

**CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS CONTRALORÍA
MUNICIPAL DE PEREIRA**

IDENTIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR

**DIRECCIÓN DE PLANEACION Y PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**

2023

Contenido

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA	1
IDENTIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR	1
2023	1
JUSTIFICACIÓN	6
OBJETIVO GENERAL.....	7
OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	7
VARIABLES A EVALUAR.....	8
2. DEMOGRÁFICA.....	9
3. INTRINSECA.....	11
4. IMPACTO	11
5. NATURALEZA DEL USUARIO	11
PROGRAMAS AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD.....	12
2. Formación y capacitación en control fiscal y social.	12
4. Acompañamiento y desarrollo de mecanismos de participación ciudadana.....	13
9. Atención personalizada a los ciudadanos.....	14
10. Canales o medios de para atención a solicitudes	14
GRUPOS OBJETIVOS O FOCOS	15
BENEFICIOS DE LA CARACTERIZACIÓN	15
USO DEL SITIO WEB INTERNO	16

INTRODUCCIÓN

La caracterización de usuarios es un instrumento investigativo que permite a las entidades públicas, el diseño y la aplicación de ejercicios de clasificación de los grupos de valor, mediante la obtención de información suministrada cuando estos interactúan entre sí.

“Caracterizar es un ejercicio investigativo² que busca identificar y obtener información sobre las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de la ciudadanía y los grupos de valor con los que interactúa una entidad con el fin de agruparlos o segmentarlos de acuerdo con atributos o características similares. La caracterización facilita la definición de la oferta institucional³ y de los escenarios de relacionamiento⁴ con la ciudadanía⁵ a través de la identificación de las necesidades y expectativas de los grupos de valor, lo que posibilita el ejercicio de los derechos.”¹

En el año 2011, la Función Pública presenta la primera guía de caracterización de la ciudadanía, la cual se ha venido actualizando según las necesidades de las entidades públicas para la construcción de la caracterización de sus grupos de valor.

Para la construcción de la caracterización de la ciudadanía y grupos de valor de la CMP, la dirección de participación ciudadana utilizó la guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor versión 5 de Noviembre del 2022, emitida por la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano de la Función Pública.

Es importante rescatar que la nueva versión de la guía, presenta mayor simplificación en conceptos y procedimientos existentes, además incorpora el enfoque de Estado abierto planteado en el documento CONPES 4070 de 2021, el cual presenta una apuesta por la construcción de una confianza pública, entendida está, como una forma de relacionamiento entre los diferentes actores de la institucionalidad pública y la sociedad (ciudadanía, entidades públicas o mixtas, empresas del sector privado y academia, entre otros) que busca equilibrar las necesidades y expectativas ciudadanas frente a las responsabilidades públicas.

En este sentido, la adopción del enfoque de Estado abierto exige a las entidades públicas conocer e identificar quiénes son sus grupos de valor, cuáles son sus particularidades y como estas puedan acceder, usar y disfrutar de los bienes y servicios del Estado, con ello se busca garantizar sus derechos, así como la interacción con las entidades para acceder a información, efectuar trámites, ejercer

¹ Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor Versión 5 – Función Pública

el control social, pedir cuentas o incidir en el ciclo de la gestión pública mediante la participación ciudadana.

Los resultados generados en las caracterizaciones de usuarios permitan brindar un mejor servicio a los grupos de valor y generan espacios para construir confianza en las entidades públicas, mejorando la relación entre el ciudadano y la institucionalidad pública.

CONTEXTO

El municipio de Pereira está habitado por 490.464 personas, de las cuales 414.034 se encuentran situadas en el área urbana, en 19 comunas denominadas: Ferrocarril, Olímpica, San Joaquín, Cuba, Del Café, El Oso, Perla del Otún, Consotá, El Rocío, El Poblado, El Jardín, San Nicolás, Centro, Río Otún, Boston, Universidad, Villavicencio, Oriente y Villasantana.

Y un total de 76.430 personas que se encuentran ubicadas en el área rural en 12 corregimientos denominados: Altagracia, Arabia, Caimalito, Cerritos, La Florida, Puerto Caldas, Combia Alta, Combia Baja, La Bella, Estrella la Palmilla, Morelia y Tribunas.

La población se encuentra ampliamente diversificada, debido a que la ciudad de Pereira ya no es una ciudad de paso a otras ciudades y departamentos sino que se convirtió en uno de los sitios de residencia preferidos en Colombia, por lo tanto logra reunir personas de casi todas las partes del país.

Ahora bien, en Colombia se crean Las Contralorías en el año 1923, desde entonces han tenido como objetivo velar por el adecuado uso de los recursos públicos; teniendo un amplio reconocimiento en la constitución política en su artículo 267 que indica que *“El control fiscal es una función pública que ejercerá la Contraloría General de la República, la cual vigila la gestión fiscal de la administración y de los particulares o entidades que manejen fondos o bienes de la Nación”* y en su artículo 272 que literalmente señala: *“La vigilancia de la gestión fiscal de los departamentos, distritos y municipios donde haya contralorías, corresponde a estas y se ejercerá en forma posterior y selectiva”* así mismo en el citado artículo en otro de sus apartes indica: *“Los contralores departamentales, distritales y municipales ejercerán, en el ámbito de su jurisdicción, las funciones atribuidas al Contralor General de la República en el artículo 268 y podrá según lo autorice la ley, contratar con empresas privadas colombianas el ejercicio de la vigilancia fiscal”*.²

Teniendo en cuenta lo anterior, la CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA se basa en los principios de economía, eficiencia, equidad y sostenibilidad ambiental, buscando con esto el mejoramiento continuo de la gestión pública y el resarcimiento del daño fiscal.

² Constitución Política de Colombia – Artículo 267

JUSTIFICACIÓN

La presente caracterización de usuarios nos permite como ente de control fiscal, identificar, clasificar y priorizar por medio de variables, tales como: las necesidades, motivaciones, causas y objetivos de los usuarios para querer acceder a los servicios que presta la Contraloría Municipal de Pereira.

Por otra parte, este estudio permitirá aplicar elementos para la toma de decisiones al interior de la entidad, mejorando los canales de atención, el tiempo de respuesta y la calidad a las solicitudes presentadas por la comunidad.

Evaluar las estrategias adecuadas, ajustándose al perfil de nuestros usuarios, permitiendo una individualización de los mismos; para obtener un resultado más eficaz, de esta forma se estaría suministrando la información idónea a la población correcta.

Las variables con las que se pretende identificar es “¿a quién va dirigido el servicio?” “¿Cómo llega nuestra información al ciudadano?”.

La Contraloría Municipal de Pereira, como ente de control fiscal, cuenta con un grupo objetivo, que corresponde a toda la comunidad pereirana incluyendo las instituciones, entidades y servidores públicos, de este modo se implementaría la primera fase.

De esta manera el ente de control fiscal territorial está atento al manejo de los recursos públicos en entidades como: Empresa de Energía de Pereira S.A E.S.P, Instituto de movilidad de Pereira, el Municipio de Pereira, Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A E.S.P, Aeropuerto Internacional Matecaña, Empresa de Aseo de Pereira S.A E.S.P, Centro de Diagnóstico Automotor de Risaralda S.A.S CDA, Terminal de Transporte de Pereira S.A, Megabús S.A, la Empresa Social del Estado -ESE salud Pereira, la Corporación Deportiva de Pereira CORDEP, parque temático de fauna y flora de Pereira S.A.S-Ukumarí.

La Contraloría Municipal de Pereira tiene como uno de sus objetivos principales lograr una cooperación con la ciudadanía, eliminando la brecha existente entre comunidad y Organismo de Control, para lograr esto la entidad a través de la Dirección de Participación Ciudadana tiene dentro de sus objetivos institucionales la sensibilización y la capacitación de los grupos de valor en los diferentes escenarios en control social participativo y en control fiscal, para la salvaguardar los recursos públicos, así mismo, se pretende involucrar a la ciudadanía en función de la vigilancia del erario público, motivando así el sentido de pertenencia por la ciudad y promover el cuidado de los recursos.

OBJETIVO GENERAL

Caracterizar los usuarios que acceden a los servicios de la Contraloría Municipal de Pereira, para lograr un mejor diseño e implementación de los servicios ofrecidos por la entidad, basándose en las necesidades de los grupos identificados según sus características.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Identificar las características de los usuarios que acceden a los servicios de la Contraloría Municipal de Pereira, mediante estudios geográficos, estudios demográficos y levantamiento de la información suministrada por la comunidad.
2. Segmentar en grupos de valor, las características identificadas por la Contraloría Municipal para hacer efectiva la función de la misma.
3. Diseñar propuestas e iniciativas desde enfoque diferencial que permita satisfacer las necesidades para prestar un mejor servicio.
4. Aumentar el reconocimiento de las actividades que realiza el ente de control fiscal, ante la ciudadanía Pereirana.
5. Fortalecer la relación entre la entidad y la ciudadanía para responder manera oportuna las necesidades e intereses de los grupos de valor.
6. Adelantar acciones ajustadas a las características particulares del usuario.
7. Fortalecer la confianza de la comunidad hacia el ente de control fiscal de este modo lograr un funcionamiento de manera conjunta con la población.

VARIABLES A EVALUAR

A continuación, se relacionan las variables que se pueden tener en cuenta en el proceso de caracterización; se presentan separadas según los usuarios típicos de la entidad (individuos- organizaciones); siendo potestad de la Contraloría aplicar las que crea de mayor relevancia y de acuerdo a la situación de la entidad y del entorno.





Esto quiere decir, que las variables en el presente análisis no son únicas, pueden ser ampliadas o disminuidas en cada momento de actualización o modificación de este documento.

1. GEOGRÁFICA

La participación de los clientes externos tiene una gran representación de la zona urbana, seguida de la zona rural, debido a la facilidad con la que se presta el servicio, priorizados en la caracterización quienes tienen una mayor injerencia para el ente de control son los adolescentes por los diferentes programas que están dirigidos a ellos. A continuación, indicamos las siguientes variables.

- **Comuna:** Se entiende una subdivisión administrativa menor que corresponde a una zona urbana, rural, o mixta. Es equivalente al municipio o concejo u otras instancias de administración local.
- **Corregimientos:** Corregimiento es un término usado en Colombia para definir un tipo de subdivisión del área rural de los diferentes municipios del país, el cual incluye un núcleo de población.
- **Barrio:** Un barrio es una subdivisión de una ciudad o pueblo, que suele tener identidad propia y cuyos habitantes cuentan con un sentido de pertenencia.
- **Institución Educativa:** Escuela es el nombre genérico de cualquier centro docente, centro de enseñanza, centro educativo, colegio, institución educativa o centro de participación; es decir, toda institución que imparta educación o enseñanza.

TABLA 1. Variables sugeridas para caracterizar personas naturales³

GEOGRÁFICAS			
			
Ubicación	Población	Densidad poblacional	Clima

2. DEMOGRÁFICA

Con esta variable se pretende clasificar a los ciudadanos, para direccionar de manera efectiva las diferentes actividades con las que cuenta la Contraloría Municipal; se contarán con las siguientes:

- **Tipo de identificación** (documento de identidad o cedula): como su nombre lo indica es una identificación que determina a cada individuo sea mayor o menor de edad.
- **Ocupación:** (Oficio o profesión de una persona independiente)
- **Dirección:** (lugar donde se establecen o habitan los individuos)
- **Entidad cargo:** (Lugar donde labora una persona y/o presta un servicio)
- **Establecimiento educativo:** (lugar de enseñanza y/o aprendizaje)

³ Guía de caracterización de usuarios Versión 5 Pág. 38

TABLA 2. Variables sugeridas para caracterizar personas naturales⁴

DEMOGRÁFICAS			
Tipo y número de documento	Edad (fecha de nacimiento)	Sexo	Género (orientación sexual e identidad de género)
Ingresos	Ocupación/actividad económica	Estrato socioeconómico	Régimen de afiliación al Sistema General de Seguridad Social
Puntaje del Sisbén	Estado del ciclo familiar	Tamaño/composición grupo familiar	Nivel de educación o Escolaridad
Lenguas o idiomas	Vulnerabilidad		

⁴ Guía de caracterización de usuarios Versión 5 Pág. -39

3. INTRINSECA

La Contraloría Municipal de Pereira toma esta variable; para conocer qué nivel de interacción tiene la población objetivo identificando sus características individuales a tener en cuenta.

- **Intereses:** (actividades o información que cautiva la atención de los ciudadanos, usuario o grupos de interés)
- **Lugares de encuentro:** (lugares más concurridos por los ciudadanos, usuarios o grupos de interés)
- **Uso de canales:** (canales de atención que el ciudadano, usuario o grupo de interés, efectivamente usa “redes sociales”)
- **Conocimiento:** (esta variable lo que indica es que nivel de conocimiento tiene el ciudadano, usuario o grupo de interés sobre los servicios que tiene la entidad).

4. IMPACTO

En la caracterización de usuarios del grupo objetivo propuesto por la Contraloría Municipal de Pereira; se pretende identificar y reconocer las principales necesidades, demandas y comportamientos de sus grupos de valor con el fin de que la caracterización sea el insumo para implementar de manera oportuna acciones de mejora, que permitan impactar y fortalecer aquellos gremios compuestos por profesionales en diferentes áreas; cuya razón principal es afianzar la confianza con toda la comunidad Pereirana sin distinción alguna.

5. NATURALEZA DEL USUARIO

Los clientes que más solicitan los PROGRAMAS AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD del ente de control fiscal están liderados por personas naturales y/o jurídicas, seguido de las entidades sujetas de control y descentralizadas, las veedurías ciudadanas y la Auditoría General de la República.

PROGRAMAS AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD.

1. Recepción.

Denuncias, Quejas y Reclamos. Fortalecer la comunicación oportuna y eficiente con las personas, que emplean las quejas y reclamos como una herramienta, Que permite a la contraloría municipal de Pereira crear oportunidades de mejora en dichos procesos y el correspondiente seguimiento a éstas, evaluando la eficacia y la eficiencia de las acciones Desarrolladas con la comunidad.

Normativa: Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición:

2. Formación y capacitación en control fiscal y social.

Veedurías. El proyecto de veedurías ciudadanas tiene como fin, brindar acompañamiento en la conformación y capacitación de Veedurías sean: especializadas, académicas o ciudadanas, considerándose las académicas como aquellas derivadas del proyecto de contralor estudiantil.

Con esto se busca que la ciudadanía, desde los diferentes entornos, se vincule al ejercicio del Control Fiscal para coadyuvar en la vigilancia de los recursos públicos.

Normativa: Ley 850 de 2003: por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas

3. Promover interacción con la comunidad.

Conversatorios. Lograr un mayor acercamiento con la comunidad Pereirana, dando a conocer la función de la Contraloría Municipal de Pereira y fomentara en la ciudadanía el Control Social Participativo.

Contralor Estudiantil: Basados en la Ley 2195 de 2022 en su artículo 18, Las Contralorías Municipales promoverá la figura del Contralor estudiantil desde el ámbito escolar la cultura de la integridad, la transparencia y el control social, para que los niños y jóvenes conciban, se apropien, y fortalezcan su responsabilidad y compromiso en el cuidado de lo público. las actividades del contralor estarán dirigidas a fomentar la participación ciudadana para asegurar la transparencia, la buena gestión pública y el buen uso de los recursos.

4. Acompañamiento y desarrollo de mecanismos de participación ciudadana.

Control Social Juvenil. Promover y facilitar en la población juvenil, el ejercicio del Control Fiscal Participativo, a través del desarrollo de un diplomado orientado a la formación y organización de líderes juveniles, a estudiantes de grados 9, 10 y 11, de Instituciones públicas que quieran prestar su servicio social ~~de~~

5. Audiencias públicas participativas.

Las audiencias públicas participativas, son un mecanismo de rendición de cuentas así mismo un acto público convocado y organizado por las entidades administrativas para evaluar la gestión realizada y sus resultados con la intervención de ciudadanos y organizaciones sociales.

Así mismo Fomentar la participación de la ciudadanía, haciendo uso de este mecanismo de participación ciudadana, para conocer y deliberar sobre asuntos de interés general e impacto social en la comunidad Pereirana.

Normativa: Ley 1757 de 2015 en su artículo 55

6. Participación Ciudadana en mi clase.

Fomentar la participación Ciudadana en la formación académica de los estudiantes de educación media de las instituciones educativas del municipio de Pereira

7. Foros.

Fortalecer y desarrollar procesos de sensibilización, formación, educación y capacitación, en temas de Control Fiscal Participativo.

8. Rendición de Cuentas.

La rendición de cuentas es el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control a partir de la promoción del diálogo

Normativa: Ley 1757 de 2015 en su artículo 48 definición de rendición de cuentas:

9. Atención personalizada a los ciudadanos.

Es un mecanismo que utiliza la Contraloría Municipal de Pereira donde se presta un servicio personalizado a la comunidad que lo requiera, se presta solución a sus problemas y se les asesora sobre cualquier duda que requieran en cuanto la administración municipal.

10. Canales o medios de para atención a solicitudes

- a. Ventanilla Única (Lunes a Viernes desde las 7:00 am a 12:00 m y desde la 1:00 pm a 4 pm)
- b. Correo Electrónico (correo@contraloriapereira.gov.co)
- c. Patina WEB Link DQR (www.contraloriapereira.gov.co)
- d. Línea Anticorrupción (3248302)
- e. Medios de comunicación de prensa escrita y hablada

GRUPOS OBJETIVOS O FOCOS

Analizando el instrumento de caracterización de usuarios (GUIA) y los diferentes medios de variables demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento, se pudo evidenciar un enfoque diferencial entre la población Pereirana con el fin de identificar las necesidades y motivaciones de los mismos al acceder a un servicio del ente de control fiscal.

Por lo tanto, se clasifica la población entre Jóvenes (entendiéndose a la persona que está situado entre la adolescencia y la edad adulta) la contraloría interviene en este grupo de valor en las diferentes instituciones educativas ubicadas en la ciudad de Pereira, teniendo presencia y participación activa, clara y eficaz con los contralores estudiantiles y las diferentes actividades que se realizan en las instituciones educativas.

Otra clasificación es la de los adultos en donde la Contraloría Municipal, interviene en tres modalidades muy definidas, que se clasifican de la siguiente forma: En veedores, líderes comunitarios, y ciudadanos que ponen en ejercicio o en funcionamiento la función de la contraloría.

BENEFICIOS DE LA CARACTERIZACIÓN

Realizar una caracterización de usuarios traería consigo los siguientes beneficios:

1. Conocer la población objetivo de la Contraloría Municipal.
2. Determinar el conocimiento que la entidad tiene de sus usuarios.
3. Arrojará elementos que permitirán mejorar la comunicación entre la entidad y sus usuarios.
4. Ayudará a detectar las necesidades de los usuarios de una manera eficiente cuando estos lo soliciten.
5. Permitirá implementar acciones que coadyuven en el fortalecimiento de la confianza que los usuarios puedan tener en la entidad.
6. Permitirá, de manera general, la planeación e implementación de estrategias orientadas hacia el mejoramiento de la relación de los usuarios y la Administración Municipal. Teniendo en cuenta que el ente de control pretende ser un puente de conexión entre ellos dos.

USO DEL SITIO WEB INTERNO

El sitio web interno es una de las herramientas principales de comunicación con las que cuenta este ente de control fiscal. La página web, esta permite llevar un registro de la cantidad de visitas de usuarios, que se instruyen con información legal, académica e institucional; entre los cuales se tienen los siguientes:

- Información actualizada del ente de control fiscal
- Link de DQR (Denuncias, Quejas y Reclamos)
- Eventos a realizarse
- Redes sociales (Facebook, Twitter y YouTube)

Lo que indica que cada unidad que compone este sitio WEB, cuenta con sus propias características que predominan, ya que el interés de cada usuario es distinto; teniendo en cuenta que todos tienen como objetivo una prestación del servicio.

Elaborado: Laura Vanessa Velasco Ladino – Directora de Planeación y Participación Ciudadana.

Julio del 2023