

PLAN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2026

Contraloría Municipal de Pereira

“Control Fiscal al servicio de la ciudadanía”

INTRODUCCIÓN

La Constitución Política de Colombia, en su artículo 2, establece como fines esenciales del Estado el servicio a la comunidad, la garantía de la efectividad de los derechos y la participación ciudadana en las decisiones que los afectan. En concordancia con este mandato constitucional, la Contraloría Municipal de Pereira adopta el Plan de Atención al Ciudadano 2026, como un instrumento estratégico orientado a fortalecer la relación entre la entidad y la ciudadanía, garantizando una atención oportuna, eficiente, transparente y de calidad.

Este Plan se construye tomando información de la caracterización de usuarios de la entidad, la construcción del plan estratégico 2026-2029 y el plan de marketing de la entidad con el propósito de incorporar estándares superiores de servicio, innovación institucional y enfoque al ciudadano.



MARCO CONCEPTUAL

El Plan de Atención al Ciudadano es un instrumento promovido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, que orienta a las entidades públicas en la adopción de lineamientos para el mejoramiento continuo de la atención, contribuyendo al fortalecimiento de la confianza ciudadana, la satisfacción de los usuarios y la legitimidad institucional.

A través de este Plan se definen estrategias transversales que permiten garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad a los servicios de la Contraloría Municipal de Pereira, en todos los escenarios de interacción con los grupos de valor.



MODELO DE SERVICIO

¿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.



Objetivo General

Fortalecer el modelo de atención al ciudadano de la Contraloría Municipal de Pereira para la vigencia 2026, mediante la implementación de estrategias integrales orientadas al mejoramiento continuo del servicio, la accesibilidad, la transparencia y la participación ciudadana.

Objetivos Específicos

- Garantizar una atención oportuna, eficiente y con enfoque diferencial a los ciudadanos.
- Optimizar los procesos y procedimientos asociados a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD).
- Fortalecer la cultura organizacional orientada al servicio al ciudadano.
- Modernizar y mejorar la infraestructura física y tecnológica destinada a la atención.
- Implementar mecanismos de medición y seguimiento de la calidad del servicio.
- Asegurar la disponibilidad de información clara, confiable y accesible.



Componentes del Modelo de Atención

Teniendo en cuenta 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





Contraloría
Municipal de Pereira

COMPONENTE 1

COMPONENTES	ACCIONES PROPUESTAS	HERRAMIENTAS
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN	Elaborar y actualizar el Plan de Atención al Ciudadano conforme al Modelo de Servicio al Ciudadano del Departamento Administrativo de la Función Pública.	Documento del Plan de Atención al Ciudadano, matriz de articulación con MIPG.
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN	Incorporar el Plan de Atención al Ciudadano como eje estratégico dentro de la planeación institucional, garantizando su alineación con los objetivos misionales y el Plan Estratégico de la Entidad.	Plan de Atención al Ciudadano adoptado, Plan Estratégico Institucional, acto administrativo de adopción.
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN	Posicionar el Plan de Atención al Ciudadano como un indicador clave de desempeño institucional para la toma de decisiones directivas	Informes de PQRSD, informes de rendición de cuentas, reportes de indicadores institucionales.
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN	Socializar el Plan de Atención al Ciudadano a todos los niveles de la entidad mediante jornadas de sensibilización y apropiación institucional.	Actas de socialización, registros de asistencia, material de divulgación institucional
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN	Identificar y gestionar la formulación de convenios o alianzas estratégicas con otras entidades y la academia, para fortalecer la participación ciudadana.	Convenios suscritos, actas de mesas de trabajo interinstitucionales, informes de gestión de alianzas.





Contraloría
Municipal de Pereira

COMPONENTE 2

COMPONENTES	ACCIONES PROPUESTAS	HERRAMIENTAS
PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Socializar el procedimiento para la recepción y atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD en la entidad.	Procedimiento de PQRSD aprobado, piezas de divulgación, actas de socialización.
PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Capacitar a los servidores públicos en la correcta aplicación de los procedimientos de atención a la ciudadanía, con énfasis en el tratamiento y protección de datos personales.	Plan Institucional de Capacitación – PIC, registros de asistencia, Política de Protección de Datos Personales.
PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Ajustar y/o actualizar los procesos, procedimientos, manuales o protocolos conforme a la normatividad vigente y a las necesidades institucionales.	Manual de Atención a la Ciudadanía actualizado, mapa de procesos institucional, control de versiones.
PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Definir y aplicar criterios de clasificación de trámites, servicios y solicitudes ciudadanas, de acuerdo con su complejidad, oportunidad y nivel de atención requerido	Lineamientos de clasificación de solicitudes aprobados, instructivos internos.
PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Articular los sistemas de información y los diferentes canales de atención (presencial, virtual y telefónico), garantizando una atención integral, oportuna y trazable al ciudadano.	Sistemas de información institucionales (SIA POAS, SIA ATC), página web institucional, reportes de interoperabilidad.
PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Realizar seguimiento y evaluación periódica al desempeño del servicio a la ciudadanía, con el fin de identificar oportunidades de mejora y fortalecer la calidad del servicio.	Indicadores de gestión del servicio, fichas técnicas de indicadores, metodología AGR, reportes de seguimiento.



Contraloría
Municipal de Pereira

COMPONENTE 3

COMPONENTES	ACCIONES PROPUESTAS	HERRAMIENTAS
SERVIDORES PÚBLICOS	Fomentar la cultura de servicio al ciudadano en los diferentes puntos de atención (ingreso a las instalaciones, ventanilla única, módulos de atención y demás espacios de interacción con la ciudadanía).	Protocolos de servicio al ciudadano, piezas de divulgación interna, actas de sensibilización.
SERVIDORES PÚBLICOS	Incluir en las jornadas de inducción y reinducción institucional los temas de servicio al ciudadano, oferta institucional, políticas, lineamientos y pautas de atención.	Programas de inducción y reinducción, registros de asistencia, material pedagógico institucional.
SERVIDORES PÚBLICOS	Diseñar y ejecutar un plan de entrenamiento específico para los servidores públicos que desempeñan funciones de atención al ciudadano, orientado al uso adecuado de sistemas, formatos, plataformas y procedimientos institucionales.	Plan de entrenamiento, registros de capacitación, evaluaciones de aprendizaje, manuales operativos.
SERVIDORES PÚBLICOS	Establecer y divulgar un procedimiento claro para la atención de solicitudes que no son competencia de la entidad, garantizando la orientación adecuada al ciudadano.	Procedimiento de PQRSD actualizado, instructivos internos, piezas de divulgación.
SERVIDORES PÚBLICOS	Realizar seguimiento continuo al comportamiento, actitud y calidad del servicio prestado por los servidores públicos que atienden ciudadanos, independiente de la evaluación de desempeño.	Protocolos de servicio, formatos de seguimiento, informes de evaluación del servicio.
SERVIDORES PÚBLICOS	Incluir de manera permanente en el Plan Institucional de Capacitación los temas de servicio al ciudadano, trato digno y protección de datos personales.	Plan Institucional de Capacitación – PIC, cronogramas de capacitación, registros de asistencia.



Contraloría
Municipal de Pereira

COMPONENTE 4

COMPONENTES	ACCIONES PROPUESTAS	HERRAMIENTAS
COBERTURA	Disponer y mantener un módulo de atención presencial (Ventanilla Única) y un módulo virtual (SIA ATC), que cuenten con condiciones físicas, tecnológicas y operativas adecuadas que permitan una atención integral y oportuna.	Manual de Atención al Usuario, asignación de personal para atención preferente, registros de atención.
COBERTURA	Mantener y actualizar los sistemas de información institucionales Página web institucional, aplicativo web de recepción de PQRSD, garantizando el acceso ágil a la información, la optimización de tiempos de respuesta y una comunicación efectiva con la ciudadanía.	Página web institucional, aplicativo web de recepción de PQRSD, canales digitales (chat institucional, redes sociales), reportes de uso y disponibilidad de plataformas.
COBERTURA	Implementar mecanismos de atención especial y preferente para niños, mujeres gestantes, personas mayores y personas en condición de vulnerabilidad o debilidad manifiesta, garantizando trato digno y accesibilidad.	Protocolos de servicio al ciudadano, Carta de Trato Digno al Ciudadano, señalización institucional, registros de atención preferente.
COBERTURA	Evaluar la pertinencia de generar contenidos diferenciados dirigidos a distintos grupos poblacionales, de acuerdo con la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de valor.	Guía de caracterización de ciudadanos, analítica web, informes de actualización de contenidos, encuestas de percepción ciudadana.
COBERTURA	Actualizar permanentemente los criterios de accesibilidad y usabilidad en la página web y en los sistemas de información institucionales.	Informes de accesibilidad web y ajustes de usabilidad implementados.





Contraloría
Municipal de Pereira

COMPONENTE 5

COMPONENTES	ACCIONES PROPUESTAS	HERRAMIENTAS
MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO	Fortalecer las competencias de los servidores públicos mediante capacitaciones en la aplicación del modelo de atención al ciudadano, el Código de Integridad y la protección de datos personales.	Plan Institucional de Capacitación – PIC, registros de asistencia, material de capacitación, evaluaciones de aprendizaje.
MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO	Implementar y fortalecer herramientas tecnológicas que permitan realizar seguimiento en tiempo real a los tiempos de trámite y respuesta de las PQRSD, como acción de mejora continua del servicio.	Aplicativo de seguimiento PQRSD, informes semestrales y anuales de seguimiento, tableros de control.
MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO	Aplicar encuestas de percepción ciudadana en todos los canales de atención, evaluando la calidad del servicio, oportunidad, trato recibido, experiencia del usuario y nivel de satisfacción.	Instrumentos de encuesta, bases de datos de resultados, informes de percepción ciudadana.
MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO	Evaluar la necesidad y pertinencia de generar contenidos diferenciados dirigidos a distintos grupos poblacionales, de acuerdo con la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de valor.	Guía de caracterización, analítica web, informes de segmentación de contenidos.
MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO	Realizar procesos de caracterización de usuarios cuando se requiera, con el fin de identificar necesidades, expectativas y ajustar canales, trámites y servicios a las características de la población atendida.	Instrumentos de caracterización, bases de datos, informes de resultados.
MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO	Evaluar el Plan de Atención al Ciudadano y del Plan de Acción Institucional en los aspectos relacionados con el servicio al ciudadano.	Informes de evaluación e indicadores de gestión.





Contraloría
Municipal de Pereira

COMPONENTE 6

COMPONENTES	ACCIONES PROPUESTAS	HERRAMIENTAS
INFORMACIÓN CONFIABLE	Publicar y mantener actualizada en el sitio web institucional, en la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la información relacionada con los derechos de los ciudadanos, los deberes de la entidad y los mecanismos para garantizarlos.	Publicación de la Carta de Trato Digno al Ciudadano, informes de seguimiento a PQRSD, evidencias de actualización web.
INFORMACIÓN CONFIABLE	Actualizar permanentemente la información institucional a través del portal web y de los diferentes canales de comunicación utilizados por la entidad, garantizando coherencia y oportunidad en los contenidos.	Informes de ejecución del Plan de Comunicaciones, registros de publicaciones en página web y redes sociales.
INFORMACIÓN CONFIABLE	Difundir información de interés general de forma clara, veraz, accesible y en lenguaje comprensible, garantizando el cumplimiento de la Política de Tratamiento de Datos Personales.	Informes trimestrales de gestión de los responsables de servicio al ciudadano, lineamientos de protección de datos, piezas comunicativas.
INFORMACIÓN CONFIABLE	Verificar, estandarizar y armonizar la información que se suministra en los diferentes canales de atención (presencial, telefónico y virtual), con el fin de asegurar consistencia y confiabilidad.	Manual de Atención al Usuario y formatos de recepción de denuncias, quejas y reclamos
INFORMACIÓN CONFIABLE	Presentar anualmente la rendición de cuentas institucional, garantizando el acceso a la información pública, la transparencia y la participación ciudadana.	Informe de rendición de cuentas, piezas de divulgación, registros de eventos y publicaciones institucionales en calendario.



SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El seguimiento al Plan de Atención al Ciudadano 2026 se realizará de manera periódica y sistemática, con una frecuencia trimestral, a través de los responsables definidos para cada actividad, bajo la coordinación de la dirección de planeación y participación ciudadana, con el acompañamiento de la Oficina de Control Interno. Este seguimiento permitirá verificar el nivel de cumplimiento de las actividades programadas, el logro de las metas establecidas y el comportamiento de los indicadores definidos, así como identificar oportunamente desviaciones, riesgos, oportunidades de mejora y buenas prácticas institucionales.

Los resultados del seguimiento serán consolidados en informes de gestión que servirán como insumo para la toma de decisiones por parte de la Contralora y para el fortalecimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.



Articulación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG

El Plan de Atención al Ciudadano 2026 se articula de manera directa con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, conforme a los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública, especialmente con:

- Dimensión 1. Talento Humano: fortalecimiento de competencias en servicio al ciudadano.
- Dimensión 2. Direccionamiento Estratégico y Planeación: inclusión del ciudadano como eje estratégico.
- Dimensión 3. Gestión con Valores para Resultados: enfoque en transparencia, integridad y mejora continua.
- Dimensión 5. Información y Comunicación: acceso a información clara, oportuna y confiable.
- Dimensión 6. Gestión del Conocimiento y la Innovación: incorporación de buenas prácticas de otras contralorías.
- Dimensión 7. Control Interno: seguimiento, evaluación y planes de mejora.



JOHANNA VANESSA BEDOYA PUERTA

Contralora Municipal 2026-2029