

0104

RESOLUCIÓN No.

DE 2024

(01 ABR 2024)

“por medio del cual se formaliza los Centros de Atención Municipal Especializado – CAME, como espacios e instalaciones adicionales y complementarias del centro administrativo municipal.”.

EL ALCALDE MUNICIPAL DE BUCARAMANGA

En uso de sus atribuciones Constitucionales y legales, en especial las conferidas en el Decreto 0243 de 2024, y

CONSIDERANDO:

1. Que la Constitución Política de Colombia en su artículo 315 señala entre las atribuciones del Alcalde "...Dirigir la acción administrativa del Municipio; asegurar el cumplimiento de las funciones y la prestación de los servicios a su cargo.
2. Que el Decreto Municipal 378 de 2020 "Por el cual se formalizan las áreas de trabajo de las distintas dependencias de la administración Central del Municipio de Bucaramanga" estableció como funciones del área de gestión del servicio a la ciudadanía, de la Secretaría Administrativa las siguientes: "Brindar atención con calidad y oportunidad en las diferentes solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos. Para lo cual cumplirá las siguientes funciones: a. Determinar el portafolio de servicios de la entidad y caracterizar los ciudadanos que solicitan dichos servicios. b. Diseñar y ajustar el Sistema de Atención al ciudadano, teniendo en cuenta los componentes legales y propios de la entidad. c. Recibir y dar tratamiento a las PQRSD d. Ejecutar y evaluar el nivel de satisfacción de los servicios de la entidad. e. Las demás funciones relacionadas de la naturaleza del área".
3. Que, mediante decreto municipal 119 de 2019 se ordenó implementar la herramienta tecnológica "GESTIÓN DE SOLICITUDES DEL CIUDADANO" con la cual se facilita y agiliza los procesos administrativos respecto del flujo documental y PQRSD que ingresan a la entidad.
4. Que la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 define los "PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO" como "Todos los espacios físicos dispuestos por una entidad de la Administración Pública, para la interacción personalizada con los ciudadanos, la realización de trámites, la orientación y la asistencia relacionada con el quehacer de la entidad u otros procedimientos, que permitan el acceso a productos y servicios del estado. Este canal puede estar representado por las oficinas de atención, los centros integrados de servicios y demás espacios destinados por las entidades para la atención de los ciudadanos".
5. Que la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 define los servicios complementarios como espacios e instalaciones adicionales y complementarias para mejorar el servicio al ciudadano.
6. Que los Centros de Atención Municipal Especializado – CAME constituyen espacios e instalaciones adicionales y complementarias para mejorar el servicio al ciudadano.
7. Que las funciones de los CAME se encuentran en una de las áreas de trabajo de la Secretaría Administrativa dispuesto en el Decreto municipal 378 del 16 de septiembre de 2020 y, por tanto, su fortalecimiento es responsabilidad de tal dependencia.
8. Que, con el fin de garantizar a la comunidad un servicio eficiente, rápido, oportuno y de calidad en el trámite de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, consultas, solicitudes de información, felicitaciones, denuncias y acceso a los

servicios ofrecidos por la Alcaldía de Bucaramanga se hace necesario formalizar los Centros de Atención Municipal Especializado – CAME, como espacios e instalaciones adicionales y complementarias del Centro Administrativo Municipal.

En mérito de lo expuesto, este Despacho,

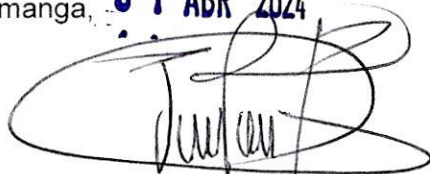
RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. Formalizar los Centros de Atención Municipal Especializado – CAME, como espacios e instalaciones adicionales y complementarias del Centro Administrativo Municipal. Los espacios o sedes de atención CAME serán producto de la necesidad del servicio y podrán aperturarse de manera parcial o permanente.

ARTICULO SEGUNDO. VIGENCIA. El presente decreto rige a partir de la fecha de la publicación, y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

PUBLIQUESE, NOTIFÍQUESE Y CUMPLASE

Dada en Bucaramanga, **01 ABR 2024**



JAIME ANDRÉS BELTRAN MARTINEZ
Alcalde Municipal

Proyecto y revisó aspectos Jurídicos y Técnicos Administrativos: Sonia Yaneth García Benítez - Secretaria Administrativa. **SJB**
Revisó aspectos Jurídicos: Andrés Alfonso Mariño mesa - Subsecretario Jurídico. **AM**
Revisó aspectos Jurídicos: Paola Andrea Matéus Pachón - Secretaria Jurídica. **PAP**
Revisó aspectos Jurídicos: Sergio Andrés Galíndez Riveros- Asesor Despacho. **SGR**