2021-03-23_Politica_servicio_al_ciudadano_actualizada.pdf

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2020). *Actualización de los lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano*. Obtenido de Departamento Administrativo de la Función Pública: https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/38139874/2021-03-23_Politica_servicio_al_ciudadano_actualizada.pdf/a8f37301-0e89-d6da-9708-ce72772cde6f?t=1619450714666

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2024). *Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión*. Obtenido de Departamento Administrativo de la Función Pública: https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/56548624/2024-12-18_Manual_operativo_mipg_6V-publicada.pdf

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2024). *MIPG - Modelo Integrado de Planeación y Gestión*. Obtenido de Departamento Administrativo de la Función Pública: <https://www1.funcionpublica.gov.co/web/mipg>

Departamento administrativo de la Función Pública. (2025). *Mdelo de servicio a las ciudadanías*. Obtenido de Departamento administrativo de la Función Pública: <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/d/guest/modelo-servicio-ciudano>

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2024). *Política Nacional de Servicio al Ciudadano*. . Obtenido de Departamento Administrativo de la Función Pública.

Departamento Nacional de Planeación. (2024). *Manual de Atención al Ciudadano* . Obtenido de Departamento Nacional de Planeación: [https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Atencin%20al%20Ciudadano/M-PG-09%20MANUAL%20PARA%20LA%20ATENCI%C3%93N%20AL%20CIUDADANO.Pu%20\(1\).pdf](https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Atencin%20al%20Ciudadano/M-PG-09%20MANUAL%20PARA%20LA%20ATENCI%C3%93N%20AL%20CIUDADANO.Pu%20(1).pdf)

Función Pública. (2015). *Ley 1755 de 2015*. Obtenido de Normativa complementaria:
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=65334>

Galindo, L. V. (2020). *Aproximación a los lineamientos para la implementación de la gestión del conocimiento en las entidades del sector público en Colombia*. Obtenido de SIGNOS-Investigación en Sistemas de Gestión:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=560465477012>

Gobernación de Bolívar. (2020). *Política de Atención al Ciudadano*. Obtenido de
<https://repositoriocdim.esap.edu.co/bitstream/handle/20.500.14471/24799/Politica%20de%20atencion%20al%20ciudadano..pdf?sequence=1>

Guevara, G. d. (2022). *Recomendaciones a la implementación de la estrategia digital de participación ciudadana en el Grupo de Servicio de Atención al Ciudadano del Ministerio del Interior de Colombia*. Obtenido de Unimilitar:
<https://repository.umng.edu.co/server/api/core/bitstreams/4e954fdd-ce1e-4e8b-87d3-441c9d0ff02c/content>

IMCT. (2025). *Estrategia de Atención al Ciudadano*. Obtenido de <https://imct.gov.co/wp-content/uploads/2025/02/AC-O-02-ESTRATEGIA-DE-ATENCION-AL-CIUDADANO-1.pdf>

Jurado, D. A., & Valencia, S. M. (2021). *Gestión del conocimiento: caso de una entidad del sector público colombiano*. *Tendencias*, 22(2), 171–188. Obtenido de Scielo:
<https://doi.org/10.22267/rtend.212202.171>

Manrique, J. (2021). *Análisis de modelos administrativos con enfoque a la atención ciudadana aplicables al municipio de Floridablanca*. Obtenido de Escuela Superior de Administración Pública:
<https://repositoriocdim.esap.edu.co/handle/20.500.14471/27470>

Martínez, R., Cruz, C., & Jiménez, J. M. (2024). *La implementación de chatbots en gobiernos municipales mexicanos. Exploración y diagnóstico de uso*. Obtenido de Revista Mexicana de Análisis Político y Administración Pública:
<https://doi.org/10.15174/remap.v13i26.441>

Mejia, L. A. (2020). *Plan anticorrupcion y de atencion al ciudadano*. Obtenido de Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia: https://www.corpoamazonia.gov.co/files/Planes/anticorrupcion/Plan_anticorrupcion_2020.pdf

Min de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2020). *Guía técnica de integración de ventanillas únicas digitales al portal único del Estado colombiano*. Obtenido de Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. : https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles-161267_Anexo_3_Res_2893_2020.pdf

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2024). *Resolución número 02893 del 30 de diciembre de 2020*. Obtenido de Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones: https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles-161263_Resolucion_2893_2020.pdf

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2020). *Resolución número 02893 del 30 de diciembre de 2020*. Obtenido de Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.: https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles-161263_Resolucion_2893_2020.pdf

Ministerio de vivienda. (2023). *Estrategia para el fortalecimiento de la relación Estado-Ciudadano*. Obtenido de Ministerio de vivienda: <https://www.minvivienda.gov.co/sites/default/files/documentos/estrategia-para-el-fortalecimiento-de-la-relacion-con-el-ciudadano-.pdf>

Morales, L. R., Pinilla, C. C., Reyes, N. M., & Miranda, N. Y. (2023). *Evaluación de la Madurez Digital en los Sistemas de Gestión de los Municipios en Colombia*. Obtenido de Ciencia Latina revista multidisciplinar: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i6.9035

OECD. (2024). *Revisión del Gobierno Digital en América Latina y el Caribe: Construyendo servicios públicos inclusivos y responsivos*. Obtenido de OECD:

https://www.oecd.org/es/publications/revision-del-gobierno-digital-en-america-latina-y-el-caribe_7a127615-es.html

Salas, C. (2022). *Repercusión e importancia de la automatización del trámite documentario en las instituciones públicas*. Obtenido de Revista Científica De Sistemas E Informática: <https://doi.org/10.51252/rcsi.v2i1.266>

Secretaría Distrital de Integración Social. . (2023). *Evaluación de la atención ciudadana en Bogotá*. Obtenido de Alcaldía Mayor de Bogotá.

Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. (2024). *Manual de modelo distrital de relacionamiento integral con la ciudadanía*. Obtenido de Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá: <https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/2024-04/ManualModeloRelacionamiento.pdf>

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. (2024). *Estrategia de servicio al ciudadano 2024*. Obtenido de Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios: <https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/Estrategia-de-servicio-al-ciudadano-2024.pdf>

Torres, A. M. (2025). *Alcaldía Municipal de Sabana de Torres. (s.f.). Portal institucional*. Obtenido de <https://www.sabanadetorres-santander.gov.co>