
INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE GESTIÓN (INDICADORES)

PRESENTADO POR:

Dirección Operativa de Planeación y Participación Ciudadana

CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA

Pereira, DICIEMBRE 2025

INTRODUCCIÓN

Este documento presenta el seguimiento al cumplimiento del Plan Estratégico “Control y Vigilancia de lo Nuestro”, correspondiente a la vigencia 2025, cuya información resulta fundamental para la proyección estratégica de la Contraloría Municipal de Pereira. En este contexto, se identifican las principales directrices institucionales y su nivel de ejecución, orientadas al fortalecimiento de la participación de los grupos de valor; al impulso del proyecto de Contralor Estudiantil, conforme a lo establecido en la Ley 2195 de 2022; a la promoción y gestión de alianzas estratégicas con la academia; y al mejoramiento de la percepción institucional mediante el uso de los medios de comunicación, lo cual permite fortalecer la percepción de la gestión del control fiscal ante la comunidad pereirana.

La confianza y la participación ciudadana constituyen el pilar fundamental de los proyectos, estrategias y actividades desarrolladas y descritas en este documento. De igual manera, se resalta la implementación efectiva de la Nueva GAT 4.0, conforme a las normas ISSAI, la anticipación de riesgos a través de la articulación de puntos de control con las oficinas de control interno de los sujetos vigilados, así como el fortalecimiento del talento humano, los sistemas de información, la tecnología y los convenios de cooperación interinstitucional con entidades del Estado, entre otros aspectos relevantes.

El informe de seguimiento al Plan Estratégico de la Contraloría Municipal de Pereira permite identificar los avances alcanzados por la alta dirección y, en especial, por el señor Contralor, en el propósito de fortalecer el control fiscal del municipio. Lo anterior evidencia eficiencia y eficacia en el uso adecuado de los recursos humanos, físicos y tecnológicos, en cumplimiento de la misionalidad institucional y en contribución al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de Pereira.

El Plan Estratégico 2023–2025 “Control y Vigilancia de lo Nuestro”, versión 02 — en adelante PE— y el Plan de Acción para la vigencia 2025 —en adelante PA— incorporan criterios de control y seguimiento, en atención a los principios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), tales como integridad,

transparencia y confianza, orientación a resultados, articulación interinstitucional, excelencia y calidad, así como aprendizaje e innovación.

Estos principios orientan y regulan el desarrollo de la gestión institucional bajo el Sistema de Gestión de la Calidad, y permiten que los resultados de la ejecución del Plan Estratégico (PE) y de sus respectivos planes de acción se cumplan con criterios de eficacia, eficiencia y economía.

En este sentido, el autocontrol ejercido en cada proceso garantiza un adecuado control y seguimiento a los resultados derivados de la ejecución del Plan.

Es importante tener en cuenta que el Plan Estratégico fue formulado para las vigencias correspondientes al período constitucional del Contralor 2023–2025, y que para efectos del seguimiento a su Plan de Acción se asignó una ponderación del veinticinco por ciento (25 %) a cada vigencia. En consecuencia, con la vigencia 2025 se dispone de la información consolidada que refleja el resultado total y final de dicho período.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Los criterios de seguimiento y evaluación contenidos en el Plan Estratégico (PE) son los siguientes:

- El seguimiento se realiza mediante reportes trimestrales, en relación con las metas anuales de cada indicador, establecidas para la respectiva vigencia.
- Los resultados obtenidos por cada proceso se calculan y registran trimestralmente en el formato denominado “Plan de Acción”.
- La valoración de cada eje estratégico se efectúa de acuerdo con el objetivo superior del Plan Estratégico y con el impacto generado por el nivel de cumplimiento de cada eje.
- El grado de avance del Plan se mide a partir del cumplimiento porcentual de las metas programadas, considerando la ponderación asignada a cada vigencia.
- El seguimiento incorpora la verificación de evidencias, que soportan el cumplimiento de las actividades, productos y resultados reportados.
- Se asignan responsables por proceso y actividad, garantizando la trazabilidad y la rendición de cuentas.
- Los resultados del seguimiento sirven como insumo para la toma de decisiones, la adopción de acciones correctivas y de mejora continua, y la actualización de los planes institucionales cuando sea necesario.
- El proceso de evaluación se articula con el Sistema de Control Interno y los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), asegurando coherencia institucional y enfoque a resultados.
- Los avances y resultados del Plan son objeto de divulgación interna, con el fin de fortalecer el autocontrol, la transparencia y el compromiso institucional.

Tabla 1. Valoración - Ponderación ejes estratégicos

OBJETIVO ESTRATEGICO	VALORACIÓN EJES	No. OBJETIVO	VALORACIÓN POR OBJETIVO
1. Ejercer el Control y Vigilancia Fiscal con énfasis en la lucha anticorrupción y el empoderamiento en control social de los grupos de valor.	20%	1.1	2.0%
		1.2	2.0%
		1.3	2.0%
		1.4	2.0%
		1.5	2.0%
		1.6	4.0%
		1.7	6.0%

OBJETIVO ESTRATEGICO	VALORACIÓN EJES	No. OBJETIVO	VALORACIÓN POR OBJETIVO
2. Definir y afianzar estrategias para consolidar un control fiscal y vigilancia efectiva.	38%	2.1	18.0%
		2.2	2.0%
		2.3	3.0%
		2.4	15.0%
3. Fortalecer la capacidad administrativa para el logro de los resultados institucionales.	32%	3.1	8%
		3.2	4.0%
		3.3	4.0%
		3.4	2.0%
		3.5	8.0%
		3.6	6.0%
4. Promover el avance Tecnológico de acuerdo a la normativa vigente.	10%	4.1	3.0%
		4.2	7.0%
TOTAL			100%

Fuente: Matriz Direccionamiento Estratégico - PE vigencia 2023-2025, ajustada con el PA vigencia 2025.

Los niveles de cumplimiento del Plan Estratégico se registran en la Matriz del Plan Estratégico Institucional 2023–2025, en la cual se consignan los indicadores de avance trimestral y anual. El análisis del seguimiento realizado se incorpora en el Informe de Autoevaluación de la Gestión y se reporta de manera trimestral en el aplicativo SIREL de la Auditoría General de la República (AGR).

Cada una de las vigencias correspondientes al período del Plan Estratégico 2023–2025 cuenta con una ponderación del veinticinco por ciento (25 %) del total del plan. Asimismo, las alertas por incumplimiento de los indicadores, generadas en el Plan de Acción anual, son comunicadas oportunamente a los líderes de proceso, con el fin de que se adelanten las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento de los objetivos programados.

ALCANCE DEL INFORME

El presente informe es el avance acumulado al segundo trimestre de los resultados de la autoevaluación de la gestión institucional de los procesos al plan de acción de la vigencia 2025 aprobado en Comité Directivo, de acuerdo con los objetivos, actividades e indicadores:

Tabla 2. Ejes Estratégicos, Objetivos, Actividades, Indicadores

OBJETIVO ESTRATEGICO	EJES	Objetivos Específicos	Actividades	Indicadores	VALORACIÓN POR OBJETIVO
1. Ejercer el Control y Vigilancia Fiscal	1	1.1	1	1	2.0%
		1.2	1	1	2.0%
		1.3	1	1	2.0%
		1.4	1	1	2.0%
		1.5	1	1	2.0%
		1.6	2	2	4.0%
		1.7	3	3	6.0%
2. Control fiscal y vigilancia efectiva.	1	2.1	6	6	18.0%
		2.2	1	1	2.0%
		2.3	1	1	3.0%
		2.4	5	5	15.0%
3. Fortalecer la capacidad administrativa.	1	3.1	9	9	8%
		3.2	4	4	4.0%
		3.3	1	1	4.0%
		3.4	1	1	2.0%
		3.5	8	8	8.0%
		3.6	4	4	6.0%
4. Promover el avance Tecnológico.	1	4.1	1	1	3.0%
		4.2	1	1	7.0%
TOTAL			52	52	100%

En esta tabla se encuentra los cuatro (4) objetivos estratégicos establecidos en el plan estratégico de la CMP 2023-2025, cada eje estratégico contiene una serie de objetivos específicos, actividades y los indicadores para el cumplimiento de los objetivos.

INDICADORES EJE ESTRATÉGICO – PROCESOS

De los cuatro (4) objetivos estratégicos establecidos en el plan estratégico de la CMP 2023-2025, se cuenta con un total de 52 indicadores donde cada proceso aporta al cumplimiento de los objetivos específicos establecidos. Anualmente la Contraloría Municipal de Pereira, ajusta su plan de acción para que cada actividad proyectada aporte al cumplimiento del plan estratégico.

Actualmente, las direcciones de participación ciudadana, proceso auditor y dirección de responsabilidad fiscal aportar a su cumplimiento de los ejes 1 y 2.

Los procesos de Subcontraloría, control interno, planeación y oficina jurídica aportan a los ejes 3 y 4.

Tabla 3. Indicadores eje Estratégico - procesos

OBJETIVO ESTRATEGICO	INDICADORES	PROCESOS
1. Ejercer el Control y Vigilancia Fiscal	1	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y PARTICIPACION CIUDADANA
	1	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y PARTICIPACION CIUDADANA
	1	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y PARTICIPACION CIUDADANA
	1	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y PARTICIPACION CIUDADANA
	1	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y PARTICIPACION CIUDADANA
	2	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y PARTICIPACION CIUDADANA
	3	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y PARTICIPACION CIUDADANA DIRECCION DE AUDITORIAS DIRECCION RESPONSABILIDAD FISCAL Y COBRO COACTIVO
2. Control fiscal y vigilancia efectiva.	6	DIRECCION DE AUDITORIAS
	1	DIRECCION DE AUDITORIAS
	1	DIRECCION DE AUDITORIAS
	5	RESPONSABILIDAD FISCAL Y COBRO COACTIVO
3. Fortalecer la capacidad administrativa.	9	SUBCONTRALORÍA DIRECCION DE AUDITORIAS DIRECCION RESPONSABILIDAD FISCAL Y COBRO COACTIVO
	4	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y PARTICIPACION

OBJETIVO ESTRATEGICO	INDICADORES	PROCESOS
		CIUDADANA
	1	SUBCONTRALORÍA
	1	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y PARTICIPACION CIUDADANA
	8	ASESORIA JURIDICA
	4	CONTROL INTERNO
4. Promover el avance Tecnológico.	1	SUBCONTRALORIA
	1	SUBCONTRALORÍA

RESULTADOS INDICADORES EJE ESTRATÉGICO ANUAL

AÑO 2022

Objetivo Institucional	Año 1										
	Trimestre 1		Trimestre 2		Total	Trimestre 3		Total	Trimestre 4		Total
	Avance Programa do	Avance Ejecutado	Avance Programa do	Avance Ejecutado	Acumulado	Avance Programa do	Avance Ejecutado	Acumulado	Avance Programa do	Avance Ejecutado	Acumulado
1. Ejercer el Control y Vigilancia Fiscal con énfasis en la lucha anticorrupción y el empoderamiento en control social de los grupos de valor (30%)	6.25	6.25	6.25	6.2	18.7	6.25	6.25	18.7	6.25	6.25	24.95
2. Definir y afianzar estrategias para consolidar un control fiscal y vigilancia efectiva.	6.25	6.25	6.25	6.25	18.75	6.25	6.25	18.75	6.25	6.25	25
3. Fortalecer la capacidad administrativa para el logro de los resultados institucionales.	6.25	6.25	6.25	6.2	18.65	6.25	6.2	18.65	6.25	6.25	24.9
4. Promover el avance Tecnológico de acuerdo a la normativa vigente.	6.25	6.25	6.25	6.25	18.7	6.25	6.2	18.7	6.25	6.25	24.95
Total	6,25%	6,25%	6,25%	6,23%	18,70%	6,25%	6,23%	18,70%	6,25%	6,25%	24,95%

Fuente: Informe Planeación Estratégica 2025

De acuerdo con la información consignada en el Informe de Planeación Estratégica 2025, al cierre de la vigencia 2022 la autoevaluación de la gestión institucional de los procesos asociados al Plan Estratégico, medida a través de los indicadores definidos en el Plan de Acción de la respectiva vigencia, evidenció un nivel de cumplimiento del noventa y nueve por ciento (99 %).

Este resultado, teniendo en cuenta la ponderación asignada a la vigencia dentro del período total del Plan Estratégico, representa un aporte equivalente al veinticuatro coma noventa y cinco por ciento (24,95 %) del cumplimiento global correspondiente al primer año del Plan.

AÑO 2023

Objetivo Institucional	Año 2											
	Trimestre 1		Total	Trimestre 2		Total	Trimestre 3		Total	Trimestre 4		Total
	Avance Programa do	Avance Ejecutado	Acumulado	Avance Programa do	Avance Ejecutado	Acumulado	Avance Programa do	Avance Ejecutado	Acumulado	Avance Programa do	Avance Ejecutado	Acumulado
1. Ejercer el Control y Vigilancia Fiscal con énfasis en la lucha anticorrupción y el empoderamiento en control social de los grupos de valor (30%)	6.25	6	30.95	6.25	6.2	37.15	6.25	6.2	43.35	6.25	6.25	49.6
2. Definir y afianzar estrategias para consolidar un control fiscal y vigilancia efectiva.	6.25	6	31	6.25	6.25	37.25	6.25	6.25	43.5	6.25	6.25	49.75
3. Fortalecer la capacidad administrativa para el logro de los resultados institucionales.	6.25	6	30.9	6.25	6.25	37.15	6.25	6.25	43.4	6.25	6.25	49.65
4. Promover el avance Tecnológico de acuerdo a la normativa vigente.	6.25	6	30.95	6.25	6	36.95	6.25	6.25	43.2	6.25	6.25	49.45
Total	6,25%	6,00%	30,95%	6,25%	6,18%	37,13%	6,25%	6,24%	43,36%	6,25%	6,25%	49,61%

Fuente: Informe Planeación Estratégica 2025

Al cierre de la vigencia 2023, correspondiente al segundo año del Plan Estratégico, la autoevaluación de la gestión institucional de los procesos asociados al Plan Estratégico, medida a través de los indicadores definidos en el Plan de Acción de la vigencia, evidenció un nivel de cumplimiento del noventa y nueve por ciento (99 %).

Este resultado, al aplicarse la ponderación correspondiente, representa un cumplimiento acumulado del cuarenta y nueve coma sesenta y uno por ciento (49,61 %), el cual corresponde a la suma del veinticuatro coma noventa y cinco por ciento (24,95 %) alcanzado en el primer año y el incremento generado durante la segunda vigencia.

AÑO 2024

Objetivo Institucional	Año 3											
	Trimestre 1		Total	Trimestre 2		Total	Trimestre 3		Total	Trimestre 4		Total
	Avance Programa do	Avance Ejecutado	Acumulado	Avance Programa do	Avance Ejecutado	Acumulado	Avance Programa do	Avance Ejecutado	Acumulado	Avance Programa do	Avance Ejecutado	Acumulado
1. Ejercer el Control y Vigilancia Fiscal con énfasis en la lucha anticorrupción y el empoderamiento en control social de los grupos de valor (30%)	6.25	6	55.6	6.25	6.25	61.85	6.25	6.25	68.1	6.25	6.25	74.35
2. Definir y afianzar estrategias para consolidar un control fiscal y vigilancia efectiva.	6.25	6	55.75	6.25	6.25	62	6.25	6.25	68.25	6.25	6.25	74.5
3. Fortalecer la capacidad administrativa para el logro de los resultados institucionales.	6.25	6	55.65	6.25	6.2	61.85	6.25	6.2	68.05	6.25	6.25	74.3
4. Promover el avance Tecnológico de acuerdo a la normativa vigente.	6.25	6	55.45	6.25	6.25	61.7	6.25	6.25	67.95	6.25	6.25	74.2
Total	6,25%	6,00%	55,61%	6,25%	6,24%	61,85%	6,25%	6,24%	68,09%	6,25%	6,25%	74,34%

Fuente: Informe Planeación Estratégica 2025

Al cierre de la vigencia 2024, correspondiente al tercer año del Plan Estratégico, la autoevaluación de la gestión institucional de los procesos asociados al Plan Estratégico, medida a través de los indicadores definidos en el Plan de Acción de la vigencia, evidenció un nivel de cumplimiento del noventa y nueve por ciento (99 %).

Este resultado representa un avance acumulado del setenta y cuatro coma treinta y cuatro por ciento (74,34 %) del Plan Estratégico, el cual corresponde al cumplimiento alcanzado durante el primer año (24,95 %), el segundo año (49,61 %) y el incremento obtenido en la tercera vigencia, acercándose a la meta esperada del setenta y cinco por ciento (75 %) para este periodo.

AÑO 2025

Objetivo Institucional	Año 4											
	Trimestre 1		Total	Trimestre 2		Total	Trimestre 3		Total	Trimestre 4		Total
	Avance Programa do	Avance Ejecutado		Avance Programa do	Avance Ejecutado		Avance Programa do	Avance Ejecutado		Avance Programa do	Avance Ejecutado	
1. Ejercer el Control y Vigilancia Fiscal con énfasis en la lucha anticorrupción y el empoderamiento en control social de los grupos de valor (30%)	6.25	6.25	80.6	6.25	6.25	86.85	6.25	6.25	93.1	6.25	6.25	99.35
2. Definir y afianzar estrategias para consolidar un control fiscal y vigilancia efectiva.	6.25	6.25	80.75	6.25	6.25	87	6.25	6.25	93.25	6.25	6.25	99.5
3. Fortalecer la capacidad administrativa para el logro de los resultados institucionales.	6.25	6.25	80.55	6.25	6.25	86.6	6.25	6.25	93.05	6.25	6.25	99.3
4. Promover el avance Tecnológico de acuerdo a la normativa vigente.	6.25	6.25	80.45	6.25	6.25	86.7	6.25	6.25	91.95	6.25	6.25	98.2
Total	6,25%	6,25%	80,59%	6,25%	6,25%	86,78%	6,25%	6,25%	92,84%	6,25%	6,25%	100%

Fuente: Informe Planeación Estratégica 2025

Para el primer trimestre de la vigencia 2025, correspondiente al último año del Plan Estratégico 2023–2025, versión 02, se registró un nivel de cumplimiento del ochenta y seis coma setenta y ocho por ciento (86,78 %). Dicho avance proyecta un cumplimiento del cien por ciento (100 %) al finalizar la vigencia.

Los resultados alcanzados reflejan el aporte de cada una de las áreas de la entidad, a través de la ejecución de sus respectivos planes de acción, al cumplimiento de los objetivos estratégicos propuestos.

RESULTADOS DEL PLAN ESTRATÉGICOS 2023-2025

El comportamiento del Plan Estratégico durante las vigencias 2022–2025 evidencia un alto nivel de cumplimiento sostenido, con resultados cercanos o iguales al 99 % en cada vigencia, lo que permitió alcanzar progresivamente las metas acumuladas y proyectar el cumplimiento total del Plan. Lo anterior refleja una gestión institucional eficiente, orientada a resultados, con adecuada articulación entre la planeación estratégica, los planes de acción y los mecanismos de seguimiento y control.

Objetivo Institucional	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4
	Total Acumulado	Total Acumulado	Total Acumulado	Total Acumulado
1. Ejercer el Control y Vigilancia Fiscal con énfasis en la lucha anticorrupción y el empoderamiento en control social de los grupos de valor (30%)	21.25	49.6	74.35	99.35
2. Definir y afianzar estrategias para consolidar un control fiscal y vigilancia efectiva.	20.75	49.75	74.5	99.5
3. Fortalecer la capacidad administrativa para el logro de los resultados institucionales.	22.25	49.65	74.3	99.3
4. Promover el avance Tecnológico de acuerdo a la normativa vigente.	21.25	49.45	74.2	98.2
Total	21.09%	49,61%	74,34%	100%

Fuente: Informe Planeación Estratégica 2025

CONCLUSIONES

El seguimiento y evaluación del Plan Estratégico 2022–2025 “Control y Vigilancia de lo Nuestro” evidencia un alto nivel de cumplimiento sostenido durante las vigencias analizadas, reflejando una gestión institucional orientada a resultados, alineada con los principios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y con los objetivos misionales de la Contraloría Municipal de Pereira.

Durante la vigencia 2022, correspondiente al primer año del Plan, la autoevaluación de la gestión institucional, medida a través de los indicadores definidos en el Plan de Acción, arrojó un cumplimiento del noventa y nueve por

ciento (99 %), lo cual representó un avance acumulado del veinticuatro coma noventa y cinco por ciento (24,95 %) del Plan Estratégico. Este resultado permitió sentar bases sólidas para la ejecución del período estratégico, evidenciando una adecuada formulación y apropiación institucional de las metas propuestas.

En la vigencia 2023, segundo año del Plan Estratégico, se mantuvo el mismo nivel de desempeño, alcanzando nuevamente un cumplimiento del 99 %, lo que permitió consolidar un avance acumulado del cuarenta y nueve coma sesenta y uno por ciento (49,61 %). Este comportamiento refleja continuidad en la gestión, fortalecimiento de los procesos institucionales y efectividad en los mecanismos de seguimiento y control.

Para la vigencia 2024, tercer año del Plan, los resultados de la autoevaluación evidenciaron un cumplimiento del 99 %, alcanzando un avance acumulado del setenta y cuatro coma treinta y cuatro por ciento (74,34 %), cifra que se aproxima de manera significativa a la meta esperada del setenta y cinco por ciento (75 %) para esta vigencia. Lo anterior demuestra estabilidad en la ejecución del Plan Estratégico y un adecuado control del desempeño institucional.

Finalmente, para la vigencia 2025, último año del Plan Estratégico 2023–2025, versión 02, con corte al primer trimestre, se registró un avance del ochenta y seis coma setenta y ocho por ciento (86,78 %), con una proyección de cumplimiento del noventa y nueve por ciento (99 %) al cierre del primer semestre. Estos resultados permiten proyectar el cumplimiento total del cien por ciento (100 %) del Plan Estratégico al finalizar el período constitucional, como resultado del aporte articulado de todas las áreas de la entidad a través de la ejecución de sus respectivos planes de acción.

En conclusión, el comportamiento del Plan Estratégico durante el período 2022–2025 evidencia una ejecución eficaz, eficiente y coherente, con resultados superiores al noventa y nueve por ciento en cada vigencia, lo cual ratifica el compromiso institucional con el fortalecimiento del control fiscal, el uso adecuado de los recursos públicos y el cumplimiento de la misionalidad de la Contraloría Municipal de Pereira, en beneficio de la comunidad pereirana.

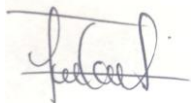
Es importante resaltar que el logro de estos resultados depende, en gran medida, del correcto diligenciamiento de los planes operativos de acción por parte de los líderes de área y responsables de los procesos de la Contraloría Municipal de Pereira al inicio de cada vigencia, dado que estos instrumentos permiten realizar

mediciones periódicas y objetivas sobre la ejecución de las actividades desarrolladas por las distintas dependencias.

En este contexto, la Oficina de Planeación y Participación Ciudadana tiene a su cargo la consolidación y el análisis de los resultados de los indicadores de los procesos y de la ejecución de las actividades programadas en los Planes de Acción de cada vigencia, en relación con el Plan Estratégico avalado por el señor Contralor y aprobado en Comité Directivo. Dicho análisis constituye un insumo fundamental para la toma de decisiones, la adopción de estrategias de mejora y el fortalecimiento de la cadena de valor institucional.

Adicionalmente, la entidad cuenta con el aplicativo SIA POAS Manager, desarrollado por la Auditoría General de la República, como herramienta para el seguimiento y medición periódica de la planeación estratégica institucional. Esta plataforma permite visualizar, actualizar y ajustar las actividades de los planes de acción, garantizando que los procesos sean medibles, verificables y dinámicos, y facilitando el cumplimiento de los objetivos estratégicos con mayores niveles de control, transparencia y agilidad, en concordancia con los lineamientos de modernización de las plataformas institucionales.

Atentamente,



LAURA VANESSA VELASCO LADINO

Directora Operativa de Planeación y Participación Ciudadana