

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

2020



Corpoboyacá

Según el Plan de Gestión 2019-2021

Tunja, enero de 2020

Versión 1-20

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
2020
CUARTO COMPONENTE
PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Servicio al Ciudadano:

Se cuenta con un espacio establecido para facilitar y brindar el acceso de información a los usuarios de CORPOBOYACÁ, especialmente para asegurar una adecuada gestión de trámites, dado que mediante las orientaciones necesarias se procura verificar previamente la documentación que sirve de base para adelantar trámites ante la entidad, evitando así reprocesos al iniciar el trámite respectivo.

El ciudadano es atendido por personal adscrito a la entidad el cual permite orientar sobre los tramites corporativos relacionados con el ejercicio de la autoridad ambiental y a su vez facilita la asistencia a los usuarios con base en los procedimientos definidos, permitiéndole a la entidad asegurar la atención al usuario mediante una orientación eficaz y oportuna, mejorar la percepción de calidad del servicio y estimular al usuario para que califique el servicio y mejorar y facilitar los trámites que deban realizar los usuarios. Se facilita información para el usuario relacionada con:

Tiempos de entrega de cada trámite o servicio

Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos

Horarios y puntos de atención

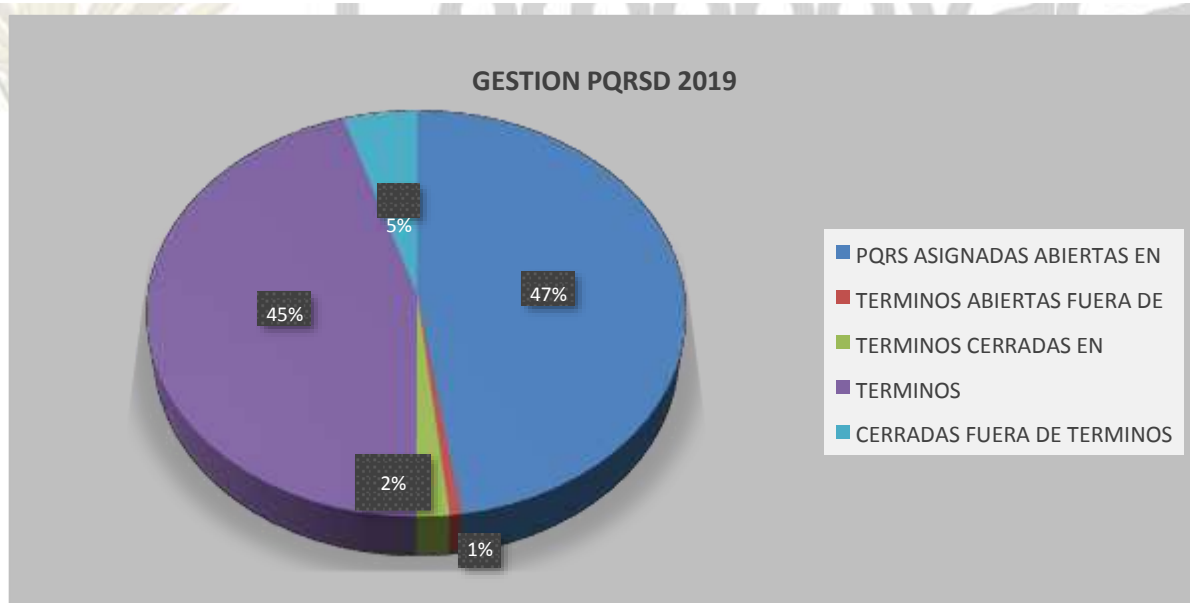
Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.

Con este fin se ha definido el procedimiento PGJ-11 "ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO AL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO" dentro del sistema integrado de gestión de la calidad, el cual tiene como propósito definir las actividades para atender las solicitudes, quejas, recomendaciones, observaciones, peticiones, sugerencias, quejas o reclamos –PQRSD de tipo administrativo de usuarios y partes interesadas externas que permita su atención de manera oportuna y efectiva, bajo la responsabilidad del centro de atención al usuario. Adicionalmente se adelantan las siguientes actividades:

- Entrega de formularios para trámites misionales y orientar el correcto diligenciamiento de la misma antes de radicar a la entidad.
- Recibir quejas por infracciones ambientales, diligenciar y registrar en FGR-72 lo pertinente con base a lo manifestado por la parte interesada externa.
- Dar respuesta y/o direccionar para su correspondiente trámite en medio físico o electrónico, a las inquietudes, solicitudes, reclamos o consultas que presenten los usuarios y orientar al usuario sobre el recibo de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRSD, para ser tramitada a través del buzón correspondiente.
- Entregar información relacionada con informes de gestión, portafolio de servicios corporativos, eventos o actividades a realizarse de carácter ambiental.

Durante la vigencia 2019 Ingresaron alrededor de 797 PQRSD así:

PROCESO	PQRSD ASIGNADAS	PORCENTAJE	ABIERTAS EN TERMINOS	ABIERTAS FUERA DE TERMINOS	CERRADAS	CERRADAS FUERA DE TERMINOS
Control Interno	1	0,13%	0	0	1	1
Dirección General - Oficina de Comunicaciones	0	0,00%	0	0	0	0
Oficina de Participación y Cultura Ambiental	8	1,00%	0	0	8	3
Secretaría General y Jurídica - Oficina de Contratación	23	2,89%	0	0	23	5
Administración de Recursos Naturales	348	43,66%	7	30	311	48
Subdirección de Ecosistemas y Gestión Ambiental	209	26,22%	1	0	208	10
Subdirección Administrativa y Financiera	47	5,90%	0	0	47	4
Subdirección Planeación y Sistemas de Información	104	13,05%	3	0	101	1
Territorial Soata	9	1,13%	0	0	9	0
Territorial Miraflores	18	2,26%	0	0	18	7
Territorial Pauna	14	1,76%	0	0	14	1
Territorial Socha	16	2,01%	0	0	16	1
Total	797	100,00%	11	30	756	81



El informe detallado se encuentra disponible en: <https://www.corpoboyaca.gov.co/nuestra-gestion/rendicion-de-cuentas/informe-de-seguimiento-pqrsd/>.

Medición de la satisfacción del ciudadano trámites y servicios prestados:

Con este propósito, se cuenta con la *encuesta satisfacción del usuario o partes interesadas externas* FGJ-07, la cual se tabula mensualmente cuyos resultados se pueden conocer en la web de la entidad; con el fin de lograr una mejor objetividad durante 2020 se rediseñarán los mecanismos para la evaluación que permitan obtener una percepción objetiva de los usuarios en cuanto a los servicios prestados por parte de la Entidad.

Ventanilla única – Trámites permisionarios:

Es un espacio orientado a facilitar la totalidad de trámites permisionarios misionales de la Entidad la cual se encarga de revisar previamente los trámites misionales, orienta al usuario, sugiere ajustes y procede a radicar los distintos trámites dando apertura (si aplica) al respectivo expediente.

Por otro lado, efectúan liquidación por servicios de evaluación ambiental, se elabora el auto de inicio del trámite y su comunicación.

Aplicativo para gestión de PQRSD bajo entorno web:

En el portal de la entidad, se ha diseñado y se encuentra en operación el aplicativo de gestión en línea para atender: solicitudes, quejas, recomendaciones, observaciones, peticiones, sugerencias, quejas o reclamos –PQRSD.



Este apartado facilita al usuario o parte interesada indicar sus inquietudes ante la entidad con relación a:

Apertura de una PQRSD

Mantener contacto permanente sobre la PQRSD presentada por el usuario vía correo electrónico y su tratamiento respectivo.

En caso que no se haya dado respuesta efectiva a la queja o haya sido cerrada, esta se puede reiniciar por parte del usuario.

Seguimiento a las PQRSD realizadas a través del aplicativo web.

Evaluación de la usabilidad por parte de los usuarios del aplicativo PQRSD en cuanto a la facilidad e interacción con la entidad para la gestión de éstas.

PLAN DE TRABAJO PARA LA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Con este propósito se ha definido el plan de trabajo a ser desarrollado durante la vigencia.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020					
Componente 4: Servicio al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades	Meta producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Talento humano	1.1	Capacitación al personal sobre atención al ciudadano y de mejoramiento de servicio	1 jornada realizada	Gestión humana	30/04/2020
	1.2	Capacitación sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos	1 jornada realizada	Gestión humana	31/08/2020
	1.3	Actualización del documento caracterización del usuario en coordinación con los distintos procesos	1 documento-caracterización del usuario	Gestión Jurídica	30/12/2020
Subcomponente 2 Normativo y procedimental	2.1	Operar, mantener y monitorear el procedimientos sobre atención al ciudadano	100% operación proceso	Gestión Jurídica	30/12/2020
	2.2	Reportes periódicos sobre comportamiento (estadísticas) y de encuestas de satisfacción y PQRSD a través de la web	Cuatro reportes (4)	Gestión Jurídica	30/04/2020 15/07/2020 16/10/2020 30/12/2020

Formato Seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Entidad: _____

Vigencia: _____

Fecha de Publicación: _____

Componente: _____

Seguimiento 1 OCI					Seguimiento 2 OCI					Seguimiento 3 OCI							
Fecha seguimiento:				30/04/2020	Descripción de logros más relevantes	Fecha seguimiento:				31/08/2020	Descripción de logros más relevantes	Fecha seguimiento:				31/12/2020	Descripción de logros más relevantes
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Componente		Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Componente	Actividades programadas		Actividades cumplidas	% de avance				

	CONSOLIDÓ	REVISÓ
NOMBRE		
CARGO/ROL		
FIRMA		
FECHA		