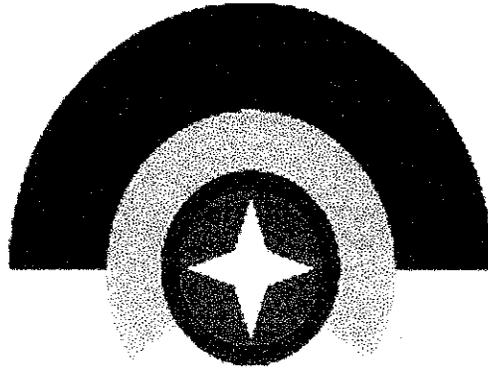


 <b>CONTRALORIA</b> Municipal de Bucaramanga	<b>PLANEACION ESTRATEGICA</b>	<b>PLA-CO-001</b>	
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página 1 de 2	Revisión 1



# **CONTRALORIA**

## **Municipal de Bucaramanga**

### **ESTRATEGIA ANTITRAMITES**

Carrera 11 N° 34-52 Fase II Piso 4 / Teléfono 6522777 / Telefax  
[www.contraloriabga.gov.co](http://www.contraloriabga.gov.co) / [contactenos@contraloriabga.gov.co](mailto:contactenos@contraloriabga.gov.co) 6303777  
Bucaramanga, Santander / COLOMBIA



 <b>CONTRALORIA</b> Municipal de Bucaramanga	<b>PLANEACION ESTRATEGICA</b>	<b>PLA-CO-001</b>	
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página 2 de 2	Revisión 1

## ESTRATEGIA ANTITRAMITES CONTRALORIA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA

Uno de los objetivos de MIPG, es que se focalicen los procesos de gestión en la consecución de resultados que permitan garantizar los derechos, satisfacer las necesidades y atender los problemas de los ciudadanos.

Mediante la tercera dimensión del Modelo, **Gestión con Valores para Resultados**, busca poner en marcha las trayectorias de implementación de políticas definidas en la dimensión de **Direccionamiento Estratégico**.

<sup>1</sup>La **Gestión con Valores para Resultados** agrupa un conjunto de políticas, prácticas e instrumentos que tienen como propósito permitirle a la organización llevar a cabo aquellas actividades que la conduzcan a lograr los resultados propuestos, así como materializar las decisiones de su planeación institucional.

Estas políticas orientadas a mejorar la relación del Estado con los ciudadanos tienen como objetivo permitirle a las entidades mantener una constante y fluida interacción con la ciudadanía de manera transparente y participativa; prestando un servicio de excelencia y facilitando la garantía del ejercicio de los derechos ciudadanos, a través de la entrega efectiva de productos, servicios e información.

Uno de los elementos transversales a las políticas que buscan mejorar la relación entre el Estado y el ciudadano es la **racionalización de trámites**, orientada a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con las entidades públicas.

La Contraloría Municipal de Bucaramanga, de acuerdo a su estructura no es una entidad prestadora de servicios, ya que es más técnica en cuanto a trámites a los ciudadanos en el ejercicio del Control Fiscal.

Igualmente en busca de la racionalización de trámites se implementó la plataforma SIA – ATC el cual fue facilitado por la Auditoría General de la Republica, en el cual el ciudadano puede interponer PQRS, y efectuar el seguimiento a las actuaciones realizadas para atender su petición desde el momento del registro hasta la decisión de fondo. Para ello, debe ingresar por el botón CONSULTAR SOLICITUD y escribir el número SIAATC entregado por el sistema y la contraseña de acceso que le fue asignada al momento del registro de su petición. para que de una manera más ágil y eficaz para el ciudadano presente PQRS, de esta manera garantizando su contestación respetando los términos de Ley mediante este medio llevando a cabo la modernización y eficiencia de sus procedimientos.

### APROBACION

El presente documento de **ESTRATEGIA ANTITRAMITE** es **APROBADO** mediante Acta No. **012 de Abril 29 de 2019** en **Comité Institucional de Gestión y Desempeño**.

<sup>1</sup> <http://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/racionalizacion2018>

*UPM*