



**Contraloría**  
Municipal de Pereira

# PLAN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Contraloría Municipal de Pereira



**2025**

# Introducción

La Constitución Política de Colombia establece en el artículo 2 como uno de los fines esenciales del Estado el servicio a la comunidad.

Para dar cumplimiento a este mandato Constitucional, las entidades de la Administración Pública Nacional deben poner a disposición los instrumentos, canales y recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y satisfacer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia garantizando el goce efectivo de sus derechos.



# Modelo de Servicio al Ciudadano.

## **¿Qué es?**

Es un instrumento diseñado por el Departamento Administrativo de la Función Pública, que sirve como referente para el mejoramiento continuo de la atención al ciudadano, contribuyendo a estrechar la relación entre los grupos de valor y la institucionalidad, viéndose reflejada en el grado de satisfacción y confianza que genera en nuestros usuarios, la calidad del servicio brindado y la satisfacción de sus necesidades

## **¿Qué se busca con este modelo?**

A través de este instrumento se busca definir los lineamientos estratégicos transversales para garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad del servicio a los ciudadanos, a sus derechos en todos los escenarios de interacción de los grupos de valor de la Contraloría Municipal de Pereira.



# Componentes del Modelo de Servicio al Ciudadano.

Teniendo en la necesidad de implementar y adoptar las estrategias a mejorar continuamente el servicio al ciudadano de la Entidad, a continuación se presenta el modelo que agrupa de manera integral, los componentes que conforman el modelo de servicio al ciudadano, teniendo en cuenta los elementos del modelo de gestión pública efectiva al servicio de los ciudadanos de la ventanilla hacia adentro y de la ventanilla hacia afuera, de la siguiente forma:

1. Direccionamiento estratégico.
2. Mejora de procesos y procedimientos
3. Cultura del servicio al Ciudadano
4. Mejoramiento de la infraestructura física y tecnológica
5. Medición de la calidad del servicio.
6. Información confiable



# COMPONENTE 1

COMPONENTES	ACCIONES PROPUESTAS	HERRAMIENTAS
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Generar espacios en el nivel directivo (en los comités o reuniones) para conocer y viabilizar las iniciativas planteadas desde los responsables del servicio al ciudadano.	Informes Trimestrales de Gestión de los responsables de servicio al ciudadano
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Generar espacios con la alta dirección, para darles a conocer cifras contundentes del impacto que genera la deficiente atención ciudadana, los resultados de las encuestas de percepción ciudadana en cuanto al servicio y la importancia de las PQSD dentro de la normatividad nacional, para cumplir con la ciudadanía y evitar retrocesos en los procesos y procedimientos al interior de la entidad.	Informes Trimestrales de seguimiento a Encuestas de satisfacción
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Planificar e implementar un seguimiento periódico al desempeño de las dependencias, en las actividades relacionadas con Servicio al Ciudadano.	Informe de PQRS de la entidad y la la rendición de la cuenta.
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Elaborar el plan de atención al ciudadano basado en el Modelo de atención Departamento Administrativo de la Función Pública	Documento plan de atención al ciudadano
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Identificar y gestionar la formulación de convenios o alianzas estratégicas con otras entidades, para fortalecer la participación ciudadana.	Documentos y convenios de Alianzas Estratégicas con la academia y/o otras entidades

# COMPONENTE 2

COMPONENTES	ACCIONES PROPUESTAS	HERRAMIENTAS
PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Conocer y adoptar el procedimiento que para la recepción y atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la entidad.	Procedimiento de PQRSD.
PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Capacitar a los servidores públicos en la aplicación y utilidad de la política de protección de datos de la entidad.	Programa de capacitación institucional (PIC)
PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Ajustar y/o actualizar los procesos, procedimientos, manuales o protocolos cuando se requieran según normatividad vigente.	Actualización del Manual de Atención a la Ciudadanía.
PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Clasificar y determinar de acuerdo con la complejidad de cada trámite o servicio, los diferentes niveles de atención, para dar respuestas a las solicitudes de los ciudadanos.	Formato de recepción de Denuncia, quejas y reclamos.
PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Articular los sistemas de información con los que cuenta la entidad en los diferentes canales para prestar servicios.	Atención Virtual, redes sociales entre otros.
PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Diseñar e implementar mecanismos de evaluación periódica del desempeño en torno al servicio al ciudadano, diferentes a las obligatorias.	Indicadores de Fichas Técnicas Metodología AGR.



# COMPONENTE 3

COMPONENTES	ACCIONES PROPUESTAS	HERRAMIENTAS
<b>SERVIDORES PÚBLICOS</b>	Fomentar la cultura de servicio al ciudadano en los diferentes puntos de atención (ingreso a las instalaciones, ventanilla única, módulos de funcionarios y/o otros donde el ciudadano tenga acceso).	Protocolos de servicio al ciudadano
<b>SERVIDORES PÚBLICOS</b>	Incluir en las jornadas de inducción y reinducción institucional, temas de Servicio al Ciudadano en relación con oferta institucional, políticas, lineamientos, pautas de atención, entre otros.	Formación y entrenamiento en Cultura de Servicio, Código de Integridad y Valores del Servidor Público
<b>SERVIDORES PÚBLICOS</b>	Construir y ejecutar un plan de entrenamiento en las labores de Servicio al Ciudadano, que permita a los servidores públicos que desempeñan este rol prestar una atención efectiva al ciudadano, haciendo uso adecuado de los sistemas, formatos, plataformas y procedimientos dispuestos por la entidad.	Formación y entrenamiento en Cultura de Servicio, Código de Integridad y Valores del Servidor Público
<b>SERVIDORES PÚBLICOS</b>	Establecer un procedimiento claro, donde se determine la manera en que debe proceder el servidor público, cuando recibe solicitudes que no son competencia de la entidad y el ciudadano insiste en radicarla.	Procedimiento de PQRSD
<b>SERVIDORES PÚBLICOS</b>	Hacer seguimiento continuo al comportamiento y actitud de los servidores públicos que atienden ciudadanos a través de los diferentes canales de atención (diferentes a la evaluación de desempeño).	Protocolos de servicio al ciudadano
<b>SERVIDORES PÚBLICOS</b>	Incluir dentro del Plan Institucional de Capacitación el tema de Servicio al Ciudadano.	Realización de capacitaciones en temas de atención al ciudadano y protección de datos personales.

# COMPONENTE 4

COMPONENTES	ACCIONES PROPUESTAS	HERRAMIENTAS
<b>COBERTURA</b>	Disponer de un módulo de servicio presencial (Ventanilla Unica), un modulo virtual (SIA ATC) que cuente con las condiciones adecuadas para esta atención y la disponibilidad de todos los elementos necesarios para que los servidores públicos presten atención completa en los diferentes canales de atención (información actualizada, sistemas de consulta de información).	Disposición de personal para atención preferente según lineamientos del Manual de Atención al Usuario.
<b>COBERTURA</b>	Crear o mejorar los sistemas de información, para garantizar un acceso rápido a la información y por ende, la optimización de tiempos y resultados en el servicio a los ciudadanos, haciendo más efectiva la comunicación.	Se cuenta con una página web institucional de consulta ciudadana que de cuenta del estado de las distintas iniciativas registradas. Se tiene espacio virtual a través del chat y las redes sociales y se cuenta con un aplicativo web para la recepción de PQRSD
<b>COBERTURA</b>	Incluir mecanismos de atención especial y preferente para niños, mujeres embarazadas y personas en estado de vulnerabilidad y/o de debilidad manifiesta.	Protocolos de servicio al ciudadano y Carta de Trato digno al Ciudadano
<b>COBERTURA</b>	Evaluar la necesidad y pertinencia para generar información dirigida a diferentes grupos poblacionales en la página web.	Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés

# COMPONENTE 5

COMPONENTES	ACCIONES PROPUESTAS	HERRAMIENTAS
<b>CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS</b>	Incluir capacitaciones para los servidores públicos en la aplicación y utilidad del modelo de atención al ciudadano y código de integridad del servidor público.	Realización de Capacitaciones en temas de Protección de Datos Personales, código de integridad y atención al ciudadano.
<b>CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS</b>	Implementar un aplicativo web que permite hacer seguimiento tiempo real de los tiempos, tramites y respuesta de las peticiones como acción de mejora en el servicio.	Informe de seguimiento a PQRSD Semestral y anual
<b>CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS</b>	Evaluar la necesidad y pertinencia para generar información dirigida a diferentes grupos poblacionales en la página web.	Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés
<b>CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS</b>	Incluir en el informe de quejas y reclamos de la entidad, las recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad.	Aplicación de encuestas de percepción del servicio.
<b>CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS</b>	Realizar caracterizaciones de usuarios cuando se requiera, para identificar sus necesidades y expectativas, y ajustar canales, servicios y trámites de acuerdo con las características de la población a la que atiende	Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés



# COMPONENTE 6

COMPONENTES	ACCIONES PROPUESTAS	HERRAMIENTAS
INFORMACIÓN CONFIABLE	Publicar en su sitio web, en la sección de transparencia y acceso a información pública los derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos.	Publicación anual de la Carta de Trato Digno y los informes de seguimiento a PQRSD
INFORMACIÓN CONFIABLE	Actualizar la publicación de la información a través del portal de la entidad y los diferentes medios utilizados por la entidad.	Informe de ejecución del Plan de comunicaciones en la página web y las redes.
INFORMACIÓN CONFIABLE	Difundir información de interés de forma clara y veraz en la página web de la entidad, basada en la política de tratamiento de datos personales.	Informes Trimestrales de Gestión de los responsables de servicio al ciudadano
INFORMACIÓN CONFIABLE	Verificar y estandarizar la información que se proporciona en los diferentes canales de atención.	Manual de atención al usuario, Formato de recepción de Denuncia, quejas y reclamos.
INFORMACIÓN CONFIABLE	Presentar anualmente la rendición de cuentas de la entidad.	Elaboración y presentación de la gestión realizada por la entidad en la vigencia a través de los canales de difusión.





**Contraloría**  
**Municipal de Pereira**

