

CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA



**MANUAL PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN LA
CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA**

DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

VIGENCIA 2024

*Carrera 7 No. 18-55 Palacio Municipal piso 7º. – Línea WhatsApp : 3227857950
web: www.contraloriapereira.gov.co*

*Email: correo@contraloriapereira.gov.co
Pereira – Risaralda*

Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN	4
ANTECEDENTES NORMATIVOS	5
DEFINICIONES	8
GENERALIDADES DE LA CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA.....	11
Misión	11
Visión.....	11
Política de Calidad	11
Ética Pública.....	11
Valores de la CMP	11
Objetivos Estratégicos y de Calidad:.....	12
¿Qué servicios ofrece la Contraloría municipal de Pereira?	12
Orientación al Ciudadano.....	12
MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO.....	13
CANALES DE ATENCIÓN.....	15
Escrito:	15
Telefónico:	16
Otros medios.....	16
PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	17
PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL	18
PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	20
PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN VIRTUAL.....	22
PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE CIUDADANOS EN CONDICIONES ESPECIALES	23
TÉRMINOS DE RESPUESTA	26
DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE LAS AUTORIDADES	27

CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA



*Carrera 7 No. 18-55 Palacio Municipal piso 7º. – Línea WhatsApp : 3227857950
web: www.contraloriapereira.gov.co*

*Email: correo@contraloriapereira.gov.co
Pereira – Risaralda*

INTRODUCCIÓN

Dentro del marco de la política de Buen Gobierno que busca la generación de valor público y el incremento de la confianza de los ciudadanos en las entidades y los servidores públicos, se resalta al ciudadano como eje fundamental de la Administración Pública, constituyéndose el Estado el principal garante del buen servicio y la atención de sus necesidades y requerimientos. Con fundamento en lo anotado, la Contraloría Municipal de Pereira y en concordancia con la adopción del plan Anticorrupción y Atención al ciudadano, se permite establecer el presente manual de atención al usuario, que bajo un conjunto de consideraciones y procedimientos permita brindar y garantizar una asertiva comunicación entre la comunidad y la entidad.

Con base en la mejora continua de la calidad en el servicio al Ciudadano, la Contraloría Municipal de Pereira ha optado por elaborar y adoptar manual de atención y servicio al Ciudadano como una herramienta que contribuya a mejorar la gestión que realiza el personal de la institución. Este manual tiene como propósito orientar a los servidores públicos de este Órgano de Control, con el ánimo de mejorar la calidad en la prestación de los servicios tanto para los clientes externos como internos, así mismo que sirva de guía para desarrollar actuaciones de calidad con el ciudadano.

En este documento se encuentran los principales fundamentos que se consideran deben ser conocidos y practicados por todos los funcionarios de la CMP implicados en el servicio, así como los procedimientos que deben ser adoptados y aplicados en forma permanente, con miras a brindar una atención de calidad, en la búsqueda que los ciudadanos que acudan a los diferentes servicios de la Entidad.

Este manual de atención y servicio al ciudadano, está dispuesto para todos los canales de atención, con el propósito de que, por medio de un nuevo enfoque de las relaciones entre los servidores públicos y la ciudadanía, los parámetros de atención sean cada vez más incluyentes, informados, eficaces, igualitarios y satisfactorios de las relaciones entre los servidores públicos y la ciudadanía y/o usuarios.

ANTECEDENTES NORMATIVOS

- **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA 1991.**
- **Artículo 2,** establece los fines esenciales del estado, entre los que están: servir a la comunidad, garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afecten y en la vida económica, política administrativa y cultural de la nación.
- **Artículo 20:** Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones la de informar y recibir información veraz e imparcial.
- **Artículo 74.** Derecho a acceder a los documentos públicos.
- **Artículo 209.** La función administrativa está al servicio de los intereses generales y bajo los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

NORMA	CONTENIDO
Ley 42 de 1993	Sobre la organización del sistema de control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen.
Ley 87 de 1993	Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones
Ley 134 de 1994	Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación Ciudadana.
Ley 594 de 2000	Ley general de archivos (artículo 27)
Ley 610 de 2000	Por la cual se establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías.
Ley 734 de 2002, Ley 1952 y Ley 2094	Código Disciplinario Único.
Decreto 2609 de 2012	Por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las Entidades del Estado.
Decreto 103 de 2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.

NORMA	CONTENIDO
Decreto 415 de 2016	Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto Número 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones.
Decreto 1166 de 2016	Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
Decreto 1499 de 2017	Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
Decreto 815 de 2018	Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, en lo relacionado con las competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos
CONPES 3649 de 2010	Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
CONPES 3650 de 2010	Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.
CONPES 3785 de 2013	Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio el Ciudadano.
NTC 6047	Accesibilidad al Medio Físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos.
Resolución 3564 de 2015 Ministerio TIC	Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
Ley 2195 de 2022	Por medio de la cual se adoptan disposiciones tendientes a prevenir los actos de corrupción, a reforzar la articulación y coordinación de las entidades del Estado y a recuperar los daños ocasionados por dichos actos con el fin de asegurar promover la cultura de la legalidad y recuperar la confianza ciudadana y el respeto por lo público.
Ley 850 de 2003	Ley de Veedurías Ciudadanas. Establece el derecho de estas organizaciones sociales a obtener información para ejercer vigilancia en la gestión pública.
Ley 909 de 2004	Organizaciones sociales a obtener información para ejercer vigilancia en la gestión pública. Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.

CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA



NORMA	CONTENIDO
Ley 962 de 2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y Entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Ley 982 de 2005	Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones.
Ley 1145 de 2007	Por medio de la cual se organiza el sistema nacional de discapacidad y se dictan otras disposiciones.
Ley 1275 de 2009	Por medio de la cual se establecen lineamientos de Política Pública Nacional para las personas que presentan enanismo y se dictan otras disposiciones.
Ley 1416 de 2010	Por medio de la cual se fortalece al ejercicio del control fiscal.
Ley 1581 de 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
Ley 2016 de 2020	Por la cual se adopta el código de integridad del servicio público colombiano y se dictan otras disposiciones.
Decreto 1538 de 2005	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997 por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones.
Decreto 2623 del 2009	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano

DEFINICIONES

Se presentan términos y conceptos que contextualizan este protocolo facilitando su entendimiento, comprensión y aplicación.

ANÓNIMO: Es el requerimiento verbal o escrita, que una persona presenta en forma respetuosa, ante la Contraloría Municipal de Pereira, haciendo uso del derecho a proteger su identidad.

ATENCIÓN AL CIUDADANO: Conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un ciudadano.

ATENCIÓN DIFERENCIAL: tratamiento para garantizar la accesibilidad de un servicio a poblaciones que se diferencian por sus condiciones o características de género, étnicas, de discapacidad, orientación sexual y ciclo vital.

CIUDADANO: Es una condición político-jurídica que se aplica a toda aquella persona que, como mayor de edad, tiene deberes para con sus compañeros ciudadanos, así como también derechos.

CANALES DE SERVICIO: medios a través de los cuales los ciudadanos pueden formular Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias - PQRSD ante la Entidad.

CÓDIGO DE INTEGRIDAD: guía de acción de los servidores y colaboradores que reúne los valores éticos de honestidad, respeto, compromiso, diligencia, justicia, solidaridad y lealtad, los cuales deben integrar su comportamiento por el hecho mismo de servir a la ciudadanía.

DEBER DE DENUNCIAR: es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente, las conductas punibles de que tenga conocimiento. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con el artículo 6 de la Constitución Política.

DENUNCIA: Es el mecanismo mediante el cual cualquier persona, notifica o da aviso en forma verbal o escrita, a la Contraloría Municipal de Pereira, de hechos o conductas con las que se pueda estar configurando un posible manejo irregular, o un eventual detrimento de los bienes o fondos del municipio o entidades descentralizadas municipales, o una indebida gestión fiscal, bien sea por parte de un servidor público o de un particular que administre dichos fondos o bienes.

DERECHO DE PETICIÓN: Es el derecho y la garantía constitucional, que tiene toda persona para acudir ante las autoridades correspondientes y formular solicitudes

respetuosas, bien sea en forma verbal o escrita, o pedir copias de documentos no sujetos a reserva, y obtener una pronta y completa respuesta de fondo, en los términos previstos en la ley, mediante comunicación expresa de la misma.

DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL: Es aquel, cuya finalidad se contrae a motivos, intereses o propósitos que acuden a una cierta colectividad o grupo de personas, en cuyo nombre actúa alguien para dirigirse al destinatario de la petición.

DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR: Es aquel mediante el cual cualquier persona, por sí o por intermedio de apoderado, solicita de la entidad la resolución de una petición encaminada al reconocimiento o reclamo de un derecho o interés particular, de conveniencia personal o subjetiva.

DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN: Es la averiguación jurídica o administrativa de un hecho que corresponda a la misión, naturaleza y fines de la Contraloría Municipal de Pereira, así como la solicitud de expedición de copias o desglose de documentos que reposen en los archivos de la Entidad, ciñéndose para estos efectos a los respectivos presupuestos de ley en materia de reserva de documentos.

FORMULACIÓN DE CONSULTA: Es el requerimiento que se le hace a las autoridades en relación con las materias a su cargo, se trata de asuntos más especiales y que requiere de la autoridad un estudio más profundo y detallado para aportar una respuesta.

GESTIÓN: Corresponde identificar si la gestión que realiza la Contraloría Municipal de Pereira, está ejecutando de manera eficiente la recepción, el seguimiento y el control a los trámites recibidos por la entidad.

PARTICIPACIÓN: involucramiento de los ciudadanos y grupos de valor en las etapas de la gestión pública: planeación, ejecución, seguimiento y mejora.

PQRSD: peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN: documento que orienta la gestión del servidor en su proceso de atención a los ciudadanos logrando mayor efectividad en el uso de un canal específico.

QUEJA: Es la acción para dar a conocer a la Contraloría Municipal de Pereira, una situación irregular en el funcionamiento de los servicios a su cargo, presentada directamente por la persona o sujeto pasivo que se considera afectado por la conducta o infracción del servidor público, y que se encuentra relacionada con la prestación inadecuada del servicio o ejercicio irregular del cargo o de las funciones propias del servidor, o de los servicios inherentes a la misión de la entidad, y que comprometen la moralidad de la administración. En todos aquellos casos en que la conducta del servidor

público, que es puesta en conocimiento de la Contraloría Municipal de Pereira, pueda ser configurada de falta de carácter disciplinario, se le dará la denominación de queja.

RECLAMOS: Oposiciones que se formulan a una decisión considerada injusta. Exigencia de los derechos del usuario, relacionada con la prestación de los servicios que se ofrecen al público y que tiene el objeto de que se revise una actuación administrativa motivo de su inconformidad y se tome una decisión.

RECEPCIÓN: La Contraloría Municipal de Pereira, recepcionará todo tipo de comunicaciones, esto se debe hacer a través de la Ventanilla Única, la cual genera un registro y un número de radicado que permite el control y seguimiento de los documentos.

REQUERIMIENTO: Se refiere a las quejas, denuncias y derechos de petición que presentan los ciudadanos en la Contraloría Municipal de Pereira para ser tramitados.

GENERALIDADES DE LA CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA

Misión

Ejercer de forma oportuna, independiente, efectiva el control y vigilancia fiscal de los recursos públicos, con la participación activa de la ciudadanía y un talento humano comprometido, en pro del bienestar general de la comunidad Pereirana.

Visión

Para el año 2025 la Contraloría Municipal de Pereira, será reconocida como un organismo de control que genere confianza a los pereiranos a través del control y la vigilancia transparente de los recursos públicos y la sostenibilidad ambiental.

Política de Calidad

Lograr la confianza de la comunidad Pereirana, mediante el ejercicio responsable y objetivo del control fiscal, basados en los principios de la administración pública, con personal competente, a través del mejoramiento continuo de los procesos, verificando el correcto manejo de los recursos y los beneficios sociales que se esperan de la gestión del estado.

Ética Pública

Se refiere a la disposición interna de quienes desempeñan funciones públicas para cumplir cabalmente con los postulados y mandatos de la Constitución y la Ley acerca de cómo debe ejercitarse dicha función, en términos de eficiencia, integridad, transparencia y orientación hacia el bien común y según los principios de la administración pública. El trasfondo de intencionalidad de la ética pública es la configuración de una cultura de la integridad en la gestión pública, que conduzca a la emisión de unos juicios de confianza por parte de la ciudadanía acerca de las Entidades y de los servidores públicos, al reconocer que todos estos tienen comportamientos transparentes e íntegros, no solamente porque cumplen de manera formal la ley, sino porque en sus prácticas se evidencia un fuerte compromiso por la defensa y la construcción de lo público.

Valores de la CMP

Honestidad
Respeto
Compromiso
Diligencia
Justicia

Objetivos Estratégicos y de Calidad:

- Contribuir al logro de una gestión pública eficiente y transparente, mediante el fortalecimiento del ejercicio de control fiscal, como función constitucional.
- Gestionar la recuperación de los recursos públicos, a través del fortalecimiento del proceso de responsabilidad fiscal y jurisdicción coactiva.
- Consolidar los mecanismos de lucha contra la corrupción mediante acciones de control ciudadano, dirigidas a mejorar la gestión del servicio público y la satisfacción del interés colectivo.
- Gestionar el fortalecimiento institucional y el desarrollo administrativo.

¿Qué servicios ofrece la Contraloría municipal de Pereira?

- Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias generados por la comunidad.
- Realizar auditorías: a los Sujetos y /o puntos de Control Fiscal del orden Municipal
- Procesos de Responsabilidad Fiscal y Cobro Coactivo.
- Recepción y análisis de peticiones, quejas, reclamos y denuncias de las cuales subyacen situaciones donde se evidencie alguna irregularidad en la gestión de recursos públicos por parte de funcionarios y/o particulares.
- Generar respuesta a las solicitudes sobre información relacionada con la entidad, consultas, informes de los procesos misionales (participación ciudadana, procesos de auditorías y procesos de responsabilidad fiscal), los procesos de apoyo y demás que requiera la ley.

Orientación al Ciudadano

El funcionario de Participación Ciudadana de la entidad da orientación a la ciudadanía, sobre los diferentes temas objeto de consulta o de asuntos relacionados con las funciones de la entidad.

Las condiciones, requisitos y términos para dar respuesta a las solicitudes de los ciudadanos están contempladas en los siguientes procedimientos:

“RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PQR” PR-1.2.5.2 PC-1.

“FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN EN CONTROL SOCIAL Y FISCAL” PR-1.2.5.2 PC-2.

“GESTIÓN DE COMUNIDAD PROMOCIÓN ACTIVIDADES DE DELIBERACIÓN” PR-1.2.5.2 PC-3.

“PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA” PR-1.2.5.2 PC-4.

MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

OBJETIVO

Establecer y aplicar los mecanismos de atención de forma presencial y virtual, que permitan fortalecer y garantizar de una forma ágil y oportuna la atención al ciudadano, de manera que promueva el acercamiento al usuario, a fin de atender a tiempo las solicitudes de información y gestión de trámites a través de los distintos canales de interacción dispuestos por la Contraloría Municipal de Pereira.

FUNCIÓN

- ✓ Ofrecer orientación oportuna al usuario que acude a la Contraloría Municipal de Pereira para adelantar trámites y demás requerimientos en cualquiera de nuestros canales de atención.
- ✓ Servir de guía para garantizar una atención oportuna y eficiente al usuario.

ALCANCE

Estos pasos comprometen a todo el personal de la Contraloría Municipal de Pereira a fin de facilitar la recepción, distribución, control eficiente y eficaz de la atención y requerimientos, generando una solución que satisfaga al usuario y que cumpla la normatividad rectora del requerimiento tramitado.

RESPONSABLE

Funcionarios de la ventanilla única y funcionarios de la oficina de planeación y participación ciudadana y contratistas asignados para dicha competencia.

CARACTERÍSTICAS DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Contraloría Municipal de Pereira y Dirección Operativa de Planeación y Participación Ciudadana se fundamentan en el cumplimiento de las siguientes características del servidor público que atienda los diferentes canales de comunicación de la CMP, las cuales reflejarán las expectativas que tiene el ciudadano hacia la entidad:

AMABLE: La atención suministrada por parte de los funcionarios hacia los ciudadanos debe ser respetuosa, gentil y honesta, dándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con la situación por la que acuden a la entidad.

DIGNO: La atención al ciudadano debe ser acorde con la condición humana, cualquiera que sea su posición, directivo de entidad, servidor público o contratista de nivel asesor, profesional, asistencial, tecnólogo, técnico o el ciudadano.

EFFECTIVO: La atención brindada debe ser ágil y coherente con lo que es objeto de solicitud, requerimiento o petición y que aunque no solucione de fondo la misma, sea un instrumento para lograr finalmente la respuesta esperada por quien la solicita, respondiendo a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos, siempre que estas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen el accionar como servidores públicos.

OPORTUNO: La atención al ciudadano debe prestarse en el momento que corresponde, en el tiempo establecido y en el instante requerido.

INFORMATIVO: La atención al ciudadano debe contribuir a la cualificación de los ciudadanos respecto de sus derechos, sus competencias y alcance, en tanto que el ciudadano es un multiplicador por excelencia de la buena o deficiente percepción que se tenga del servicio prestado.

SOLIDARIO: El ciudadano debe sentir que es importante y que su inquietud será atendida de la mejor forma posible. El funcionario deberá ponerse en el lugar del ciudadano para entender su necesidad y ayudar en la solución.

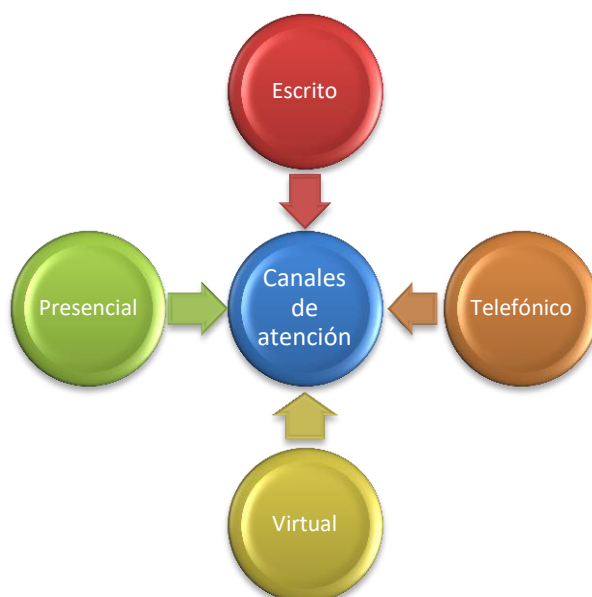
RESPONSABLE: El funcionario debe prepararse para asumir la tarea de suministrar información a los ciudadanos, estar debidamente capacitado, actualizado y enterado de los criterios adoptados por la misma, en los asuntos materia de consulta permanente.

DESCRIPCIÓN DE LA GESTIÓN

Los profesionales, técnicos o Director Operativo de Planeación y Participación Ciudadana, atenderán al ciudadano a través de los diferentes canales creados por la Contraloría Municipal de Pereira para tal fin, brindando información veraz al ciudadano dejando registro de la atención en el formato establecido.

CANALES DE ATENCIÓN

Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la Contraloría Municipal de Pereira, a través de los cuales la ciudadanía y los grupos de interés en la Contraloría, pueden solicitar trámites y servicios sobre temas de competencia de la entidad.



Fuente: Oficina de planeación y participación ciudadana

Los canales de atención son los siguientes:

Escrito: Compuesto por el correo físico o postal, el correo electrónico institucional y el aplicativo SIA ATC.

Atención virtual

Para recibir orientación y asesoría puede ingresar a las páginas:

www.contraloriapereira.gov.co

E-mail: correo@contraloriapereira.gov.co

Chat virtual: <https://www.contraloriapereira.gov.co/sitio>

Radicar una DQRS en el link: <https://siaatc.auditoria.gov.co/dominio/pereira>

Atención Presencial de la Contraloría Municipal de Pereira



Para recibir orientación y asesoría, puede acercarse a las instalaciones de la Entidad los días de lunes a viernes en jornada de 7:00 a.m. a 12:00 pm y de 1:00 a 4:00 pm.

Lugar: Carrera 7 No. 18-55 Palacio Municipal piso 7° piso

A través de los diferentes eventos y actividades de promoción como: audiencias ciudadanas, audiencias públicas, foros, capacitaciones, visitas fiscales entre otros.

Telefónico: Contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin.



Atención línea telefónica.

Para recibir orientación y asesoría, comunicarse en la línea anticorrupción:

(+57) 3227857950

Atención los días de lunes a viernes en jornada de 7:00 a.m. a 12:00 pm y de 1:00 a 4:00 pm.

Otros medios



Redes sociales.

Facebook: Contraloria Municipal de Pereira

Twitter: @controlpereira

Intagram: @contraloriapereira

Youtube: @contraloriapereira

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Mediante este documento la CMP señala de manera precisa los diferentes medios con que se cuenta para dar respuesta a las solicitudes y requerimientos generados por la ciudadanía. Así como las obligaciones que tienen los Órganos de Control para dar respuesta asertiva a dichas solicitudes en los medios y tiempos de ley. En cumplimiento con los horarios de atención, las líneas telefónicas y los correos electrónicos habilitados para la atención de los ciudadanos:

La página Web de la Contraloría Municipal de Pereira, cuenta con un enlace para que los ciudadanos formulen las diferentes peticiones, quejas, reclamos y denuncias de los presuntos actos de corrupción cometidos por funcionarios de las entidades sujetas de control o de organizaciones que manejen recursos del Municipio de Pereira, a través del aplicativo web SIA ATC que se implementó desde el día 02 de noviembre del 2024 el cual es un recurso que permite realizar seguimiento a las peticiones en tiempo real.

Además, la página web cuenta con un espacio disponible para que todos los ciudadanos conozcan toda la información concerniente a la entidad y cada uno de sus procesos misionales. Cada dirección tiene el compromiso de informar a la comunidad los informes de gestión de sus áreas.

Se cuenta con el portafolio de servicios que ofrece la entidad, los manuales de procedimientos, horarios y puntos de atención, esto con el fin de mantener informada a la ciudadanía sobre los diferentes medios de atención con los que cuenta la entidad y formatos electrónicos que están diseñados con el fin de facilitarle al ciudadano la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias, además se cuenta con el Chat en línea para comunicación en tiempo real con la ciudadanía, en el horario de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

Para medir la satisfacción del ciudadano en relación a la gestión de atención y servicio que presta la Contraloría Municipal de Pereira, se aplican encuestas de satisfacción a los usuarios, permitiendo identificar el grado de satisfacción o insatisfacción de estos frente al servicio ofrecido.

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL

Toda actuación que inicie una persona ante cualquier autoridad, implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Atención presencial: es el contacto personalizado entre los servidores de la entidad y los ciudadanos para atender sus solicitudes, así:

- ✓ Al acceder a las instalaciones físicas o a la Ventanilla Única ubicada en la Carrera 7 No. 18-55 Palacio Municipal piso 7° piso
- ✓ A través de los diferentes eventos y actividades de promoción como: audiencias ciudadanas, audiencias públicas, foros, capacitaciones, visitas fiscales entre otros.

Actuaciones del personal de recepción y en atención a los ciudadanos de los requerimientos dirigidas a esta entidad será la siguiente:

- ✓ Dar un saludo amable, identifíquese con su nombre, pregúntele el nombre al ciudadano y dedíquele toda su atención manteniendo contacto visual con el usuario y una postura que demuestre interés en lo que manifiesta.
- ✓ Durante la intervención mantener un tono moderado, audible y vocalizar bien, no lo tutee ni se exceda en un trato afectuoso.
- ✓ Sea tolerante y controle sus emociones, aún si el ciudadano se encuentra alterado.
- ✓ Dirijase al ciudadano por el nombre antecedido por "señor, señora o señorita", durante toda la conversación.
- ✓ Tenga respeto por el ciudadano y evite conversar por teléfono o con sus compañeros de temas ajenos a la solicitud del ciudadano, mientras lo atiende. Si otro ciudadano requiere su servicio, excútese y pídale amablemente que espere unos minutos mientras termina de atender al usuario que está en turno, ofrézcale tomar asiento.
- ✓ Sea prudente en su comportamiento ante el ciudadano que está atendiendo, respecto de su manera de reír, sentarse, pararse, toser, estornudar, etc.
- ✓ No emita juicios de valor respecto de la situación del ciudadano(a), ni cree falsas expectativas asegurando la ocurrencia de potenciales situaciones.

Atención Canal Escrito – Correspondencia – Ventanilla Única: Compuesto por el correo físico o postal, el correo electrónico institucional y el formulario electrónico dispuesto en el portal web de la Contraloría.

Correo Postal: Carrera 7 No. 18-55 Palacio Municipal piso 7° piso
Pereira, Risaralda – Colombia

El trámite que se dará será de la siguiente forma: La ventanilla única recibirá y radicará las peticiones y serán trasladadas a la funcionaria encargada de tramitarlas en el aplicativo SIA ATC, se asignará al responsable del proceso. Los términos se aplicarán conforme a la Ley 1755 de 2015 (“Por medio de la cual se regula el Derecho fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”).

Dar información al ciudadano con base en los documentos oficiales de la Entidad, que contengan los requisitos para los trámites o servicios, las formas de presentar la documentación y los procedimientos establecidos para ello, si lo requiere.

Cuando la solicitud requiere mayor análisis:

Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata y requiere de un mayor análisis, al servidor público le corresponde:

- ✓ Explicarle al ciudadano la razón de no poder atender la solicitud en forma inmediata.
- ✓ Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
- ✓ De ser necesario elevar una solicitud por escrito o aportar nueva documentación, indicarle esta circunstancia e ilustrarlo sobre la forma en que debe realizar el requerimiento o adjuntar los soportes a que haya lugar.

Cuando el servicio debe prestarse por dependencia u otra entidad:

Si la solicitud no puede ser resuelta por la Contraloría, el servidor público debe:

- ✓ Explicarle al ciudadano por qué debe remitirlo a otra dependencia o entidad.
- ✓ Si es en otra dependencia, indicarle a donde debe dirigirse y poner en conocimiento del servidor que debe atender al ciudadano remitido, el asunto y el nombre del ciudadano.
- ✓ Si el servicio debe prestarlo otra entidad, darle por escrito la dirección a la cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, nombre del servidor que lo atenderá.

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

Canal Telefónico: Contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos de la entidad, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin:

(+57) 3227857950

Recomendaciones generales:

- ✓ Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- ✓ Conteste la extensión, así no sea la suya, recuerde que si alguien llama es porque necesita un servicio.
- ✓ Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
- ✓ Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tomar mensaje o buscar la información requerida por el ciudadano.
- ✓ Saber usar todas las funciones del teléfono.
- ✓ Disponer de un listado de los números importantes de la entidad.
- ✓ Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

Durante la llamada:

- ✓ Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
- ✓ Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia de la entidad.
- ✓ Si se le pudo resolver la solicitud al ciudadano, verificar que la información dada, fue completa y cerciorarse que el servicio prestado al ciudadano estuvo conforme con sus expectativas.
- ✓ En caso de que la solicitud no pueda ser resuelta, el servidor deberá trasladar al área correspondiente la llamada, amablemente decirle que se pasará la llamada al área encargada o suministrar el número de teléfono en donde puede recibir la información.

Si debe transferir o poner en espera la llamada:

- ✓ Si se transfiere la llamada a otra dependencia, informar al usuario la situación y pedirle que espere unos minutos en la línea mientras lo comunica con el área y con el funcionario competente.

- ✓ Marcar la extensión, esperar a que contesten e informarle a quien contesta que va a transferir una llamada, del Señor o Señora (nombre de la persona) que necesita lo que corresponda (resumen del asunto), y luego sí transferir la llamada.
- ✓ Bajo ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien va a atender al ciudadano. No hay nada más molesto para el usuario que un servidor que pase la llamada a otra extensión donde nadie le conteste.
- ✓ En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar la llamada del ciudadano, tomarle los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico y decirle que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado.

Si no puede dar respuesta en el momento:

- ✓ Si no puede prestar el servicio de manera inmediata, debe explicarle al ciudadano la razón de la demora.
- ✓ Si debe colocar la llamada en espera mientras realiza alguna consulta, antes de ello, debe informarle al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN VIRTUAL

Canal Virtual: Los canales virtuales de la Contraloría Municipal de Pereira, donde la ciudadanía puede realizar sus peticiones, queja, reclamos y denuncias ciudadanas:

www.contraloriapereira.gov.co

E-mail: correo@contraloriapereira.gov.co

Chat virtual: <https://www.contraloriapereira.gov.co/sitio>

Radical una DQRS en el link: <https://siaatc.auditoria.gov.co/dominio/pereira>

Redes sociales:

Facebook: Contraloria Municipal de Pereira

Twitter: @controlpereira

Intagram: @contraloriapereira

Youtube: @contraloriapereira

Recomendaciones generales:

Los ciudadanos necesitan información oportuna, clara y completa; por tanto, los servidores públicos y responsables de la atención deben:

- ✓ Informarse sobre los formatos, protocolos o lineamientos de atención definidos por la entidad para responder las peticiones ciudadanas.
- ✓ Conocer los trámites y servicios que presta la entidad, incluidas las novedades los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante su turno.
- ✓ Cuidar la ortografía; una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
- ✓ Comunicarse con el ciudadano usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
- ✓ En lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas -un texto escrito solo en mayúsculas equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
- ✓ No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.
- ✓ Dividir las respuestas largas en bloques.
- ✓ No dejar que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano, para que no piense que ha perdido comunicación.
- ✓ Evite tutear o dirigirse al ciudadano o servidor empleando el pronombre de segunda persona.
- ✓ Se ha dispuesto distintos canales de comunicación para garantizar la presentación de denuncias, peticiones, quejas y reclamos sin que sea necesario que los ciudadanos tengan que hacerse presentes en la entidad para que las mismas sean recibidas, radicadas o tramitadas.

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE CIUDADANOS EN CONDICIONES ESPECIALES

En cumplimiento del Art. 13 Decreto 19 de 2012, prestamos atención prioritaria a ciudadanos que por su condición o situación así lo requieran en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad, personas de talla baja, veteranos de la Fuerza Pública (L.1979 de 2019 Ley del Veterano) y en general de personas en estado de indefensión y o de debilidad manifiesta.

La atención de los ciudadanos en condición de discapacidad, mujeres gestantes o adultos mayores, debe ser prioritaria.

Este protocolo está dirigido a aquellas situaciones en las que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja, se debe proceder de la siguiente manera:

- ✓ Todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias de los usuarios que hacen parte de la atención preferencial pueden hacerse por cualquiera de los canales dispuestos por la Contraloría.

La atención del servidor de la Contraloría Municipal de Pereira, se desarrollará de la siguiente manera:

Para **los adultos mayores o mujeres embarazadas**, una vez entran en contacto, el servidor público, debe dar prelación en su atención y serán atendidos sin que estos tengan que esperar.

La **atención a niños, niñas y adolescentes**, tienen prelación sobre los demás usuarios, hay que escucharlos atentamente y otorgar tratamiento reservado a la solicitud.; en ningún momento se deberá manifestar incredulidad sobre lo que diga, ni llamarlo chiquito, mijito, entre otros. Se les debe hablar claro y en un lenguaje acorde con su edad.

La **atención a personas en situación de vulnerabilidad** (víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema) mostrar interés como reconocimiento al derecho que tienen a recibir atención y asistencia, escucharlos atentamente y orientarlos sin mostrar prevención hacia el interlocutor, para evitar mayores traumatismos y dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

Para la **atención a grupos étnicos minoritarios** (indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos) Se debe identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete. En este último caso, la entidad no cuenta con intérprete, por cuanto deberá solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español.

Para **atención de personas de talla baja**, se debe buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar y tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

Las **personas en condición de discapacidad** recibirán una atención especial en cuanto al turno de llegada, y se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- ✓ Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- ✓ No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños.
- ✓ Hay que evitar hablar en tono aniñado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- ✓ Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- ✓ Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”.
- ✓ Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- ✓ No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- ✓ Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

Se le preguntará el servicio que requiere y se emplearán los instrumentos a nuestro alcance para que el ciudadano pueda manifestarse. Por ejemplo, suministrándole papel y lápiz.

De acuerdo a su condición física debe ubicarse cerca o a la misma altura del ciudadano que interviene, con la finalidad de establecer una comunicación cercana y cómoda para el usuario.

Dar al ciudadano las explicaciones que requiera, si es necesario escriba lo que se ha manifestado verbalmente y procurando suministrar el servicio con celeridad.

Si se requiere una consulta adicional que no dependa del funcionario que lo atiende o no pueda ser suministrada inmediatamente, explicar al ciudadano claramente el procedimiento a seguir.

Procure que el ciudadano no se encuentre solo en caso de que en el desarrollo de la gestión deba ausentarse temporalmente, solicite la colaboración de un compañero que lo siga atendiendo.

Tener en cuenta que, si el usuario presenta discapacidad visual, debe ofrecerle su hombro para orientarlo mientras permanezca en la entidad e indicarle la ubicación de algún obstáculo que pueda encontrar en el camino.

Si el ciudadano presenta problemas de movilidad, preguntarle si desea ayuda y no moverlo sin antes pedirle permiso. Mientras presta su servicio, procure buscar cercanía y ubíquese de ser posible a la misma altura.

TÉRMINOS DE RESPUESTA

La Contraloría Municipal de Pereira, conforme a lo establecido en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias deberán tramitarse dentro de los siguientes términos:

Petición Término para Resolver Referencia	Petición Término para Resolver Referencia	Petición Término para Resolver Referencia
Petición de interés general y/o particular su recepción	Dentro de los 15 días siguientes a su recepción	Art. 14 de la Ley 1755 de 2015
Petición de documentos y de información	Dentro de los 10 días siguientes a su recepción	Art. 14 de la Ley 1755 de 2015
Consultas	Dentro de los 30 días siguientes a su recepción	Art. 14 de la Ley 1755 de 2015
Petición entre autoridades	Dentro de los 10 días siguientes a su recepción	Art. 30 de la Ley 1755 de 2015
Quejas, reclamos y sugerencias	Dentro de los 15 días siguientes a su recepción	Ley 190 de 1995
Denuncias por actos de corrupción	Dentro de los 15 días siguientes a su recepción	Art. 14 de la Ley 1755 de 2015

Nota Aclaratoria: Los términos en tiempo de gestión y actuación por parte de la Contraloría, son susceptibles de cambio cuando se presenten estados de emergencia, de fuerza mayor o casos fortuitos.

- ❖ Las denuncias por actos de corrupción que reciban las entidades públicas deben ser trasladadas al ente competente e informar de este al ciudadano, sin perjuicio de las reservas de ley.

Las denuncias que no sean de competencia de la Contraloría Municipal de Pereira serán tramitadas de conformidad con el artículo 21 de la ley 1755 de 2015.

DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE LAS AUTORIDADES

De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las autoridades, y de las autoridades en la prestación de la atención, son:

Derechos de los ciudadanos:

- ✓ Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- ✓ Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- ✓ Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.
- ✓ Obtener respuesta oportuna y de fondo a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- ✓ Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el Artículo 13 de la Constitución Política.
- ✓ Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- ✓ Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.

Deberes de los ciudadanos:

- ✓ Cumplir la Constitución Política y la ley.
- ✓ Obrar de acuerdo con el principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones, y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias.
- ✓ Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
- ✓ Mantener un trato respetuoso con los servidores públicos.

MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

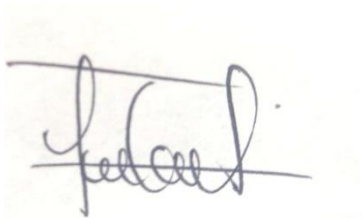
La Contraloría Municipal de Pereira viene dando cumplimiento a las políticas de gobierno en línea a través de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), de acuerdo con la normatividad vigente Ley 1712 del 2014, así:

Funcionamiento de la página WEB de la CMP para la recepción de quejas, denuncias y reclamos y publicación de la información de la entidad.

Fomentar en los ciudadanos la utilización de los mecanismos de información para la formulación de DQR a través de: (línea anticorrupción, página web, medios de comunicación escritos y hablados, personal, telefónico y correo electrónico).

- ✓ Mantener actualizados los canales de redes sociales (Twitter, Facebook, Instagram y YouTube), acorde con el documento “Lineamientos y Recomendaciones para el uso de Redes Sociales en el Estado Colombiano.
- ✓ Uso de redes sociales, (Twitter, Facebook, Instagram y YouTube) como opción por medio del cual la ciudadanía interactúe con la C.M.P, en relación a las actividades desarrolladas por la entidad.
- ✓ Establecer dentro de la página WEB los correos electrónicos de los funcionarios responsables de las actividades, programas o proyectos a fin de que cualquier interesado, pueda tener contacto e información de primera mano sobre el tema de interés.
- ✓ Tener en cuenta dentro del plan de acción de cada área proyectos encaminados a implementar la estrategia de plan de comunicaciones.
- ✓ Promover actividades de atención al ciudadano, donde se les direcciona y se les indique los pasos a seguir para que sus solicitudes sean atendidas.
- ✓ Dentro de todas las actividades que se programen, la Dirección Operativa de Planeación y Participación Ciudadana deberá promocionar los medios de comunicación que la entidad que posee, para enterar a toda la comunidad.
- ✓ Una vez culminados los ejercicios de promoción para la participación ciudadana, se deberá realizar encuestas de satisfacción y evaluar los resultados. .
- ✓ Publicación del Informe de Gestión de todas las áreas en la página Web o con la periodicidad que sea requerido por la oficina competente.

-
- ✓ Publicación en la Web del seguimiento de la ejecución del plan de acción o con la periodicidad que sea requerido por la oficina competente.
 - ✓ Publicación en la web seguimiento Cuatrimestral del Plan anticorrupción o con la periodicidad que sea requerido por la oficina competente.
 - ✓ Publicación en el WEB seguimiento Semestral al Mapa Riesgos Institucional o con la periodicidad que sea requerido por la oficina competente.



LAURA VANESSA VELASCO LADINO
Directora de Planeación y Participación Ciudadana

Revisó: **Martha Gil** - Asesor Control Interno