

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

2019



Corpoboyacá

Región estratégica para la sostenibilidad

Tunja, 31 de enero de 2019 v-1

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019 CUARTO COMPONENTE

PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO

1. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Con el fin de fortalecer este componente, se han definido dos instancias internas con miras a facilitar los trámites a la ciudadanía: Centro de Atención al Usuario y la Ventanilla única Ambiental.

❖ Centro de Atención al Usuario-CAU:

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 CAU 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. En el CAU se encuentra 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 el fin de controlar y darle operatividad al CAU, se ha definido el procedimiento PGJ-11 “Atención al 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 –PQRS 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. Específicamente en el CAU se adelantan las siguientes actividades:

- Responder por la entrega de los respectivos formularios que le soliciten: FGR-64 a FGR-71, FGR-94 o FGR-95 según corresponda; registrar todas las solicitudes (incluidos servicios de laboratorio

- FGR-45 o para proyectos al BPINA, MEV-01), verificar documentación presentada para trámites ambientales 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 – PQRS, 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 lo corrido de la vigencia 2018 Ingresaron alrededor de 662 PQRS así:



❖ **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 2019 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.

A continuación, se presenta la calificación del servicio vigencia 2018:



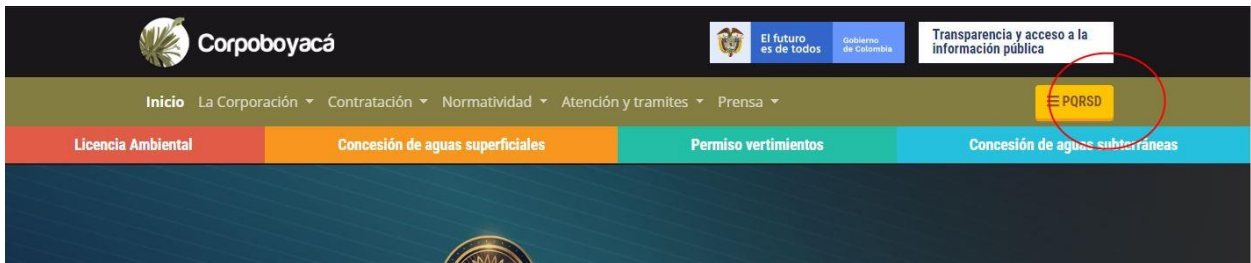
❖ **Ventanilla única – Trámites permisionarios:**

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 PQRS 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 –PQRS.



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

- Apertura de una PQRS
- Mantener contacto permanente sobre la PQRS 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 PQRS realizadas a través del aplicativo web.
- Evaluación de la usabilidad por parte de los usuarios del aplicativo PQRS en cuanto a la facilidad e interacción con la entidad para la gestión de éstas.

2. 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 2019 | | | | | |
|---|-------------|---|------------------------|------------------|--|
| Componente 4: Servicio al Ciudadano | | | | | |
| Subcomponente | Actividades | | Meta o producto | Responsable | Fecha programada |
| Subcomponente 1 Talento humano | 1.1 | <i>Capacitación al personal sobre atención al ciudadano y de mejoramiento de servicio</i> | 1 jornada realizada | Gestión humana | 30/08/2019 |
| | 1.2 | <i>Capacitación sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos</i> | 1 jornada realizada | Gestión humana | 31/08/2019 |
| Subcomponente 2 Normativo y procedimental | 2.1 | <i>Operar, mantener y monitorear el procedimientos sobre atención al ciudadano</i> | 100% operación proceso | Gestión Jurídica | 30/12/2019 |
| | 2.2 | <i>Reportes periódicos sobre comportamiento (estadísticas) y de encuestas de satisfacción y PQRS a través de la web</i> | Tres (3) reportes | Gestión Jurídica | 30/04/2019 31/08/2019 30/12/2019 |

3. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN

El seguimiento periódico sobre su implementación, le corresponde a la oficina de control interno la cual deberá evaluar cada componente o integrante del Plan, las actividades programadas, actividades cumplidas durante el período y el porcentaje establecido de las actividades cumplidas sobre las actividades programadas.

Fechas de socialización, seguimiento y publicación:

| CONCEPTO | FECHA | RESPONSABLE |
|------------------------------------|------------|-----------------|
| Primer seguimiento | 30-04-2019 | Control Interno |
| Publicación reporte de seguimiento | 10-05-2019 | Control Interno |
| Segundo seguimiento | 31-08-2019 | Control Interno |
| Publicación reporte de seguimiento | 10-09-2019 | Control Interno |
| Tercer seguimiento | 31-12-2019 | Control Interno |
| Publicación reporte de seguimiento | 10-01-2020 | Control Interno |

Para facilitar el propósito descrito se ha diseñado el siguiente formato, sus resultados se harán conocer periódicamente a la alta dirección como a las partes interesadas, a través de los mecanismos que ésta defina.

