

ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO 2026 ALCALDÍA DISTRITAL DE BARRANQUILLA

Dependencia líder: Secretaría General - Oficina de Relación con el Ciudadano

Vigencia: 2026

Fecha de Publicación: Enero 31 de 2026

INTRODUCCIÓN

La Alcaldía Distrital de Barranquilla, en su compromiso por consolidar una administración pública eficiente, transparente y cercana a las necesidades de sus habitantes, presenta la **Estrategia de Servicio al Ciudadano para la vigencia 2026**. Esta estrategia se constituye como la hoja de ruta para fortalecer la interacción entre el Estado y la ciudadanía, garantizando que el acceso a trámites, servicios y participación se realice bajo estándares de calidad, oportunidad y calidez.

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), específicamente en la dimensión de "Gestión con Valores para Resultados", la Política de Servicio al Ciudadano busca transformar la experiencia del usuario. No se trata solo de responder solicitudes, sino de generar valor público mediante la comprensión profunda del ciudadano (caracterización), la profesionalización de nuestros servidores (talento humano) y el monitoreo constante de la efectividad en todos los canales de atención.

Esta formulación es coherente con el Plan de Acción 2026 y responde a las orientaciones técnicas del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), enfocándose en la mejora continua y el cierre de brechas en la prestación del servicio.

1. NORMATIVIDAD

La presente estrategia se fundamenta en el marco legal vigente que regula la relación Estado-Ciudadano y la gestión pública en Colombia:

- **Constitución Política de Colombia (1991):** Especialmente el Artículo 23 sobre el Derecho de Petición y el Artículo 209 sobre la función administrativa al servicio de los intereses generales.
- **Ley 1437 de 2011:** Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).
- **Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción):** Orientada a la transparencia y atención al ciudadano.
- **Ley 1712 de 2014:** Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- **Ley 1755 de 2015:** Regula el Derecho Fundamental de Petición.
- **Ley 2195 de 2022:** POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTAN MEDIDAS EN MATERIA DE TRANSPARENCIA, PREVENCIÓN Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES.
- **Decreto Distrital 0801 de 2020:** Por el cual se adopta la estructura orgánica de la Alcaldía de Barranquilla y se definen las funciones de la Oficina de Relación con el Ciudadano.
- **Circular Externa DAFP 100-004-2026:** Orientaciones para la elaboración y publicación de la Estrategia de Servicio al Ciudadano.
- **DECRETO 1499 DE 2017:** Por medio del cual se modifica el Decreto [1083](#) de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
- **LEY 1753 DE 2015:** Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un nuevo país”.

2. CONTEXTO

La Alcaldía de Barranquilla ha consolidado un modelo de atención ciudadana centrado en la accesibilidad y la eficiencia, disponiendo de diversos mecanismos de

contacto y una red de sedes físicas distribuidas estratégicamente en las localidades del Distrito.

2.1 Mecanismos de Contacto y Canales de Atención

Para garantizar una interacción constante y reducir las barreras de acceso, se cuentan con los siguientes canales oficiales:

- **Canal Telefónico (Línea 195):** Servicio disponible las 24 horas, los 7 días de la semana. Incluye el marcado rápido 195 desde fijos o móviles en el territorio distrital y líneas nacionales (+57 605 4010205 / 3161400).
- **Canal Virtual y Tecnológico:**
 - **Sede Electrónica:** Portal web institucional (www.barranquilla.gov.co) para consulta de trámites y servicios.
 - **Chat de la alcaldía:** Sistema omnicanal disponible 24/7 vía Web y WhatsApp (3104420195).
 - **Formulario PQRS:** Herramienta digital para la radicación formal de requerimientos.
 - **Correo Electrónico:** atencionalciudadano@barranquilla.gov.co para consultas generales y notijudiciales@barranquilla.gov.co para asuntos legales.
- **Canal Presencial:** Atención directa en la sede principal y sedes locales de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
- **Inclusión y Accesibilidad:** Se dispone de la **Línea 195 (LSC)** para video llamadas con interpretación en Lengua de Señas Colombiana, asegurando la atención a personas con discapacidad auditiva. Así como el servicio de traducción LSC en sedes de atención presencial.

2.2 Sedes y Servicios Prestados

La infraestructura física del Distrito busca descentralizar la administración para acercarla a los barrios:

1. **Sede Principal (Calle 34 # 43–31):** Concentra servicios especializados de Hacienda (impuestos, acuerdos de pago), Tránsito (RUNT), Planeación (Sisbén, vivienda), Obras Públicas y Gestión Documental para radicación de PQRS. Cuenta con intérprete LSC permanente.

2. **Alcaldías Locales (Riomar, Sur Occidente, Sur Oriente, Metropolitana y Norte Centro Histórico):** Puntos de atención descentralizada donde los ciudadanos pueden gestionar trámites de Sisbén, Hacienda, Salud (SAC), Planeación (estratificación), así como acceso a Comisarías de Familia, Inspecciones de Policía y Corregidurías.
3. **UCJ (Unidad de Servicios Especializados en Convivencia Ciudadana y Justicia):** Ubicada en la vía Cordialidad, integra servicios de justicia con presencia de la Fiscalía, Medicina Legal, Personería Distrital y Defensoría del Pueblo.
4. **Sede de Gestión Social (Local contiguo a Sede Principal):** Atención para adulto mayor, devolución de IVA, estímulo de transporte, familias en acción, información general, ingreso solidario, jóvenes en acción, radicación adulto mayor, subsidio distrital, juventud con sentido, Centros de vida, Trabajando por los niños del semáforo, Primera infancia, Red Unidos.

Este ecosistema de atención permite que la estrategia 2026 se enfoque no solo en mantener la operación, sino en optimizar la calidad de cada interacción en estos puntos identificados.

3. ALCANCE

La Estrategia de Servicio al Ciudadano 2026 aplica para todos los niveles de la Administración Central Distrital de Barranquilla, cubriendo los canales de atención presencial (Sedes de Alcaldías Locales y Centro de Atención), virtual (página web, chat, redes sociales), telefónico y escrito. Inicia con el diagnóstico y planeación de las acciones de mejora y finaliza con la evaluación de la satisfacción ciudadana y el seguimiento a la gestión de requerimientos.

4. OBJETIVOS

Objetivo General

Fortalecer la gestión del servicio al ciudadano en la Alcaldía Distrital de Barranquilla mediante la implementación de acciones estratégicas que garanticen la efectividad de los canales de atención, la competencia del talento humano y la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía.

Objetivos Específicos

1. **Diagnosticar y Planear:** Identificar las necesidades ciudadanas mediante la caracterización y la planificación de estrategias de servicio.

2. **Fortalecer el Talento Humano:** Desarrollar competencias en el personal de atención para asegurar un trato digno, eficiente e inclusivo.
3. **Optimizar la Oferta:** Garantizar la operatividad de los canales de atención y el seguimiento riguroso a las PQRSD.
4. **Evaluar y Medir:** Monitorear la percepción del ciudadano frente al servicio para implementar acciones de mejora oportunas.

5. METAS Y ACTIVIDADES

De acuerdo con el Plan de Acción de la Oficina de Relación con el Ciudadano, la estrategia se estructura en los 4 componentes sugeridos por el DAFFP:

COMPONENTE 1: Diagnóstico y planeación estratégica del servicio

Meta	Actividad Principal	Responsable
Un informe de caracterización de ciudadanos.	Realizar la caracterización de los ciudadanos que interactúan con la entidad mediante los distintos canales de atención para identificar perfiles y necesidades.	ORC
Una Estrategia de Servicio al Ciudadano formulada y publicada.	Formular la estrategia anual integrando los componentes de MIPG y publicarla en la web institucional antes del 31 de enero.	ORC

COMPONENTE 2: Talento humano idóneo y suficiente

Meta	Actividad Principal	Responsable
Cumplir con el 100% del plan de capacitación interno.	Ejecutar el plan interno de capacitaciones para el personal de atención en temas de protocolo, trato digno, lenguaje claro, resolución de conflictos, entre otros.	ORC
Desarrollo de la evaluación de desempeño laboral del 100% del personal a cargo.	Concertar compromisos y evaluar el desempeño de los funcionarios para asegurar el cumplimiento de estándares de servicio.	ORC

COMPONENTE 3: Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso

Meta	Actividad Principal	Responsable
12 Informes de PQRSD por dependencia	Elaborar informes mensuales de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios, y respuesta oportuna desde la herramienta de gestión de PQRSD.	ORC
4 Informes de seguimiento a la atención en sedes.	Realizar visitas de inspección y seguimiento a la gestión en las sedes físicas para garantizar que las condiciones de infraestructura y atención sean óptimas.	ORC

COMPONENTE 4: Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana

Meta	Actividad Principal	Responsable
Un informe de medición de la percepción de la satisfacción de los ciudadanos.	Realizar las mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la atención recibida, informando los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.	ORC

Elaborado por: Vanessa Ballesteros. *Jefa de Oficina de Relación con el Ciudadano*
Secretaría General - Alcaldía Distrital de Barranquilla