

	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN		SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
	SUBPROCESO: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN		
	CÓDIGO SUBPROCESO: DE MIPG		
	ESTRATEGIA ANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN 1	
		VIGENCIA: Enero 28 de 2026	

ALCALDÍA DE SANTA ROSA DE CABAL- RISARALDA

ESTRATEGIA ANUAL SERVICIO AL CIUDADANO

Enero 28 de 2026

Alcaldía de Santa Rosa de Cabal- Carrera 14 con Calle 12 Esquina

Teléfono Conmutador: +57 606 3660600 ext. 101 | Código Postal: 661020

	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN		SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
	SUBPROCESO: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN		
	CÓDIGO SUBPROCESO: DE MIPG		
	ESTRATEGIA ANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN 1	
		VIGENCIA: Enero 28 de 2026	

INTRODUCCIÓN

El servicio al ciudadano de la Alcaldía de Santa Rosa de Cabal se constituye en un eje estratégico de la gestión institucional y un componente esencial para la generación de valor público, en coherencia con los principios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. En este marco, la satisfacción de la ciudadanía se asume como un criterio orientador de la acción administrativa y como un resultado verificable del desempeño institucional.

La entidad orienta la prestación del servicio al ciudadano bajo los principios de claridad, oportunidad, transparencia, calidad e inclusión, garantizando el suministro de información precisa y comprensible que permita a los ciudadanos conocer los procedimientos, acceder efectivamente a los trámites y servicios institucionales y ejercer sus derechos de manera informada.

La gestión del servicio al ciudadano se concibe como un proceso transversal que involucra a todas las dependencias de la Alcaldía, independientemente de si tienen o no contacto directo con la comunidad. En consecuencia, su efectividad depende de la articulación de los procesos internos, la coherencia de la información institucional y el liderazgo activo de la alta dirección, como responsable de promover una cultura organizacional orientada al servicio y al cumplimiento de los fines del Estado.

En desarrollo de este enfoque, la Alcaldía de Santa Rosa de Cabal implementa acciones orientadas a fortalecer el relacionamiento con la ciudadanía, mediante la diversificación y accesibilidad de los canales de atención, la capacitación continua de los servidores públicos en competencias técnicas y comportamentales para el servicio, y el fortalecimiento del conocimiento institucional sobre procesos, productos, servicios y normatividad aplicable.

Estas acciones incorporan un enfoque diferencial, reconociendo las características y necesidades específicas de los distintos grupos de valor del municipio —entre ellos adultos mayores, personas con discapacidad, población rural y comunidades vulnerables—, y se complementan con mecanismos permanentes de medición de la experiencia ciudadana, que permiten identificar oportunidades de mejora y retroalimentar la toma de decisiones institucionales.

Alcaldía de Santa Rosa de Cabal- Carrera 14 con Calle 12 Esquina

Teléfono Conmutador: +57 606 3660600 ext. 101 | Código Postal: 661020

	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN		SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
	SUBPROCESO: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN		
	CÓDIGO SUBPROCESO: DE MIPG		
	ESTRATEGIA ANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN 1	
		VIGENCIA: Enero 28 de 2026	

MARCO NORMATIVO

NORMA	DESCRIPCIÓN
Constitución Política de Colombia Artículo 02	Dentro de los fines esenciales del Estado se encuentra: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación
Decreto Ley 2150 de 1995	Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la administración pública.
Ley 489 de 1998	Regula el ejercicio de la función administrativa, determina la estructura y define los principios y reglas básicas de la organización y funcionamiento de la administración pública.
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.

Alcaldía de Santa Rosa de Cabal- Carrera 14 con Calle 12 Esquina

Teléfono Conmutador: +57 606 3660600 ext. 101 | Código Postal: 661020

	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN		SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
	SUBPROCESO: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN		
	CÓDIGO SUBPROCESO: DE MIPG		
	ESTRATEGIA ANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN 1	
		VIGENCIA: Enero 28 de 2026	

Ley 1474 de 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública
Ley 1712 de 2014	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.
Ley 1755 de 2015	Por medio del cual la Presidencia de la República expide el decreto reglamentario único del sector Presidencia de la República, el cual abarca la implementación de políticas públicas
Decreto Ley 2106 de 2019	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública
Ley 2052 de 2020	Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.

Alcaldía de Santa Rosa de Cabal- Carrera 14 con Calle 12 Esquina

Teléfono Conmutador: +57 606 3660600 ext. 101 | Código Postal: 661020

	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN		SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
	SUBPROCESO: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN		
	CÓDIGO SUBPROCESO: DE MIPG		
	ESTRATEGIA ANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN 1	
		VIGENCIA: Enero 28 de 2026	

Ley 2195 2022	Por el cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.
Documento CONPES 3785 de 2013	Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano

OBJETIVOS

General:

Establecer los lineamientos generales que garanticen la uniformidad en la prestación del servicio al ciudadano a través de los distintos canales de atención de la Alcaldía de Santa Rosa de Cabal, con el fin de asegurar un servicio de calidad, incrementar los niveles de satisfacción ciudadana y fortalecer la imagen institucional de la Entidad.

Específicos

- Consolidar una cultura organizacional orientada al servicio al ciudadano, basada en principios de eficiencia, transparencia, respeto y oportunidad en la atención.
- Implementar mecanismos de mejora continua en los procesos de atención al ciudadano que permitan optimizar tiempos de respuesta y elevar los estándares de calidad del servicio.
- Garantizar la accesibilidad, inclusión y equidad en la prestación del servicio al ciudadano, mediante la adecuación de los canales de atención a las condiciones sociales, culturales y territoriales del municipio.
- Fortalecer las competencias técnicas y actitudinales de los servidores públicos y contratistas en materia de atención al ciudadano, a través de procesos permanentes de capacitación y sensibilización.
- Articular los diferentes procesos y dependencias de la Alcaldía de Santa Rosa de Cabal para asegurar una atención integral, coordinada y homogénea al ciudadano.

Alcaldía de Santa Rosa de Cabal- Carrera 14 con Calle 12 Esquina

Teléfono Conmutador: +57 606 3660600 ext. 101 | Código Postal: 661020

	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN		SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
	SUBPROCESO: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN		
	CÓDIGO SUBPROCESO: DE MIPG		
	ESTRATEGIA ANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN 1	
		VIGENCIA: Enero 28 de 2026	

POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO EN LA ALCALDÍA DE SANTA ROSA DE CABAL

La dimensión 3. GESTIÓN CON VALOR PARA RESULTADOS DEL MIPG, tiene como propósito permitirle a la entidad realizar las actividades que la conduzcan a lograr los resultados propuestos y a materializar las decisiones plasmadas en su planeación institucional, en el marco de los valores del servicio público.

Esta dimensión se desarrolla desde dos perspectivas:

1. La Ventanilla hacia adentro
2. La Ventanilla hacia afuera

La Política 11. SERVICIO AL CIUDADANO, se encuentra en la perspectiva de la ventanilla hacia afuera.

El Manual Operativo del MIPG, presenta el siguiente lineamiento de la Política:

“Dentro de los fines esenciales del Estado se encuentra servir a la comunidad, razón por la cual, la implementación de la Política trasciende de la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos; su cabal cumplimiento implica que las organizaciones públicas orienten su gestión a la generación de valor público y garanticen el acceso a los derechos de los ciudadanos y sus grupos de valor.

En el año 2013, el documento Conpes 3785 adoptó el Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano definiendo dos áreas de intervención principales: la ventanilla hacia adentro y la ventanilla hacia afuera, incorporando en cada una de ellas componentes o líneas de trabajo que debían fortalecerse al interior de las entidades para mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las mismas, y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos. Dicho Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano se actualiza y articula con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en el año 2017.

	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN		SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
	SUBPROCESO: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN		
	CÓDIGO SUBPROCESO: DE MIPG		
	ESTRATEGIA ANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN 1	
		VIGENCIA: Enero 28 de 2026	

Teniendo en cuenta lo anterior, se hace necesario actualizar los lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano, de modo que se logre orientar a las entidades en su adecuada implementación en el marco de las dimensiones establecidas en MIPG y su articulación con otras políticas de gestión y desempeño institucional; particularmente, entre las políticas que facilitan la relación del Estado y el ciudadano en los diferentes momentos de interacción.

Se han identificado al menos cuatro escenarios o momentos en los cuales un ciudadano o grupo de valor interactúa con una misma entidad: i) cuando consulta información pública, ii) cuando hace trámites o accede a la oferta institucional de la entidad, iii) cuando hace denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas y iv) cuando participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o colabora en la solución de problemas de lo público.

Estos escenarios de relacionamiento pueden ser vistos también como niveles de madurez del ciudadano en el relacionamiento con el Estado y para cada uno de ellos, existe una política de gestión y desempeño que orienta su desarrollo: Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Política de Racionalización de Trámites, Política de Rendición de Cuentas y Política de Participación Ciudadana en la Gestión.

La Política de Servicio al Ciudadano se define entonces como una política pública transversal cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado”.

HERRAMIENTAS E INSTRUMENTOS DE LA POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO

El Comité de Relación Estado Ciudadano ha elaborado un documento de política denominado “Actualización de Lineamientos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano” en el cual se encuentran todos los lineamientos generales para facilitar la implementación de la política en las entidades previstas en su ámbito de aplicación.

Se adjunta documento.

CRITERIOS DIFERENCIALES DE LA POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO

Alcaldía de Santa Rosa de Cabal- Carrera 14 con Calle 12 Esquina

Teléfono Conmutador: +57 606 3660600 ext. 101 | Código Postal: 661020

	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN		SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
	SUBPROCESO: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN		
	CÓDIGO SUBPROCESO: DE MIPG		
	ESTRATEGIA ANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN 1	
		VIGENCIA: Enero 28 de 2026	

Los criterios diferenciales para esta política consistirán en graduar los requisitos exigidos a las entidades territoriales para su implementación. Con esto, se pretende establecer unos elementos y requisitos mínimos, de modo tal que las entidades puedan implementarla según sus capacidades, y puedan ir avanzando paulatinamente hacia un mayor grado de cualificación y optimización, más allá de los mínimos legales establecidos en los artículos 7, 8 y 9 de la Ley 1437 de 2011 (CPACA) y del artículo 73 al artículo 76 de la ley 1474 de 2011 (Estatuto anticorrupción), entre otros. Estos criterios se podrán consultar en el Micrositio de MIPG una vez se surta su actualización.

El Índice de Desempeño Institucional para esta política mide la capacidad de la entidad pública de emprender estrategias para fortalecer componentes visibles (de la ventanilla hacia afuera) y no visibles (de la ventanilla hacia adentro) por sus usuarios, para la entrega de servicios oportunos, certeros, de calidad y satisfactorios.

A continuación, me permito presentarle el comparativo de los resultados del Índice de Desempeño Institucional correspondientes a las vigencias para la Alcaldía de Santa Rosa de Cabal en las vigencias 2023 y 2024:

RESULTADO MEDICIÓN 2023	RESULTADO MEDICIÓN 2024
DIMENSIÓN 3. GESTIÓN PARA RESULTADOS CON VALORES: 79,8 POLÍTICA 11. SERVICIO AL CIUDADANO: 92,5	DIMENSIÓN 3. GESTIÓN PARA RESULTADOS CON VALORES: 69,3 POLÍTICA 11. SERVICIO AL CIUDADANO: 80,8

Es importante advertir que la medición para la vigencia 2024, se efectuó con fundamento en los siguientes aspectos:

Alcaldía de Santa Rosa de Cabal- Carrera 14 con Calle 12 Esquina

Teléfono Conmutador: +57 606 3660600 ext. 101 | Código Postal: 661020

	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN		SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
	SUBPROCESO: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN		
	CÓDIGO SUBPROCESO: DE MIPG		
	ESTRATEGIA ANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN 1	
		VIGENCIA: Enero 28 de 2026	

CATEGORÍA MUNICIPAL VIG 2024	TIPOLOGIA DNP 2024	CRITERIO DIFERENCIAL TIPOLOGIA	TOTAL PLANTA (Furag y sigep)	CRITERIO DIFERENCIAL PLANTA	CRITERIO DIFERENCIAL COMBINADO DOS CRITERIOS	CRITERIO FINAL PARA APLICATIVO
4	1	AVANZADO	128	AVANZADO	AVANZADO	AVANZADO

Fuente: Concepto DAFP Radicado No.: 20255000346031 de fecha 18 de julio de 2025.

El siguiente es el resultado del Índice Detallado de la Política evaluada para la vigencia 2024 para la Alcaldía de Santa Rosa de Cabal:

1. Diagnóstico y planeación del servicio y relacionamiento con la ciudadanía: Mide la capacidad institucional de definir las estrategias, planes, programas, proyectos y servicios a partir de la caracterización, necesidades, propuestas y diferencias de grupos de valor y ciudadanos, definiendo los recursos y un diseño organizacional en función de un eficaz servicio al ciudadano.

RESULTADO ALCALDÍA:	RESULTADO MEDIA GRUPO PAR:
88,9	78,4

2. Talento humano idóneo y suficiente al servicio y relacionamiento con la ciudadanía: Mide la capacidad de la entidad pública de implementar planes, programas y acciones dirigidos a fortalecer habilidades y competencias de los servidores públicos y la apropiación de los principios y valores del servicio público, en la labor de servicio al ciudadano para contribuir al cumplimiento de la misión institucional y entrega de valor a los ciudadanos.

	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN		SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
	SUBPROCESO: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN		
	CÓDIGO SUBPROCESO: DE MIPG		
	ESTRATEGIA ANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN 1	
		VIGENCIA: Enero 28 de 2026	

RESULTADO ALCALDÍA:	RESULTADO MEDIA GRUPO PAR:
53,3	77,3

3. Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para la ciudadanía: Mide la capacidad de la entidad pública de definir e implementar la estructura institucional, los procesos, protocolos y estándares para la gestión del servicio al ciudadano cumpliendo con requerimientos normativos y garantizar la excelencia en el servicio, en los escenarios de relacionamiento entre el ciudadano y el Estado (acceso a información, desarrollo de trámites, ejercicio de control y exigencia de cuentas, y participación y colaboración).

RESULTADO ALCALDÍA:	RESULTADO MEDIA GRUPO PAR:
85,0	82,7

4. Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana: Mide la capacidad de la entidad de generar y apropiar conocimiento sobre políticas, planes, programas o proyectos, estudios e instrumentos que faciliten el acceso y garanticen derechos de grupos de valor, ciudadanos y servidores públicos en atención a sus necesidades, así como de su intervención para la solución de problemas.

Alcaldía de Santa Rosa de Cabal- Carrera 14 con Calle 12 Esquina

Teléfono Conmutador: +57 606 3660600 ext. 101 | Código Postal: 661020

	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN		SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
	SUBPROCESO: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN		
	CÓDIGO SUBPROCESO: DE MIPG		
	ESTRATEGIA ANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN 1	
		VIGENCIA: Enero 28 de 2026	

RESULTADO ALCALDÍA:	RESULTADO MEDIA GRUPO PAR:
88,9	78,4

Accesibilidad para personas con discapacidad: Mide la capacidad de la entidad pública de tomar decisiones basadas en evidencias para mejorar el servicio considerando las características y necesidades de su población objetivo y grupos de valor, así como sus expectativas, intereses, percepción y evaluación del servicio recibido.

RESULTADO ALCALDÍA:	RESULTADO MEDIA GRUPO PAR:
73,7	68,3

En el mes de octubre se diligenció el autodiagnóstico para la política, el cual arrojó una calificación de 98,4.

	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN		SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
	SUBPROCESO: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN		
	CÓDIGO SUBPROCESO: DE MIPG		
	ESTRATEGIA ANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN 1	
		VIGENCIA: Enero 28 de 2026	

 modelo integrado de planeación y gestión						
AUTODIAGNÓSTICO DE SERVICIO AL CIUDADANO						
ENTIDAD			CALIFICACIÓN TOTAL			
ALCALDÍA SANTA ROSA DE CABAL			96,4			
COMPONENTES	CALIFICACIÓN	CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 - 100)	OBSERVACIONES
				La entidad ha realizado caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, atendidos	100	La formación de asistencia social caracterizada por: (segregado, grupo de interés y grupo de interés electoral) Al mismo tiempo, la entidad realiza cada mes un informe de caracterización de usuarios. Existentemente, planilla de caracterización mes de septiembre
		Caracterización usuarios y medición de percepción	100,0	La entidad determina, recoge y analiza los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los productos o servicios ofrecidos y a estos surgen sus necesidades.	100	La entidad realiza cada mes un informe de caracterización en el cual se incluye nivel de aceptación por parte de los usuarios. Existentemente, planilla de caracterización mes de usuarios.

ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CIUDADANO

El Departamento Administrativo de la Función Pública estableció los siguientes componentes de la Estrategia de Servicio al Ciudadano:



Alcaldía de Santa Rosa de Cabal- Carrera 14 con Calle 12 Esquina

Teléfono Conmutador: +57 606 360600 ext. 101 | Código Postal: 661020

	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN		SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
	SUBPROCESO: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN		
	CÓDIGO SUBPROCESO: DE MIPG		
	ESTRATEGIA ANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN 1	
		VIGENCIA: Enero 28 de 2026	

Estos componentes corresponden a los índices detallados de la Política de Servicio al Ciudadano relacionados anteriormente.

A continuación, se presenta la estrategia para la vigencia 2026:

ESTRATEGIA 1 diagnóstico y planeación estratégica del servicio

Subcomponente 1:

Diagnóstico del Servicio

El diagnóstico institucional se basa en la identificación de brechas en la interacción entre la administración y los habitantes. Los puntos clave detectados incluyen:

1. **Fortalecer la participación ciudadana** mediante la descentralización de la gestión hacia comunas y corregimientos, superando barreras geográficas de acceso.
 2. **Consolidar la transparencia institucional** fortaleciendo los mecanismos de rendición de cuentas para incrementar la confianza pública.
 3. **Optimizar la gestión de PQRS**, garantizando respuestas completas, oportunas y comprensibles para el ciudadano.
 4. **Mejorar los canales de comunicación institucional**, implementando formatos preimpresos claros y asegurando la orientación efectiva por parte de los funcionarios responsables.
- Elevar la calidad del servicio al ciudadano**, mediante capacitación al personal en atención al cliente interno y externo e implementación de un sistema de turnos o fichas de atención.

Planeación Estratégica (2024-2027)

La estrategia se organiza en componentes obligatorios definidos por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG):

- Estrategia de Rendición de Cuentas

Alcaldía de Santa Rosa de Cabal- Carrera 14 con Calle 12 Esquina

Teléfono Conmutador: +57 606 3660600 ext. 101 | Código Postal: 661020

	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN		SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
	SUBPROCESO: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN		
	CÓDIGO SUBPROCESO: DE MIPG		
	ESTRATEGIA ANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN 1	
		VIGENCIA: Enero 28 de 2026	

- Plan de Desarrollo "Uniendo Fuerzas": Define líneas estratégicas para una "Santa Rosa Incluyente", donde el servicio al ciudadano es transversal a sectores como salud, educación y gobierno.
- Transformación Digital: A través del [Plan Estratégico de Tecnologías de Información \(PETI\)](#), se planea optimizar la sede electrónica para facilitar trámites en línea.

5.3. Documentos de consulta obligatoria:

- Plan de Desarrollo 2024-2027: Documento base que contiene el diagnóstico por sectores.
- Plan de Acción Anual: Disponible en la sección de [Planeación y Presupuesto](#) de la Alcaldía.
- Trámites y Servicios: Información detallada en la [Secretaría de Planeación Municipal](#).

ESTRATEGIA 2 talento humano idóneo y suficiente

Subcomponente 2

Talento Humano idóneo y suficiente

La gestión del Talento Humano en la Alcaldía de Santa Rosa de Cabal para la vigencia 2024-2027 se centra en la modernización de su planta y la transparencia en el servicio público.

Marco Normativo y Planes Estratégicos

La administración ha actualizado sus herramientas de gestión para garantizar la eficiencia institucional:

- Plan Estratégico de Talento Humano (PETH): Se encuentra vigente el [Plan Estratégico de Gestión del Talento Humano 2024-2025](#), el cual define las rutas de bienestar, capacitación e incentivos para los servidores.

Alcaldía de Santa Rosa de Cabal- Carrera 14 con Calle 12 Esquina

Teléfono Conmutador: +57 606 3660600 ext. 101 | Código Postal: 661020

	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN		SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
	SUBPROCESO: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN		
	CÓDIGO SUBPROCESO: DE MIPG		
	ESTRATEGIA ANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN 1	
		VIGENCIA: Enero 28 de 2026	

- Manual de Funciones: Recientemente se emitió el Decreto No 004 del 14 de enero de 2026, que modifica el manual específico de funciones y competencias laborales para ajustar la planta de empleos a las necesidades actuales del municipio.
- Previsión de Empleos: Ya se ha proyectado el [Plan de Previsión de Talento Humano 2025](#), que detalla las vacantes y necesidades de personal.

Directorio y Consulta de Servidores

Para verificar quiénes integran el equipo de trabajo y su trayectoria, puedes utilizar estos canales oficiales:

- Directorio de Funcionarios: Consulta la lista de secretarios y jefes de oficina en el [portal oficial de la Alcaldía](#).
- Buscador SIGEP: Las hojas de vida, declaraciones de bienes y rentas, y salarios de los empleados públicos están disponibles en el Sistema de Información y Gestión del Empleo Público (SIGEP) de la Función Pública.
- Subsecretaría de Talento Humano: Puedes contactar directamente a esta dependencia al correo talentohumano@santarosadecabal-risaralda.gov.co o al teléfono 606 3660600 extensión 110.

Convocatorias de Empleo y Carrera

- Mérito: El ingreso a la carrera administrativa se gestiona exclusivamente a través de los procesos de selección de la Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC).
- Contratación: Los contratos de prestación de servicios y sus perfiles se publican de forma transparente en la plataforma SECOP II.

ESTRATEGIA 3 oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para las ciudadanías

PRINCIPIOS RECTORES DE LA ESTRATEGIA DE ATENCION AL CIUDADANO

- Transparencia y acceso a la información
- Equidad de género

Alcaldía de Santa Rosa de Cabal- Carrera 14 con Calle 12 Esquina

Teléfono Conmutador: +57 606 3660600 ext. 101 | Código Postal: 661020

	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN		SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
	SUBPROCESO: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN		
	CÓDIGO SUBPROCESO: DE MIPG		
	ESTRATEGIA ANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN 1	
		VIGENCIA: Enero 28 de 2026	

- Enfoque diferencial y territorial
- Corresponsabilidad y cogestión
- Enfoque de derechos

IDENTIFICACIÓN DE CIUDADANOS Y TEMAS DE INTERÉS PARA LA CIUDADANÍA EN GENERAL

La Alcaldía Municipal de Santa Rosa de Cabal interactúa con diversos grupos de valor, tanto internos como externos, que representan a la ciudadanía en general y a sectores específicos. Entre los principales actores se encuentran:

- CIUDADANÍA EN GENERAL:
- GRUPOS ORGANIZADOS Y COMUNITARIOS
- ACTORES DEL SECTOR PRIVADO
- ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS
- ORGANISMOS DE CONTROL Y VEEDURIA CIUDADANA

A partir de las funciones y competencias de la Alcaldía Municipal de Santa Rosa de Cabal, los principales temas de interés que motivan la participación ciudadana son:

- REGULACIÓN Y CONTROL
- INFRAESTRUCTURA
- TRÁMITES Y SERVICIOS
- PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN:
- CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Alcaldía de Santa Rosa de Cabal- Carrera 14 con Calle 12 Esquina

Teléfono Conmutador: +57 606 3660600 ext. 101 | Código Postal: 661020

	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN		SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
	SUBPROCESO: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN		
	CÓDIGO SUBPROCESO: DE MIPG		
	ESTRATEGIA ANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN 1	
		VIGENCIA: Enero 28 de 2026	

ESPACIO DE PARTICIPACIÓN	ACTIVIDAD PROPUESTA	OBJETIVO	PERIODICIDAD
Audiencias públicas	Realización de audiencia pública anual para socializar resultados de gestión y proyectos.	Garantizar transparencia y rendición de cuentas.	Semestral
Foros o eventos ciudadanos sobre turismo sostenible	Foro temático “SANTA ROSA TURISTICA” con expertos, líderes comunitarios y ciudadanía.	Generar diálogo y propuestas sobre el turismo sostenible.	Anual
Consultas previas y deliberativas	Reuniones con comunidades y gremios antes de implementar cambios normativos o proyectos viales	Recoger insumos ciudadanos para decisiones institucionales.	Según necesidad
Veedurías ciudadanas	Acompañamiento, capacitación, socialización a veedurías registradas para seguimiento de obras y proyectos de turismo sostenible	Fortalecer el control social ciudadano.	Trimestral
Encuestas de percepción y propuestas	Aplicación de encuestas presenciales y virtuales sobre percepción del servicio, de turismo sostenible y cultura vial	Obtener retroalimentación y propuestas de mejora.	Semestral
Plataformas digitales de participación	Implementar en la web institucional el botón Participa	Facilitar participación digital y respuesta institucional.	Permanente
Mesas de diálogo territorial	Mesas de diálogos en barrios y sectoriales con líderes comunitarios,	Identificar problemáticas y	Semestral

Alcaldía de Santa Rosa de Cabal- Carrera 14 con Calle 12 Esquina

Teléfono Conmutador: +57 606 3660600 ext. 101 | Código Postal: 661020

	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN		SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
	SUBPROCESO: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN		
	CÓDIGO SUBPROCESO: DE MIPG		
	ESTRATEGIA ANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN 1	
		VIGENCIA: Enero 28 de 2026	

	gremios de transporte y ciudadanos. (Plan padrino)	consensuar soluciones.	
Buzones de sugerencias	Instalación de buzones físicos en puntos de atención en el Instituto y buzón virtual en la página web (botón PQRSDF y correo institucional contáctenos.	Recibir opiniones y sugerencias de forma continua.	Permanente
Formación y sensibilización ciudadana cultura vial	Talleres y capacitaciones en cultura y seguridad vial para los actores viales, instituciones educativas, empresas y comunidad en general.	Fortalecer capacidades ciudadanas para el turismo responsable.	Permanente

7.5 ACTIVIDADES: EJES ESTRATÉGICOS Y ACCIONES

7.5.1 Transparencia y Acceso a la Información / Acciones

➤ Publicación periódica de informes sobre gestión, presupuestos y proyectos en la página web de la Alcaldía.

MEDIOS DE IMPLEMENTACIÓN	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS MATERIALES
Página web institucional (sección de Transparencia y Acceso a la Información).	Área de Planeación: elaboración de informes de gestión y proyectos.	Software de gestión documental.
Repositorio digital de informes (PDF descargables).	Oficina de Comunicaciones: diseño gráfico, lenguaje claro y cargue en la web.	Servidor web y hosting institucional.
Boletines electrónicos enviados por correo institucional.	Área de Sistemas/TIC: soporte técnico para actualizaciones de la página.	Equipo de cómputo y conectividad.

➤ Fortalecimiento de canales digitales y físicos para la consulta pública de planes y

Alcaldía de Santa Rosa de Cabal- Carrera 14 con Calle 12 Esquina

Teléfono Conmutador: +57 606 3660600 ext. 101 | Código Postal: 661020

	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN		SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
	SUBPROCESO: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN		
	CÓDIGO SUBPROCESO: DE MIPG		
	ESTRATEGIA ANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN 1	
		VIGENCIA: Enero 28 de 2026	

proyectos

MEDIOS DE IMPLEMENTACIÓN	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS MATERIALES
Portal web institucional con visor de proyectos y datos abiertos. Redes sociales oficiales (Facebook, Instagram, X/Twitter) para socialización de avances. Espacios físicos: carteleros informativos en la sede principal y puntos de atención. Línea telefónica y correo electrónico institucional de atención a la ciudadanía.	Oficina de Comunicaciones: gestión de redes sociales y boletines. Equipo de Atención al Ciudadano: orientación presencial y telefónica. (Personal asignado en cada una de las áreas que contribuyen en la atención al ciudadano. Líderes de procesos: suministrar información técnica y actualizada.	Carteleros físicos, impresos y material didáctico y dinámicos. Plataforma de redes sociales administrada institucionalmente. Herramientas de videoconferencia (para socializaciones virtuales).

➤ Fortalecimiento de canales digitales y físicos para la consulta pública de planes y proyectos

MEDIOS DE IMPLEMENTACIÓN	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS MATERIALES
Portal web institucional con visor de proyectos y datos abiertos. Redes sociales oficiales (Facebook, Instagram, X/Twitter) para socialización de avances. Espacios físicos: carteleros informativos en la sede principal y puntos de atención. Línea telefónica y correo electrónico institucional de atención a la ciudadanía.	Oficina de Comunicaciones: gestión de redes sociales y boletines. Equipo de Atención al Ciudadano: orientación presencial y telefónica. (Personal asignado en cada una de las áreas que contribuyen en la atención al ciudadano. Líderes de procesos: suministrar información técnica y actualizada.	Carteleros físicos, impresos y material didáctico y dinámicos. Plataforma de redes sociales administrada institucionalmente. Herramientas de videoconferencia (para socializaciones virtuales).

- Difusión de información clara, actualizada y accesible

MEDIOS DE IMPLEMENTACIÓN	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS MATERIALES
Infografías y piezas gráficas con lenguaje ciudadano.	Comunicador social y diseñador gráfico: elaboración de piezas en lenguaje claro.	Software de diseño gráfico y edición audiovisual.

Alcaldía de Santa Rosa de Cabal- Carrera 14 con Calle 12 Esquina

Teléfono Conmutador: +57 606 3660600 ext. 101 | Código Postal: 661020

	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN		SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
	SUBPROCESO: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN		
	CÓDIGO SUBPROCESO: DE MIPG		
	ESTRATEGIA ANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN 1	
		VIGENCIA: Enero 28 de 2026	

Videos cortos y cápsulas informativas sobre proyectos y trámites.	Equipo de Sistemas: garantizar que la web cumpla criterios de accesibilidad digital.	Equipo audiovisual (cámara, micrófono, edición).
Inclusión de formatos accesibles (lectura fácil, subtítulos en videos, PDF accesibles).	Enlace con medios de comunicación locales para la difusión.	Espacios en medios radiales y prensa local.
Estrategias de comunicación radial y alianzas con medios locales.		

7.6 Espacios de Diálogo y Participación /Acciones

- Realización de Mesas de Participación con actores claves (ciudadanía, transportadores, sector empresarial, academia).

MEDIOS DE IMPLEMENTACIÓN	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS MATERIALES
Convocatoria oficial a ciudadanía, gremios de transporte, empresarios y academia.	Área de Planeación: coordinación y sistematización de resultados.	Salón de reuniones o auditorio.
Instalación de mesas temáticas (seguridad vial, transporte público, movilidad sostenible, cultura ciudadana).	Oficina de Comunicaciones: convocatoria y divulgación.	Material impreso (agendas, actas, relatorías).
Elaboración de relatorías y compromisos de seguimiento.	Directivos/líderes de procesos del Instituto: participación técnica.	Elementos logísticos (sillas, mesas, sonido, proyector).
Publicación de conclusiones en la página web institucional.	Moderadores/facilitadores para la conducción de la mesa.	Plataforma virtual (en caso de mesas híbridas o virtuales).

- Realización de foros, reuniones y audiencias públicas sobre temas estratégicos

MEDIOS DE IMPLEMENTACIÓN	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS MATERIALES
Diseño y convocatoria del evento a través de medios institucionales y redes sociales.	Oficina de Comunicaciones: difusión, cubrimiento y transmisión en vivo.	Auditorio o espacio público habilitado.
Desarrollo de paneles con	Equipo logístico y protocolo	Sonido, video y proyección

	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN		SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
	SUBPROCESO: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN		
	CÓDIGO SUBPROCESO: DE MIPG		
	ESTRATEGIA ANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN 1	
		VIGENCIA: Enero 28 de 2026	

expertos, comunidad y autoridades locales. Transmisión en vivo por plataformas digitales (Facebook Live, YouTube). Sistematización de conclusiones y publicación de memorias.	de la Alcaldía. Área técnica de la Alcaldía (para la presentación de proyectos y datos). Moderadores y relator	multimedia. Papelería, señalización y elementos de apoyo visual. Herramientas digitales para transmisión y grabación.
---	--	---

➤ Implementación de encuestas y consultas ciudadanas sobre políticas y proyectos en curso.

MEDIOS DE IMPLEMENTACIÓN	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS MATERIALES
Diseño de encuestas digitales (Google Forms, plataforma web institucional).	Equipo de Planeación y Sistemas: diseño y procesamiento de encuestas.	Plataforma digital para encuestas.
Aplicación presencial en puntos de atención y espacios comunitarios.	Oficina de Comunicaciones: divulgación y socialización de resultados.	Tablets o equipos móviles para aplicación presencial.
Recolección, análisis y socialización de resultados.	Personal de atención al ciudadano: aplicación presencial de encuestas.	Material impreso (formularios, volantes).
		Software de análisis de datos (Excel, SPSS, u otro).

➤ Implementación de mecanismos para recoger propuestas de la comunidad

MEDIOS DE IMPLEMENTACIÓN	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS MATERIALES
Instalación de buzones físicos en la sede principal y puntos de atención. Buzón virtual en la página web institucional con acceso permanente. (Botón PQRSDF) Espacios de escucha activa en jornadas de turismo y desarrollo social	Oficina de Atención al Ciudadano: recepción, sistematización y respuesta. Área de Planeación: análisis y clasificación de propuestas. Oficina de Comunicaciones:	Buzones físicos con señalización visible. Página web institucional con módulo de participación. (Botón participa) Base de datos para sistematización de propuestas.

Alcaldía de Santa Rosa de Cabal- Carrera 14 con Calle 12 Esquina

Teléfono Conmutador: +57 606 3660600 ext. 101 | Código Postal: 661020

	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN		SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
	SUBPROCESO: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN		
	CÓDIGO SUBPROCESO: DE MIPG		
	ESTRATEGIA ANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN 1	
		VIGENCIA: Enero 28 de 2026	

Sistematización periódica de propuestas y retroalimentación a la ciudadanía.	divulgación de resultados.	Material impreso de socialización (carteleros, boletines).
--	----------------------------	--

7.7 Control Social y Rendición de Cuentas / Acciones:

➤ Ejecución de audiencias públicas de rendición de cuentas anuales.

MEDIOS DE IMPLEMENTACIÓN	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS MATERIALES
Convocatoria amplia por medios digitales, físicos y radiales.	Dirección General del Instituto: presentación y liderazgo.	Auditorio o espacio público habilitado.
Transmisión en vivo a través de plataformas digitales (Facebook Live, YouTube, página web).	Oficina de Planeación: elaboración del informe de gestión.	Equipo audiovisual (sonido, cámaras, proyectores).
Preparación y presentación de informes de gestión en lenguaje claro y ciudadano.	Oficina de Comunicaciones: convocatoria, divulgación y transmisión en vivo.	Plataforma digital para transmisión.
Espacios de diálogo para preguntas, respuestas y propuestas ciudadanas.	Equipo de Sistemas/TIC: soporte técnico.	Material impreso y digital (informes, memorias, piezas gráficas).
Publicación de memorias y compromisos en la web institucional.	Moderador y relator.	

➤ Creación de un mecanismo de veedurías ciudadanas para el seguimiento a Proyectos de desarrollo e inversión social- seguimiento plan de desarrollo municipal

	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN		SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
	SUBPROCESO: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN		
	CÓDIGO SUBPROCESO: DE MIPG		
	ESTRATEGIA ANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN 1	
		VIGENCIA: Enero 28 de 2026	

MEDIOS DE IMPLEMENTACIÓN	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS MATERIALES
Convocatoria abierta a la ciudadanía interesada en conformar veedurías.	Área Jurídica y de Planeación: asesoría y acompañamiento en la creación de veedurías.	Salas de capacitación y reuniones.
Capacitación y acompañamiento técnico a los veedores.	Oficina de Comunicaciones: difusión de convocatorias.	Guías y manuales de formación para veedores.
Registro formal de veedurías ciudadanas ante Personería Municipal.	Personería Municipal: apoyo en el registro y reconocimiento.	Herramientas digitales de seguimiento (plataforma web, correos oficiales).
Generación de reportes periódicos de veedurías sobre avances de proyectos.	Equipo técnico de proyectos: suministro de información actualizada.	Papelería y material pedagógico.

➤ Promoción de herramientas tecnológicas para facilitar la denuncia de irregularidades en el sistema de gestión Institucional

MEDIOS DE IMPLEMENTACIÓN	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS MATERIALES
Módulo digital en la página web institucional para denuncias ciudadanas. (botón PQRSDF)	Oficina de Sistemas/TIC: diseño, implementación y mantenimiento del módulo digital.	Plataforma web institucional y hosting seguro.
Integración con aplicaciones móviles o correo institucional de denuncias.	Oficina de Comunicaciones: divulgación y campañas de socialización.	Software de gestión de PQRD (Petición, Queja, Reclamo y Denuncia).
Instalación de buzones físicos en puntos estratégicos (sede principal y puntos de atención).	Equipo de Atención al Ciudadano: recepción, clasificación y gestión de denuncias.	Buzones físicos con señalización.
Difusión de la herramienta a través de campañas comunicacionales.	Área Jurídica: análisis y respuesta a irregularidades denunciadas.	Material de difusión (piezas gráficas, campañas en redes y medios locales).
Generación de reportes periódicos de denuncias recibidas y gestionadas. (PQRSDF)		

- Promoción del control social y rendición de cuentas.

MEDIOS DE IMPLEMENTACIÓN	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS MATERIALES
Desarrollo de campañas de sensibilización ciudadana sobre	Oficina de Comunicaciones: diseño	Piezas gráficas y pedagógicas

Alcaldía de Santa Rosa de Cabal- Carrera 14 con Calle 12 Esquina

Teléfono Conmutador: +57 606 3660600 ext. 101 | Código Postal: 661020

	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN		SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
	SUBPROCESO: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN		
	CÓDIGO SUBPROCESO: DE MIPG		
	ESTRATEGIA ANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN 1	
		VIGENCIA: Enero 28 de 2026	

la importancia del control social. Inclusión de espacios de socialización de proyectos en foros y audiencias públicas. Elaboración de informes ciudadanos simplificados ("rendición de cuentas en lenguaje claro"). Publicación de resultados en la página Web, carteleras físicas, boletines digitales y redes sociales.	de campañas y materiales pedagógicos. Área de Planeación: elaboración de informes en lenguaje ciudadano. Directivos y líderes de procesos: apertura al diálogo y suministro de información. Equipo de Atención al Ciudadano: canal de orientación y apoyo a la comunidad.	(infografías, cartillas, boletines). Carteleras informativas en la sede y puntos de atención. Plataformas digitales y redes sociales institucionales. Recursos para eventos comunitarios (sonido, proyección, material impreso).
---	---	--

8.Subcomponente 4:

8.1 Evaluación de la Gestión del Servicio y medición de la experiencia ciudadana

8.1.1Indicadores de Seguimiento

Para evaluar el impacto de la estrategia, se implementarán los siguientes indicadores:

➤ Número de eventos y mesas de diálogo realizadas.

DEFINICIÓN	FORMULA	META ANUAL	FUENTE DE VERIFICACIÓN	PERIODICIDAD
Mide la cantidad de espacios participativos (mesas de Participación, foros, audiencias públicas, reuniones comunitarias) desarrollados por	No. De eventos realizados	mínimo 2 mesas de Participación, 1 foros temáticos y 2 audiencia pública	actas de reunión, listas de asistencia, memorias publicadas en la página web institucional.	Semestral y anual

Alcaldía de Santa Rosa de Cabal- Carrera 14 con Calle 12 Esquina

Teléfono Conmutador: +57 606 3660600 ext. 101 | Código Postal: 661020

	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN		SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
	SUBPROCESO: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN		
	CÓDIGO SUBPROCESO: DE MIPG		
	ESTRATEGIA ANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN 1	
		VIGENCIA: Enero 28 de 2026	

la alcaldía en un período determinado.				
--	--	--	--	--

➤ **Participación ciudadana en encuestas y consultas públicas.**

DEFINICIÓN	FORMULA	META ANUAL	FUENTE DE VERIFICACIÓN	PERIODICIDAD
Mide la cantidad de ciudadanos que participan en los procesos de consulta, encuestas virtuales o presenciales sobre temas institucionales del municipio.	No. De encuestas respondidas o propuestas recibidas	al menos 1.000 ciudadanos participando en diferentes encuestas y consultas.	Bases de datos de encuestas, informes de resultados, publicaciones en la web institucional.	Semestral y anual

➤ **Niveles de satisfacción de la ciudadanía frente a los procesos participativos.**

DEFINICIÓN	FORMULA	META ANUAL	FUENTE DE VERIFICACIÓN	PERIODICIDAD
Porcentaje de ciudadanos que manifiestan estar satisfechos con la calidad de los espacios participativos.	No. De ciudadanos satisfechos / total de	Alcanzar un 80% de satisfacción en las mediciones aplicadas	Encuestas de percepción aplicadas posterior a los	Después de cada evento y consolidado anual

Alcaldía de Santa Rosa de Cabal- Carrera 14 con Calle 12 Esquina

Teléfono Conmutador: +57 606 3660600 ext. 101 | Código Postal: 661020

	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN		SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
	SUBPROCESO: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN		
	CÓDIGO SUBPROCESO: DE MIPG		
	ESTRATEGIA ANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN 1	
		VIGENCIA: Enero 28 de 2026	

➤ **Acciones implementadas a partir de propuestas ciudadanas.**

DEFINICIÓN	FORMULA	META ANUAL	FUENTE DE VERIFICACIÓN	PERIODICIDAD
Porcentaje de propuestas ciudadanas recogidas en los espacios de participación que se integran e implementan en planes, proyectos o políticas de la Alcaldía de Santa Rosa de Cabal	$\frac{\text{No. De propuestas ciudadanas implementadas}}{\text{total de propuestas recibidas}} \times 100$	Implementar al menos el 30% de las propuestas viables recibidas	Informes de seguimiento a propuestas ciudadanas, actas de mesa de trabajo, planes de acción institucional.	Anual

8.2 DEFINICIÓN DE CANALES

Estrategia de Comunicación y Divulgación

- Canales tradicionales y digitales a utilizar

CANALES TRADICIONALES	CANALES DIGITALES	FRECUENCIA DE USO	RESPONSABLES
Carteleras informativas en la sede principal y puntos de atención. Boletines impresos con información de campañas y proyectos. Espacios en radio comunitaria y	Página web institucional (sección de Transparencia, Participación Ciudadana). Redes sociales oficiales (Facebook, Instagram,	Página web: actualizaciones mensuales (informes, planes, proyectos). Redes sociales: publicaciones semanales (campañas, eventos, avisos). Radio y prensa: campañas	Oficina de Comunicaciones: gestión de medios tradicionales y digitales. Oficina de Atención al Ciudadano: interacción directa y gestión de solicitudes.

Alcaldía de Santa Rosa de Cabal- Carrera 14 con Calle 12 Esquina

Teléfono Conmutador: +57 606 3660600 ext. 101 | Código Postal: 661020

	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN		SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
	SUBPROCESO: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN		
	CÓDIGO SUBPROCESO: DE MIPG		
	ESTRATEGIA ANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN 1	
		VIGENCIA: Enero 28 de 2026	

prensa local. Líneas telefónicas de atención ciudadana.	X/Twitter, YouTube). Correo institucional de atención al ciudadano. Plataformas de encuestas y consultas virtuales	trimestrales sobre temas estratégicos . Carteleras físicas: actualización trimestral.	Área de Planeación: suministro de información actualizada y validada.
--	--	---	---

- Diseño de materiales pedagógicos

MEDIOS Y SOPORTES	CARACTERÍSTICAS	RESPONSABLES
Infografías y/o cartillas con información clara y concisa sobre normatividad, cultura ciudadana y proyectos de desarrollo territorial. Videos cortos (1-3 minutos) con mensajes pedagógicos. Spots radiales y cuñas informativas. Material lúdico y didáctico (juegos de tránsito, kits pedagógicos).	Lenguaje ciudadano, sencillo y comprensible. Inclusión de ejemplos prácticos aplicables al día a día de los ciudadanos. Contenido visual atractivo (colores, íconos, ilustraciones).	Oficina de Comunicaciones: diseño y producción de materiales. Equipo de Cultura Vial: elaboración de contenidos pedagógicos. Alcalde y gabinete principal: aprobación y validación de mensajes.

Estrategia de redes sociales

PLATAFORMAS A UTILIZAR	ACCIONES PRINCIPALES	FRECUENCIA	RESPONSABLES
Facebook, Instagram, YouTube,	Publicación de campañas	Publicaciones regulares 3 veces	Oficina de Comunicaciones:

Alcaldía de Santa Rosa de Cabal- Carrera 14 con Calle 12 Esquina

Teléfono Conmutador: +57 606 3660600 ext. 101 | Código Postal: 661020

	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN		SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
	SUBPROCESO: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN		
	CÓDIGO SUBPROCESO: DE MIPG		
	ESTRATEGIA ANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN 1	
		VIGENCIA: Enero 28 de 2026	

WhatsApp Business (para atención ciudadana).	educativas. Difusión de eventos de participación (mesas, audiencias, talleres). Transmisión en vivo de foros, audiencias públicas y rendición de cuentas. Interacción directa con ciudadanos a través de comentarios y mensajes.	por semana. Historias diarias en Facebook e Instagram. Videos mensuales en YouTube con cápsulas informativas. Campañas específicas en fechas claves (campañas, rendición de cuentas).	administración y monitoreo de redes. Área de Sistemas/TIC: soporte técnico. Equipo de Cultura Vial: elaboración de contenido pedagógico
--	--	--	---

- Accesibilidad de la información (lenguaje claro, formatos incluyentes)

MEDIOS DE IMPLEMENTACIÓN	RESPONSABLES
Uso de lenguaje claro y ciudadano en todos los documentos (sin tecnicismos innecesarios). Publicación de infografías y videos con subtítulos. Acceso a documentos en formatos digitales accesibles (PDF con lectura automática). Inclusión de pictogramas y material inclusivo para población con discapacidad visual y auditiva. Distribución física de materiales en jornadas comunitarias para población sin acceso a internet	Oficina de Comunicaciones: adecuación del lenguaje y diseño de formatos accesibles Área de Sistemas/TIC: garantizar accesibilidad digital en la web institucional. Atención al Ciudadano: entrega física y orientación a usuarios que lo requieran.

Alcaldía de Santa Rosa de Cabal- Carrera 14 con Calle 12 Esquina

Teléfono Conmutador: +57 606 3660600 ext. 101 | Código Postal: 661020

	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN		SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
	SUBPROCESO: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN		
	CÓDIGO SUBPROCESO: DE MIPG		
	ESTRATEGIA ANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN 1	
		VIGENCIA: Enero 28 de 2026	

8.3 LA EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA DESDE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTA ROSA DE CABAL

Mecanismo de Evaluación	Responsable(s)	Periodicidad	Producto Esperado
Seguimiento de indicadores (número de eventos, encuestas, satisfacción, propuestas acogidas)	Oficina de Planeación / Áreas técnicas	Trimestral / Semestral	Reporte interno de cumplimiento de metas
Informes de gestión institucional	Oficina de Planeación / Dirección General	Semestral y anual	Informe consolidado de avances y resultados
Encuestas de percepción ciudadana	Área de Comunicaciones y Atención al Ciudadano	Semestral	Reporte de percepción y nivel de satisfacción ciudadana
Espacios de retroalimentación (audiencias públicas, foros, mesas de diálogo)	Dirección General / Oficina de Planeación / Veedurías ciudadanas	Anual	Actas y relatorías de participación con recomendaciones
Evaluación interna de procesos	Oficina de Planeación / Control Interno	Semestral	Informe de hallazgos, recomendaciones y ajustes
Evaluación externa (control social y veedurías ciudadanas)	Veedurías ciudadanas / Organizaciones sociales	Permanente / Anual	Observaciones y reportes ciudadanos sobre la gestión
Seguimiento de indicadores (número de eventos, encuestas, técnicas)	Oficina de Planeación / Áreas técnicas	Trimestral / Semestral	Reporte interno de cumplimiento de metas

Alcaldía de Santa Rosa de Cabal- Carrera 14 con Calle 12 Esquina

Teléfono Conmutador: +57 606 3660600 ext. 101 | Código Postal: 661020

	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN		SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
	SUBPROCESO: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN		
	CÓDIGO SUBPROCESO: DE MIPG		
	ESTRATEGIA ANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN 1	
		VIGENCIA: Enero 28 de 2026	

satisfacción, propuestas acogidas)			
Informes de gestión institucional	Oficina de Planeación / jefes de despacho	Semestral y anual	Informe consolidado de avances y resultados

8.4 Formato implementación de la Estrategia de Participación y Atención al Ciudadano:

[illegible]

9. CONCLUSIÓN

Esta declaración de principios define la **filosofía de gestión** de la actual administración. Se alinea perfectamente con las exigencias del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), transformando al ciudadano en un **actor estratégico**.

Para que esta visión se materialice en la práctica, la Alcaldía de Santa Rosa de Cabal ha estructurado los siguientes ejes operativos:

1. Canales de Participación y Diálogo

Para cumplir con la promesa de una relación "directa y bidireccional", la administración

Alcaldía de Santa Rosa de Cabal- Carrera 14 con Calle 12 Esquina

Teléfono Conmutador: +57 606 3660600 ext. 101 | Código Postal: 661020

	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN		SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
	SUBPROCESO: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN		
	CÓDIGO SUBPROCESO: DE MIPG		
	ESTRATEGIA ANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN 1	
		VIGENCIA: Enero 28 de 2026	

utiliza:

- **Presupuesto Participativo:** Permite que la comunidad decida sobre la inversión en proyectos locales. Puedes consultar los procesos vigentes en la sección de Participación Ciudadana.
- **Rendición de Cuentas:** Espacios diseñados no solo para informar, sino para recibir retroalimentación sobre la gestión pública.
- **Ventanilla Única y Sede Electrónica:** Herramientas para garantizar que los grupos menos representados tengan acceso sin barreras físicas a la administración.

2. Inclusión y Equidad Social

La estrategia de atención se personaliza a través de la **Secretaría de Desarrollo Social**, que lidera las políticas para mujeres, jóvenes, adultos mayores y personas con discapacidad, asegurando que los canales de atención sean **incluyentes y accesibles**.

3. Transparencia y Control Social

El pilar de Confianza Institucional se fundamenta en el Portal de Transparencia, a través del cual se divulgan los planes, presupuestos y procesos contractuales, garantizando el acceso oportuno a la información pública y facilitando el ejercicio del control social por parte de la ciudadanía.

Este enfoque de corresponsabilidad contribuye a que el desarrollo turístico y económico del municipio se articule con el bienestar general de la población.

Para conocer los indicadores de gestión vigentes que permiten verificar el nivel de cumplimiento de esta estrategia, así como el cronograma de la próxima rendición pública de cuentas, los ciudadanos pueden consultar el sitio web institucional: <https://www.santarosadecabal-risaralda.gov.co/>, donde se encuentran disponibles los informes de avance derivados del seguimiento efectuado por la Secretaría de Planeación.