CARACTERIZACION DE USUARIOS, DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE BOYACÁ, "CORPOBOYACÁ"

2018-2019-2020-2021-2022

Corpoboyacá

Región estratégica para la sostenibilidad

Elaboración primer informe: Abril de 2016

Actualización: Noviembre de 2019

CARACTERIZACION DE USUARIOS, DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE BOYACÁ, "CORPOBOYACÁ"

2018-2019-2020-2021-2022

José Ricardo López Dulcey

Director

Jorge Eduardo Parra Acosta

Jefe de la Oficina de Participación y Cultura Ambiental

Ángela Patricia Quintana Rodríguez

Jefe de Comunicaciones

Equipo Operativo:

Lyda Consuelo Rojas Ruiz, Diana Carolina Viasús, Marco Antonio Suárez Páez y Diana Lorena Parra Otálora, Profesionales de la Oficina de Cultura Ambiental

Noviembre de 2019

CONTENIDO

1. INTRODUCCION 5
2. OBJETIVOS 6
2.1 General 6
2.2 Específicos 6
4. NORMATIVIDAD 7
5. JUSTIFICACIÓN 8
6. CAMPOS DE APLICACIÓN 9
a. POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO 9
b. PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS. 10
c. SISTEMA UNIFICADO DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES SUIT 10
d. GOBIERNO EN LÍNEA 10
7. MISIONALIDAD Y OFERTA INSTITUCIONAL DE CORPOBOYACÁ 11
a. MISIONALIDAD 11
b. OFERTA INSTITUCIONAL DE CORPOBOYACÁ 11
8. METODOLOGÍA 15
9. FUENTES Y MECANISMOS DE CAPTURA DE INFORMACIÓN 16
10. POBLACIÓN OBJETIVO 19
10.1. USUARIOS EXTERNOS 19
10.2. CIUDADANOS BENEFICIARIOS 20
10.3. PARTES INTERESADAS 20
11. BALANCE DE LA INFORMACIÓN 20
11.2. Descripción de las Variables Seleccionadas. 20
11.3. Identificación de las variables a priorizar: 22
Gráfica 7. Audiencias de Fan Page 27
Grafica 8. Audiencias Georreferenciadas de Fan Page 27
Gráfica 9. Audiencias por género en Twitter 28
Gráfica 10. Audiencias de la cuenta Instagram-Edad 28

Gráfica 11. Audiencias de la cuenta Instagram-género 29
Gráfica 13. Canal Youtube – Regiones, género y ubicación. 31
Gráfica 14. Página Web – Ubicación Geográfica. 32
Gráfica 15. Página Web – Intereses de los usuarios 33
Gráfica 16. Página Web – Género. 34
Gráfica 17. Página Web – Edad. 35
13. CONCLUSIONES -RECOMENDACIONES- 36
14. PUBLICACIÓN 338
BIBLIOGRAFIA 338

1. INTRODUCCION

El ejercicio de caracterización de Usuarios de los Trámites y Servicios de la Corporación Autónoma Regional de Boyacá, surge de la necesidad de diseñar e implementar de la mejor manera la gestión de CORPOBOYACÁ a sus usuarios, entendidos como grupos de valor. Para ello, es necesario identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de los grupos de valor. En materia de sustentabilidad las partes interesadas o grupos de valor, son las personas o grupos que afecten a una organización o puedan verse afectados por las actividades, productos, servicios y desempeño de la misma.

Es uno de los primeros pasos que debe desarrollar cualquier organización en búsqueda de la identificación para mejorar los servicios que presta a la comunidad de Usuarios. El término caracterización, en el contexto que se usa en este documento, se refiere a la identificación de grupos poblacionales que comparten características similares. En razón de lo anterior, la entidad ha venido fortaleciendo los diferentes canales de atención para promover sus servicios a los diferentes públicos de interés.

La caracterización permite conocer el universo de Usuarios de los trámites y servicios con el fin de ajustar actividades, servicios y tomar decisiones, razón por la cual, el ejercicio que se pretende realizar, permitirá a la Corporación Autónoma Regional de Boyacá, identificar por medio de variables, algunas características y motivaciones que tienen los usuarios para acceder a los servicios de información con los que cuenta la entidad.

Al identificar las necesidades, intereses, las preferencias y lo que esperan los usuarios de CORPOBOYACA de los servicios que se ofrecen, se podrán establecer acciones acertadas y efectivas a la hora de prestar el servicio ofrecido.

En virtud de lo expuesto, a continuación, presentaremos los aspectos generales del ejercicio; dentro del cual se menciona alcance, objetivos, fechas de la muestra, contextualización y explicación. Una segunda sección, presenta la metodología de la cual surgieron los objetivos y variables del ejercicio. En tercer lugar, se desarrolla el análisis de las variables por cada grupo de valor, a partir del análisis remitido por cada una de las Territoriales de la Corporación. Por último, se presentan las conclusiones y el ciclo de requerimientos de la Entidad.

2. OBJETIVOS

2.1 General

Elaborar la actualización del documento caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, para las vigencias 2018-2019-2020-2021-2022; con el fin de identificar las necesidades y motivaciones de los mismos al acceder los diferentes servicios y programas de la Corporación Autónoma Regional de Boyacá. El documento, nos debe permitir identificar las variables (demográficas, intrínsecas y de comportamiento o su equivalente), cuando se trate de grupos conformados por organizaciones con las que se van a evaluar los usuarios.

2.2 Específicos

- Identificar las características demográficas de los usuarios que acceden a la información generada por CORPOBOYACÁ.

- Identificar características e intereses de los ciudadanos y grupos de interés frente a la oferta institucional de CORPOBOYACÁ, para adecuar la oferta de servicios institucionales de tal manera que responda a sus necesidades.

- Generar una herramienta que le permita a CORPOBOYACÁ, garantizar la generación de acciones que se ajusten a las necesidades identificadas.

- Construir una fuente de información confiable sobre los usuarios y grupos de interés de CORPOBOYACÁ, para la toma de decisiones e implementación de políticas de desarrollo y gestión administrativa.

- Suministrar información de referencia respecto de las particularidades de los usuarios y grupos de interés de CORPOBOYACÁ, para garantizar y facilitar su interacción en el diseño e implementación de la Política de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, el Plan Anti Corrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC- y la definición del Pan de Acción Anual –PAA- de la entidad.
- Identificar las preferencias por los canales de atención, de suministro de información y el acceso a los canales electrónicos dispuesto por la entidad.

- Proponer mejoras en los canales y mecanismos de captura de información de los usuarios.

3. ALCANCE

Partiendo de las solicitudes y requerimientos hechos a CORPOBOYACÁ, a través de sus diferentes canales de atención y otros espacios de participación ciudadana, durante la vigencia anterior, mediante el presente documento se identifican las características de los usuarios, grupos de valor y otros grupos de interés que se encuentran en su jurisdicción, para poder formular acciones de mejoramiento de la oferta institucional frente a la demanda de productos y servicios de la Corporación.

4. NORMATIVIDAD

- **Constitución política de Colombia de 1991**.
- **Ley 87 del 29 de noviembre de 1993**. "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno de las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones".
- **Decreto 2150 1995.** "Por medio del cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública". Orienta el trámite interno para atención de los Derechos de PQR -las peticiones de los administrados o usuarios se entenderán presentadas el día de incorporación al correo, pero para efectos del cómputo del término de respuesta, se entenderán radicadas el día en que efectivamente el documento llegue a la entidad y no el día de su incorporación al correo-
- **Ley 361 1997.** "Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones (…). Establece las normas y criterios básicos para facilitar la accesibilidad a las personas con movilidad reducida, sea ésta temporal o permanente, o cuya capacidad de orientación se encuentre disminuida por la edad, analfabetismo, limitación o enfermedad".
- **Ley 594 de 2000**. "Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones".
- **Directiva Presidencial No. 02 de 2000.** "Proporciona directrices para las entidades públicas con el fin de facilitar la eficiencia y colaboración entre las entidades del Estado, así como con la sociedad en su conjunto, para contribuir al incremento de la transparencia en la Gestión Pública y promover la Participación Ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos".
- **Decreto-Ley 2811 de 1974** "Por el cual se dicta el Código Nacional de Recursos Naturales Renovables y de Protección al Medio Ambiente".
- **Ley 99 de 1993** "Por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA, y se dictan otras disposiciones".

- **Ley 1266 de 2008** "por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones".
- **Decreto 2623 de 2009** "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano".
- **Ley 1437 de 2011** "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- **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 1618 de 2013,** "Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- **Ley 1712 de 2014** "Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional".
- **Decreto 2573 de 2014** "Lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea".
- **Decreto 2433 de 2015** "Por el cual se reglamenta el registro de TIC y se subroga el título 1 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones".
- **Ley 1755 de 2015** "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- **Decreto 1076 de 2015** "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente".

5. JUSTIFICACIÓN

La caracterización de usuarios nos sirve para identificar las características, tipologías o necesidades de las personas, comunidades o población que requiere de los productos y servicios que brinda y genera CORPOBOYACÁ, así mismo, para estar dispuestos a suministrar información de forma veraz, rápida, confiable y oportuna de acuerdo al tipo de usuario que nos consulta.

Caracterizar significa identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios, grupos de valor y grupos de interés que constantemente interactúan con la entidad para así poder segmentarlos de acuerdo a características similares, para que, partiendo de esta información se adelanten gestiones y acciones que permitan diseñar o ajustar la oferta institucional según las particularidades identificadas de los usuarios o grupos de interés.

La caracterización también facilita el establecimiento de mejoras en los canales de atención a los ciudadanos, el diseño y ajuste de las distintas estrategias institucionales para hacerlas más acorde a las necesidades de la ciudadanía, por ejemplo, para diseñar una estrategia de rendición de cuentas más certera y que permita incluir acciones pertinentes en materia de información, diálogo e incentivos. Igualmente, nos permite trazar y ejecutar mecanismos de participación en la gestión y una más certera implementación y evaluación de las políticas internas la entidad.

La metodología de caracterización, determinará, el uso de resultados según el enfoque desde el cual se examine la información y las variables tenidas en cuenta para el análisis. Una caracterización adecuada, le permite a la institución, establecer mayor claridad tanto a la hora de definir los servicios que presta, como en las funciones que tiene dentro de su misión institucional.

6. CAMPOS DE APLICACIÓN

a. POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

De acuerdo con lo establecido en el CONPES 3785 de 2013, mediante la Política de Eficiencia Administrativa y Servicio del Ciudadano se busca *"mejorar la efectividad, colaboración y eficiencia de las entidades y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos"*. En este sentido, la caracterización garantiza el efectivo ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su interacción con el Estado pues permite identificar las particularidades de los usuarios para adecuar, por un lado, la oferta institucional de la administración pública de una entidad, y por el otro, la estrategia de servicio al ciudadano, donde se circunscriben los procedimientos, los procesos de cualificación de servidores públicos y la oferta de canales de atención y de información.

Los ejercicios de caracterización en el marco de la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, permiten identificar los canales sobre los que se deben priorizar las acciones para la atención adecuada según el tipo de usuario, la forma en que se debe presentar la información, los ajustes que son fundamentales en la infraestructura física, las posibilidades de implementación de nuevas tecnologías para la provisión de trámites y servicios y los protocolos que se deben utilizar para interactuar con los ciudadanos.

b. PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS.

La base de una adecuada rendición de cuentas y un incentivo para la participación ciudadana en la gestión, tal y como se indica en la Ley 1474 de 2011 *"el acceso a una información veraz, comprensible, útil y oportuna*[2]*"*, por esta razón CORPOBOYACÁ, debe conocer las características de su población objetivo como un paso esencial a la implementación de cualquier acción enfocada en la realización de la Política de Participación Ciudadana y la Política de Rendición de Cuentas adoptada en el CONPES 3654, en cualquiera de sus componentes (información, diálogo e incentivos). Por ello, la caracterización es un insumo para identificar la información de los grupos de valor de la Entidad, de manera que puedan ser consultados, capacitados, informados y convocados a participar activamente en los procesos de rendición de cuentas y en los mecanismos de participación ciudadana que se diseñen.

c. SISTEMA UNIFICADO DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES SUIT

Una entidad debe conocer las características, preferencias e intereses de quienes reciben directamente los servicios, para responder adecuadamente a sus necesidades, entendiendo esto, mediante la caracterización de usuarios, CORPOBOYACÁ busca responder y contribuir al propósito del registro de los trámites en el Sistema Unificado de Información de Trámites (SUIT), como fuente única y válida de la información de los trámites que las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía, el SUIT facilita la implementación de la política de racionalización de trámites y contribuye a fortalecer el principio de transparencia, evitando la generación de focos de corrupción, de ahí que la caracterización sea una herramienta eficaz para los ejercicios de racionalización y optimización de trámites y procedimientos de cara al cliente.

d. GOBIERNO EN LÍNEA

En la implementación de la estrategia de gobierno en línea, la caracterización de usuarios le permite a CORPOBOYACÁ, conocer a los usuarios de los servicios de la Entidad y lo grupos de interés, y con ello, podrá adecuar la implementación de los sistemas de tecnología y los canales electrónicos de comunicación de manera más eficiente, para alcanzar las expectativas y necesidades de dichos ciudadanos, involucrándolos en sus procesos de innovación y en general, en los procesos de participación ciudadana a través de medios virtuales.

7. MISIONALIDAD Y OFERTA INSTITUCIONAL DE CORPOBOYACÁ

a. MISIONALIDAD

Lideramos el desarrollo sostenible a través del ejercicio de autoridad ambiental, la administración y protección de los recursos naturales renovables y el ambiente, y la formación de cultura ambiental, de manera planificada y participativa. Los pilares de nuestro accionar son: el Respeto, la transparencia, el liderazgo, el trabajo en equipo y el mejoramiento continuo.

En el año 2019 **Corpoboyacá** es exitosa en la **conservación de una región estratégica** soporte del **desarrollo sostenible.**

Corpoboyacá tendrá por objeto la ejecución de las políticas, planes, **programas y proyectos sobre medio ambiente** y **recursos naturales renovables**, así como dar cumplida y oportuna aplicación a las disposiciones legales vigentes sobre su disposición, administración, manejo y aprovechamiento, conforme a las regulaciones, pautas y directrices expedidas por el **Ministerio de Medio Ambiente**.

b. OFERTA INSTITUCIONAL DE CORPOBOYACÁ

- **Ejecutar las políticas**, planes y programas nacionales en materia ambiental definidos por la ley aprobatoria del P**lan Nacional de Desarrollo y del Plan Nacional de Inversiones** o por el **Ministerio del Medio Ambiente**, así como los del orden regional que le hayan sido confiados conforme a la ley, dentro del ámbito de su jurisdicción.
- **Ejercer la función de máxima autoridad ambiental** en el área de su jurisdicción, de acuerdo con las normas de carácter superior y conforme a los criterios y directrices trazadas por el **Ministerio del Medio Ambiente**.
- **Promover y desarrollar la participación comunitaria** en actividades y programas de protección ambiental, de desarrollo sostenible y de manejo adecuado de los recursos naturales renovables.
- **Coordinar el proceso de preparación de los planes, programas y proyectos de desarrollo medio ambiental** que deban formular los diferentes organismos y entidades integrantes del Sistema Nacional Ambiental -SINA- en el área de su jurisdicción y en especial, asesorar a los departamentos, distritos y municipios de su comprensión territorial en la definición de los planes de desarrollo ambiental y en sus programas y proyectos en materia de protección del medio ambiente y los recursos naturales renovables, de manera que se asegure la armonía y coherencia de las políticas y acciones adoptadas por las distintas entidades territoriales.

- **Participar con los demás organismos** y entes competentes en el ámbito de su jurisdicción en los procesos de **planificación y ordenamiento territorial a fin de que el factor ambiental** sea tenido en cuenta con las decisiones que se adopten.
- **Celebrar contratos y convenios con las entidades territoriales**, otras entidades públicas y privadas y con las entidades sin ánimo de lucro cuyo objeto sea la defensa y protección del medio ambiente y los recursos naturales renovables, con el fin de ejecutar de mejor manera alguna o algunas de sus funciones cuando no correspondan al ejercicio de funciones administrativas.
- **Promover y realizar** conjuntamente con los organismos nacionales adscritos y vinculados al **Ministerio del Medio Ambiente**, y con las entidades de apoyo técnico y científico del **Sistema Nacional Ambiental 0 SINA,** estudios e investigaciones en materia de medio ambiente y recursos naturales renovables.
- **Asesorar a las entidades territoriales en la formulación de planes de educación ambiental formal** y ejecutar programas de educación ambiental no formal, conforme a las directrices de la política nacional.
- **Otorgar concesiones, permisos, autorizaciones y licencias ambientales** requeridas por la ley para el uso, aprovechamiento o movilización de los recursos naturales renovables o para el desarrollo de actividades que afecten o puedan afectar el medio ambiente. Otorgar permisos y concesiones para aprovechamientos forestales, concesiones para el uso de aguas superficiales y subterráneas y establecer vedas para la caza y pesca deportiva.
- Fijar en el área de su jurisdicción, los **límites permisibles de emisión, descarga, transporte o depósito de sustancias, productos, compuestos o cualquier otra materia que puedan afectar el medio ambiente** o los recursos naturales renovables y prohibir, restringir o regular la fabricación, distribución, uso, disposición o vertimiento de sustancias causantes de degradación ambiental. Estos límites, restricciones y regulaciones en ningún caso podrán ser menos estrictos que los definidos por el **Ministerio del Medio Ambiente**.
- Ejercer las funciones de **evaluación, control y seguimiento ambiental de las actividades de exploración**, explotación, beneficio, transporte, uso y depósito de los recursos naturales no renovables, incluida la actividad portuaria con exclusión de las competencias atribuidas al MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE, así como de otras actividades, proyectos o factores que generen o puedan generar deterioro ambiental. Esta función comprende la expedición de la respectiva licencia ambiental. Las funciones a que se refiere este numeral serán ejercidas de acuerdo con el artículo 58 de esta ley.
- Ejercer las funciones de **evaluación, control y seguimiento ambiental de los usos del agua, el suelo, el aire** y los demás recursos naturales renovables, lo cual comprenderá el vertimiento, emisión o incorporación de sustancias o residuos líquidos, sólidos y gaseosos a las aguas en cualquiera de sus formas, al aire o a los suelos, así como los vertimientos o emisiones que puedan causar daño o poner en peligro el normal desarrollo sostenible de los recursos naturales renovables o impedir u obstaculizar su empleo para otros usos. Estas funciones comprenden la expedición de las respectivas licencias ambientales, permisos, concesiones, autorizaciones y salvoconductos.

- Recaudar, conforme a la ley, las contribuciones, tasas, derechos, tarifas y multas por concepto del uso y aprovechamiento de los recursos naturales renovables, fijar su monto en el territorio de su jurisdicción con base en las tarifas mínimas establecidas por el MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE.
- Ejercer el control de la movilización, procesamiento y comercialización de los recursos naturales renovables en coordinación con las demás Corporaciones Autónomas Regionales, las entidades territoriales y otras autoridades de policía, de conformidad con la ley y los reglamentos; y expedir los permisos, licencias y salvoconductos para la movilización de recursos naturales renovables.
- Administrar, bajo la tutela del MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE, las áreas del Sistema de Parques Nacionales que ese Ministerio les delegue. Esta administración podrá hacerse con la participación de las entidades territoriales y de la sociedad civil.
- Reservar, alinderar, administrar o sustraer, en los términos y condiciones que fijen la ley y los reglamentos, los distritos de manejo integrado, los distritos de conservación de suelos, las reservas forestales y parques naturales de carácter regional, y reglamentar su uso y funcionamiento. Administrar las Reservas Forestales Nacionales en el área de su jurisdicción.
- Imponer y ejecutar a prevención y sin perjuicio de las competencias atribuidas por la ley a otras autoridades, las medidas de policía y las sanciones previstas en la ley, en caso de violación a las normas de protección ambiental y de manejo de recursos naturales renovables y exigir, con sujeción a las regulaciones pertinentes, la reparación de los daños causados.
- Ordenar y establecer las normas y directrices para el manejo de las cuencas hidrográficas ubicadas dentro del área de su jurisdicción, conforme a las disposiciones superiores y a las políticas nacionales.
- Promover y ejecutar obras de irrigación, avenamiento, defensa contra las inundaciones, regulación de cauces y corrientes de agua, y de recuperación de tierras que sean necesarias para la defensa, protección y adecuado manejo de las cuencas hidrográficas del territorio de su jurisdicción, en coordinación con los organismos directores y ejecutores del Sistema Nacional de Adecuación de Tierras, conforme a las disposiciones legales y a las previsiones técnicas correspondientes; Cuando se trate de obras de riego y avenamiento que, de acuerdo con las normas y los reglamentos requieran de licencia ambiental, ésta deberá ser expedida por el MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE.
- Ejecutar, administrar, operar y mantener en coordinación con las entidades territoriales, proyectos, programas de desarrollo sostenible y obras de infraestructura cuya realización sea necesaria para la defensa y protección o para la descontaminación o recuperación del medio ambiente y los recursos naturales renovables.
- Adelantar en coordinación con las autoridades de las comunidades indígenas y con las autoridades de las tierras habitadas tradicionalmente por comunidades negras a que se refiere la Ley 70 de 1993, programas y proyectos de desarrollo sostenible y de manejo, aprovechamiento, uso y conservación de los recursos naturales renovables y del medio ambiente.
- Implantar y operar el Sistema de Información Ambiental en el área de su jurisdicción, de acuerdo con las directrices trazadas por el MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE.

- Realizar actividades de análisis, seguimiento, prevención y control de desastres, en coordinación con las demás autoridades competentes, y asistirlas en los aspectos medioambientales en la prevención y atención de emergencias y desastres; adelantar con las administraciones municipales o distritales programas de adecuación de áreas urbanas en zonas de alto riesgo, tales como control de erosión, manejo de cauces y reforestación.
- Transferir la tecnología resultante de las investigaciones que adelanten las entidades de investigación científica y de apoyo técnico del nivel nacional que forman parte del Sistema Nacional Ambiental -SINA- y prestar asistencia técnica a entidades públicas y privadas y a los particulares, acerca del adecuado manejo de los recursos naturales renovables y la preservación del medio ambiente, en la forma que lo establezcan los reglamentos y de acuerdo con los lineamientos fijados por el MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE.
- Imponer, distribuir y recaudar las contribuciones de valorización con que haya de gravarse la propiedad inmueble, por razón de la ejecución de obras públicas por parte de la corporación; fijar los demás derechos cuyo cobro pueda hacer conforme a la ley. Asesorar a las entidades territoriales en la elaboración de proyectos en materia ambiental que deban desarrollarse con recursos provenientes del Fondo Nacional de Regalías o con otros de destinación semejante.
- Adquirir bienes de propiedad privada y los patrimoniales de las entidades de derecho público y adelantar ante el juez competente la expropiación de bienes, una vez surtida la etapa de negociación directa, cuando ello sea necesario para el cumplimiento de sus funciones o para la ejecución de obras o proyectos requeridos para el cumplimiento de las mismas, e imponer las servidumbres a que haya lugar, conforme a la ley.
- Promover y ejecutar programas de abastecimiento de agua a las comunidades indígenas y negras tradicionalmente asentadas en el área de su jurisdicción en coordinación con las autoridades competentes.
- Apoyar a los concejos municipales, a las asambleas departamentales y a los consejos de las entidades territoriales indígenas en las funciones de planificación que les otorga la Constitución Nacional.
- Las demás que anteriormente estaban atribuidas a otras autoridades, en materia de medio ambiente y recursos naturales renovables, dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, en cuanto no pugnen con las atribuidas por la Constitución Nacional a las entidades territoriales, o sean contrarias a la presente ley o a las facultades de que ella inviste al MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE.
- Sin perjuicio de las atribuciones de los municipios y distritos en relación con la zonificación y el uso del suelo, de conformidad por lo establecido en el artículo 313 numeral 7o. de la Constitución Nacional, las Corporaciones Autónomas Regionales establecerán las normas generales y las densidades máximas a las que se sujetarán los propietarios de vivienda en áreas suburbanas y en cerros y montañas, de manera que se protejan el medio ambiente y los recursos naturales.

No menos del 70% del área a desarrollar en dichos proyectos se destinará a la conservación de la vegetación nativa existente.

8. METODOLOGÍA

Después de usar los distintos medios y canales con los que cuenta CORPOBOYACÁ, para interactuar con sus usuarios internos y externos, se recopiló la información necesaria para realizar un análisis donde fuese posible identificar las variables y los niveles de desagregación más apropiados, para conocer las características, actitudes o preferencias de los usuarios en cuanto a sus necesidades de información, trámites y servicios que presta la Corporación. Los datos arrojados por la caracterización permiten diferenciar, a los usuarios, ya sea como como personas naturales (ciudadanos), o como personas jurídicas (grupos de interés y grupos de valor).

Se procuró que los datos fuesen medibles para facilitar la evaluación de las variables y poder así reconocerlos y clasificarlos, también que fuesen sustanciales agrupando una cantidad significativa de usuarios, quienes son la población objeto del presente estudio, de esta forma se espera garantizar que la entidad brinde una mejor oferta institucional y excelencia en el servicio a los usuarios.

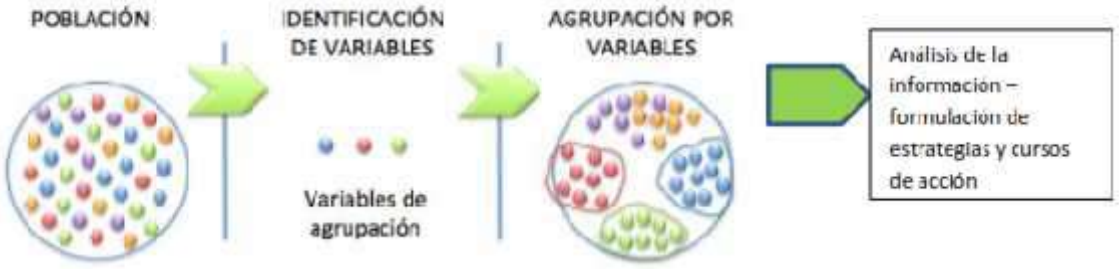
Para responder asertivamente a los usuarios de acuerdo a la relevancia de la oferta institucional, las variables identificadas se han asociado con las necesidades particulares de la mayoría de los usuarios en cada grupo de interés. Los datos acerca de los usuarios con los que cuenta el instituto son asequibles, para facilitar que sean contactados cuando se requiera articularlos a las iniciativas, planes y programas ofrecidos por la entidad. Además, se buscaron variables relevantes en relación a los servicios prestados por la Corporación.

La caracterización también permite establecer cuáles son los usuarios que con mayor frecuencia solicitan los servicios de la entidad, esto hace posible dirigir con mayor exactitud las comunicaciones y los servicios que se ofrecen, de acuerdo al nivel e intensidad de los requerimientos y posibilita la implementación de acciones que mejoren la percepción de confianza por parte de los usuarios, hacia la entidad y, por ende, hacia la institucionalidad del Estado. Además, orienta para realizar los ajustes necesarios a los procesos existentes, mejorar los servicios

que presta el CORPOBOYACÁ, generar nuevos servicios para los usuarios más importantes y que posiblemente no esté siendo atendidos de manera adecuada por los canales de acceso existentes.

Permitirá además la planeación e implementación de estrategias orientadas hacia el mejoramiento de la relación entre la entidad y los usuarios.

Gráfica 1
Caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés



9. FUENTES Y MECANISMOS DE CAPTURA DE INFORMACIÓN

Enmarcados en la Ley de 1712 de 2014 de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, se procedió a recolectar la información accediendo a los datos obtenidos a través de los diferentes medios y canales dispuestos por la entidad para atender a los usuarios (ciudadanos y partes interesadas).

Por un lado, la Secretaría General y Jurídica, suministró una base de datos generada a partir del módulo de atención al ciudadano para la radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) o módulo "contáctenos" de la página web de la entidad, mediante la cual se posibilita la captura los datos con características específicas de los usuarios.

Igualmente, uno de los insumos principales del ejercicio corresponde a las bases de datos que recolectan los requerimientos hechos a partir del ciclo de solicitudes de la Entidad. Este ciclo

responde a los requerimientos hechos por los grupos de valor de la Entidad por medio de uno o varios canales institucionales.

La Corporación, cuenta con cuatro canales institucionales, los cuales toman los requerimientos por medio de los distintos mecanismos asignados a cada uno. Por ejemplo, el canal presencial, atiende los Usuarios de lunes a viernes en horarios de 7:00 am a 12m y 1:00 a 4:00 pm, y para el correspondiente control, utiliza el formato de Registro de Atención al Usuario FGJ-04. De la misma manera, se dispone de los canales como correo electrónico, teléfono y chat, con el mismo formato de registro (FGJ-04).

Por último, conforme a las dinámicas actuales de la información, la Corporación utiliza las redes sociales, como herramienta de comunicación con los Usuarios. Estos requerimientos se encuentran clasificados a partir de la complejidad del requerimiento, siendo atendidos en orden.

Así mismo, se tuvo en cuenta la información secundaria proveniente de otros canales de comunicación dispuestos por la Corporación, como la atención presencial o telefónica en los módulos de atención de la sede principal y en las Oficinas Territoriales y de Apoyo ubicada en diferentes municipios de la jurisdicción.

- **CANALES DE ATENCIÓN:**

Para facilitar la intercomunicación –Corporación-Usuarios, y de conformidad con los avances tecnológicos e informáticos, la Corporación Autónoma Regional de Boyacá, cuenta con cuatro canales de atención para recepción de solicitudes, peticiones o trámites de los usuarios, los cuales mencionamos a continuación: Presencial, escrito radicado en ventanilla, telefónico, correo electrónico y página web.

- **MECANISMOS DE CONTACTO**

❖ **Tunja, Principal**

- Dirección: Antigua vía a Paipa N° 53-70, Tunja Principal
- Dirección: Antigua vía a Paipa # 53-70, Tunja, Boyacá
- Código Postal: 150003
- Correo: corpoboyaca@corpoboyaca.gov.co
- Horario: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 a.m. y 1:00 p.m. a 4:00 p.m.
- Teléfonos: +57 (8) 745-7186, +57 (8) 745-7188, +57 (8) 745-7192, +57 (8) 740-7518, Telefax: +57 (8) 740-7520,
- Línea Gratuita: 01-8000-91-80-27

❖ **Oficina Territorial Socha**

- Dirección: Carrera 10 N° 3-57, Socha, Boyacá
- Correo: socha@corpoboyaca.gov.co
- Horario: lunes a viernes, de 7:00 am a 12:00 m y de 1:00 pm a 4:00 pm
- Teléfonos: +57(8) 787-4009. +57 321-401-7546; +57 321-402-1334

❖ **Oficina Territorial Pauna**

- Dirección: Carrera 6 N° 5-49, Pauna, Boyacá
- Correo: pauna@corpoboyaca.gov.co
- Horario: lunes a viernes, de 7:00 am a 12:00 m y de 1:00 pm a 4:00 pm
- Teléfonos: +57 321-402-1351

❖ **Oficina Territorial Miraflores**

- Dirección: Carrera 12 N° 2-08, Miraflores, Boyacá
- Correo: miraflores@corpoboyaca.gov.co
- Horario: lunes a viernes, de 7:00 am a 12:00 m y de 1:00 pm a 4:00 pm
- Teléfonos: +57 321-402-1331, +57 321-402-0029

❖ **Oficina Territorial Soatá**

- Dirección: Calle 11 N° 4-45, Soatá, Boyacá
- Correo: soata@corpoboyaca.gov.co
- Horario: lunes a viernes, de 7:00 am a 12:00 m y de 1:00 pm a 4:00 pm
- Teléfonos: +57 321-402-1303

❖ **Subdirección de Ecosistemas y Gestión Ambiental – Cultura Ambiental y Participación**

- Dirección: Carrera 6 N° 5ª-55 Piso 3, Barrio Santa Rita, Tunja, Boyacá
- Horario: lunes a viernes, de 7:00 am a 12:00 m y de 1:00 pm a 4:00 pm
- Teléfonos: +57 314-345-4423

❖ **Punto de Atención Puerto Boyacá**

- Dirección: Carrera 1 N° 7-06, Puerto Boyacá
- Teléfonos: +57 321-401-8784

❖ **Punto de Atención Aquitania**

- Dirección: km 3 Vía Aquitania a Sogamoso, Sector Santa Inés, Vereda Cajón
- Teléfonos: +57 314-345-4423

- **Otros medios de contacto**
- Formulario de PQRSD: PQRSD
- Notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@corpoboyaca.gov.co
- Derechos de petición: ousuario@corpoboyaca.gov.co
- Atención al usuario: corpoboyaca@corpoboyaca.gov.co
- Facebook: Página de Facebook
- Twitter: Página de twitter.

Canal	Periodo de Información	Base de Datos relacionada	Registros Depurados	Registros tomados para el ejercicio
Presencial	01/01/2018-31/12/2018	Registros Atención al Usuario FGJ-04	**225**	**7249**
Correo electrónico	01/01/2018-31/12/2018	Registros Atención al Usuario FGJ-04	**6991**	
Telefónico	01/01/2018-31/12/2018	Registros Atención al Usuario FGJ-04	**24**	
Chat	01/01/2018-31/12/2018	Registros Atención al Usuario FGJ-04	**9**	
Redes Sociales	01/01/2018-31/12/2018	Base de datos página Web	**1.133**	**1.133**
Página Web	01/01/2018-31/12/2018	Base de datos redes sociales.	**8.382**	**8.382**

Gráfica N° 2. Canales de atención y orientación al usuario. Se tiene en cuenta, como referencia, la vigencia ejecutada, 2018.

10. POBLACIÓN OBJETIVO

10.1. USUARIOS EXTERNOS

Durante el proceso de análisis de la información recopilada, fueron consideradas todas las entidades que hacen parte del Estado Colombiano del país tanto del orden municipal, departamental, como nacional, las personas naturales y personas jurídicas de los diferentes sectores socioeconómicos y las entidades mixtas que toman decisiones; ya sean de tipo particular o general, y los todos los ciudadanos que durante el 2018 solicitaron servicios e información de CORPOBOYACÁ.

10.2. CIUDADANOS BENEFICIARIOS

Personas naturales o jurídicas de nacionalidad colombiana ya sea por nacimiento o que haya sido adquirida, Infancia, adolescencia, juventud, adultos, adultos mayores, madres cabeza de familia, personas en condición de discapacidad, miembro de la comunidad LGBTI, víctimas del conflicto armado y ciudadanos extranjeros.

10.3. PARTES INTERESADAS

Para CORPOBOYACÁ es importante conocer a sus usuarios, por ello, la información acerca de los ciudadanos que representan personas jurídicas, fue segmentada y analizada para poder clasificarlos según los Grupos de Interés y Grupos de valor identificados. Valga aclarar, que una **parte** interesada es cualquier organización, grupo o individuo que pueda afectar o ser afectado por las actividades de una **empresa** u organización de referencia.

Así, cada organización dispone de sus **partes interesadas**, también denominadas grupos de interés, públicos de interés, corresponsables u otros.

11. BALANCE DE LA INFORMACIÓN

11.1. Como quiera que se trató de un ejercicio participativo, se le solicitó a las direcciones de las Oficinas Territoriales, de Apoyo y dependencias del nivel central, la revisión y selección de variables de interés definidas por el DNP, de conformidad con lo establecido en la "Guía de Caracterización de usuarios" y su pertinencia de acuerdo a los trámites y servicios de la entidad. Y, por supuesto, se seleccionaron aquellas que están vinculadas al logro de los objetivos o que aportan información relevante para los mismos.

11.2. Descripción de las Variables Seleccionadas.

Los niveles de variables escogidas, como ya se acotó, fueron seis (6): (demográficas, tipología organizacional, uso de canales, temas de consulta, redes sociales y página web), las cuales nos permiten, a través de sus variables específicas, determinar varios puntos importantes que debemos tener en cuenta para este ejercicio de caracterización. Escogidos los niveles, es importante hacer una priorización de las variables con el fin de escoger solamente aquellas que sean relevantes para

el cumplimiento de objetivos, sean fácilmente medibles y el beneficio de la información que aporta al ejercicio sea superior al costo de su recolección. A continuación, se describen brevemente las variables.

- **DEMOGRÁFICAS:** Se busca priorizar edades, de forma que se clasifiquen los usuarios por rangos. La variable se torna importante, porque permite identificar la influencia que tiene sobre los ciudadanos, usuarios o interesados, la gestión de la Corporación para sus preferencias, roles y expectativas. Igualmente, el sexo, variable que tiene relación con las demás variables intrínsecas y de comportamiento, especialmente, por la influencia en los roles que se ejercen por cada uno o por las connotaciones sobre cada sexo.

- **TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL:** Variable orientada a la caracterización de personas jurídicas, sus fuentes de recursos; tamaño de las entidades, lucrativas o no lucrativas, sector del cual depende.

General (hombres-mujeres)

Otras entidades Públicas
Otras entidades Privadas
Grupos de Interés

- **USO DE CANALES:** La variable uso de canales, se refiere a los canales de atención que el ciudadano, usuario o interesado, efectivamente usa. Para este ejercicio, es importante esta variable, para identificar canales de comunicación y/o prestación de servicios, en los cuales la interacción sea más efectiva; específicamente se plantea la frecuencia de uso del canal y los horarios de preferencia de uso.

Correo Electrónico
Chat
Presencial
Telefónico

- **TEMAS DE CONSULTA:** Se priorizará la variable de intereses, de forma que se identifiquen las actividades o la información que cautiva la atención de los ciudadanos, usuarios e interesados. Cabe

aclarar que este punto solo se determinará a partir de la información relacionada con Peticiones, Quejas, Reclamos y la correspondencia recibida, de donde se puede capturar esta información.

- Consulta de Información temas generales
  Derechos de petición
  Quejas
  Notificaciones
  Consulta de expedientes
  Requerimientos Procuraduría
  Información para la entidad
  Tramites a temas en curso

- **REDES SOCIALES:** Una red social es una estructura social compuesta por un conjunto de actores que están relacionados de acuerdo a algún criterio. Normalmente se representan simbolizando los actores como nodos y las relaciones como líneas que los unen.

Fan Page
Twitter
Instagram y Youtube.

- **PÁGINA WEB:** Una **página web**, o página electrónica, página digital, o ciberpágina es un documento o información electrónica capaz de contener texto, sonido, vídeo, programas, enlaces, imágenes y muchas otras cosas, adaptada para la llamada World Wide **Web**(WWW) y que puede ser accedida mediante un navegador **web**.

En resumen, estas son las variables por niveles, que se buscan priorizar en el presente ejercicio de caracterización.

11.3. Identificación de las variables a priorizar:

Descritas las variables a utilizar en el presente ejercicio de caracterización, es importante realizar una priorización de las mismas, identificándolas según criterios importantes, para la mejor elaboración del documento. De esa forma, se escogen solamente aquellas que sean relevantes para el cumplimiento de los objetivos de la caracterización.

Se usarán 5 criterios de clasificación de las variables: Relevantes (aquellas relacionadas con el objetivo de la caracterización); económicas (es decir, si están disponibles a un costo razonable);

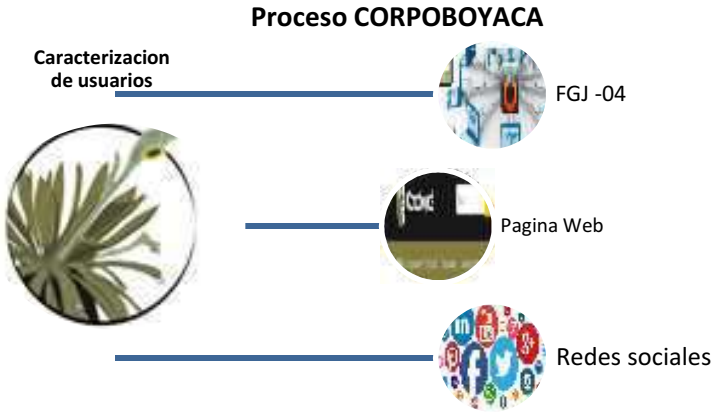
medibles (o que se puedan observar o medir); asociativas (que permitan realizar segmentaciones) y consistentes (cuyos resultados permanezcan en el tiempo).

A continuación, se relaciona un listado organizado, en una tabla con una calificación, de acuerdo a los criterios establecidos. Teniendo en cuenta el puntaje obtenido, se priorizarán las variables. Solo se tendrán en cuenta las variables cuyo resultado final sea 3 o superior. Los que tengan calificación inferior, se tendrán en cuenta, pero no serán relevantes.

PRIORIZACIÓN DE VARIABLES									
Identificar preferencia por los canales de información y diálogo de los ciudadanos, usuarios e interesados de la Corporación Autónoma Regional de Boyacá, para adecuar la implementación de los canales de atención, y establecer una estrategia de mejora a los mismos.									
CATEGORÍA	**Variable**	**Calificación: La VARIABLE, es:**					**PUNTAJE TOTAL**	**SELECCIONADA**	
		Relevante	**Económica**	**Medible**	**Asociativa**	**Consistente**		**SI**	**NO**
Demográficas	Género		1	1	1	0	3	x	
Tipología Organizacional	General	1	1	1	1	0	4	x	
	Otras entidades públicas	1	1	1	1	0	4	x	
	Otras entidades privadas	0	1	1	1	0	4	x	
	Grupos de Interés	0	1	1	1	0	3	x	
Intrínsecas	Uso de canales	1	1	1	0	0	3	x	
	Temas de Cnsulta	1	1	1	0	0	3	x	
	Acceso a canales	1	1	1	1	0	4	x	

12. RESULTADOS

De acuerdo con los objetivos y la oferta institucional de CORPOBOYACÁ, las variables consideradas para el ejercicio de caracterización fueron analizadas segmentando a los usuarios en dos grandes grupos; uno como personas naturales y el otro, como personas jurídicas. Tanto en el primero como en el segundo grupo, se analizan las variables identificadas mediante las fuentes primarias y secundarias de captura de información.



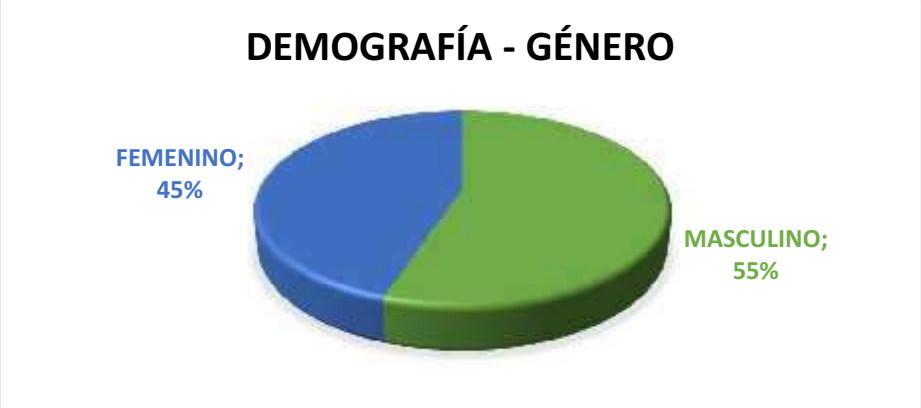
La caracterización de los usuarios de la entidad, tuvo como base la información con que cuenta el Centro de Atención al Usuario, y la información de página Web y redes sociales, que administra Gestión Comunicaciones. Se tomaron las variables más relevantes, con las que lográramos la mayor información para la obtención de criterios que permitan a la Corporación, mejorar, modificar, crear productos y/o servicios, para la efectividad en el momento de servir a nuestros usuarios. Habiendo definido las variables utilizadas para este ejercicio, se determinó la siguiente priorización y nivel de profundización de las mismas:

El periodo abordado fue el año 2018; no obstante, en consideración al bajo % de cambios en la información, se consideró prudente utilizar la información para las vigencias 2018 y 2019 y de cada uno de estos reportes se toman las variables con base en los 6 canales de comunicación que se manejan con los usuarios externos.

En cuanto a bases de datos y pagina Web, la información fue suministrada por los administradores de este canal de comunicación y se reflejan en cada una de las figuras que a continuación se presentan.

Desarrollo de Variables.

Demografía-Género



La gráfica determina que, continúa siendo el género masculino el que más servicios realiza en la Corporación.

Tipología Organizacional

Esta gráfica muestra la distribución de las organizaciones que hacen uso de los servicios de la entidad, que corresponde a un 8%; entidades privadas; 53% entidades públicas entendidas como las organizaciones de propiedad del estado al servicio de la ciudadanía.

Uso de Canales

A partir de la gráfica se puede determinar que el canal preferido pos los Usuarios de la Corporación; es el correo electrónico; seguido por el presencial y el teléfono.

Temas de Consulta

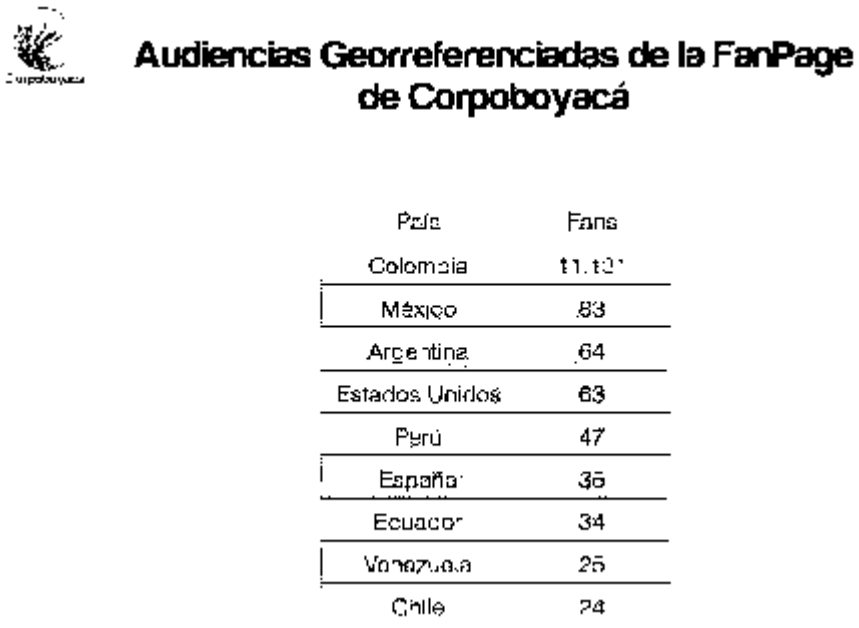
La consulta de expedientes y las solicitudes de información, marcan la gran diferencia en los temas de interés de los Usuarios de la Corporación.

Redes Sociales

Gráfica 7. Audiencias de Fan Page

Fuente: Community Manager, Javier Sneider Bautista Bautista

Grafica 8. Audiencias Georreferenciadas de Fan Page

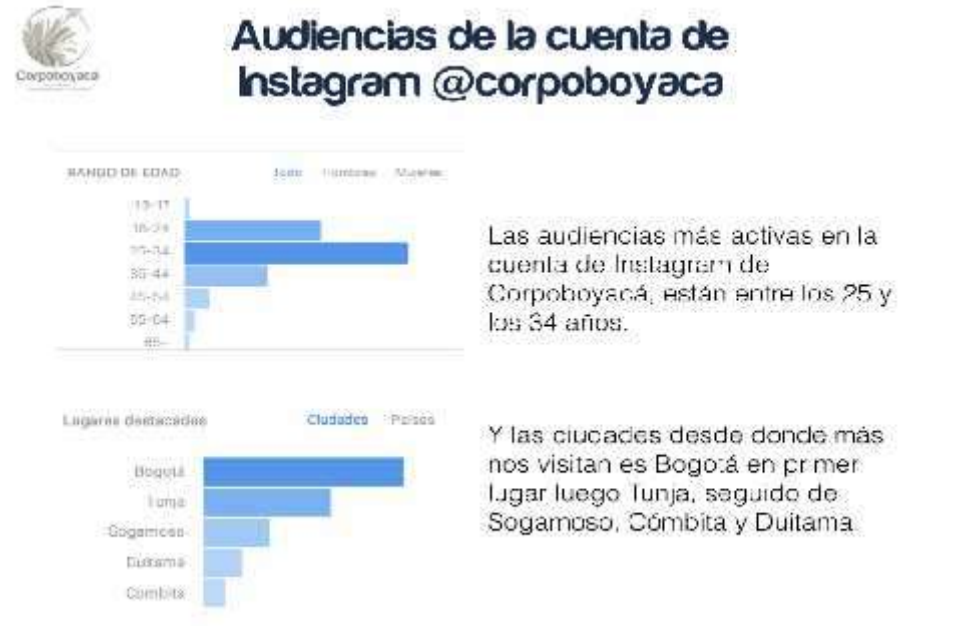


Fuente: Community Manager, Javier Sneider Bautista Bautista

Gráfica 9. Audiencias por género en Twitter

Fuente: Community Manager, Javier Sneider Bautista Bautista.

Gráfica 10. Audiencias de la cuenta Instagram-Edad



Fuente: Community Manager, Javier Sneider Bautista Bautista

Gráfica 11. Audiencias de la cuenta Instagram-género

Fuente: Community Manager, Javier Sneider Bautista Bautista

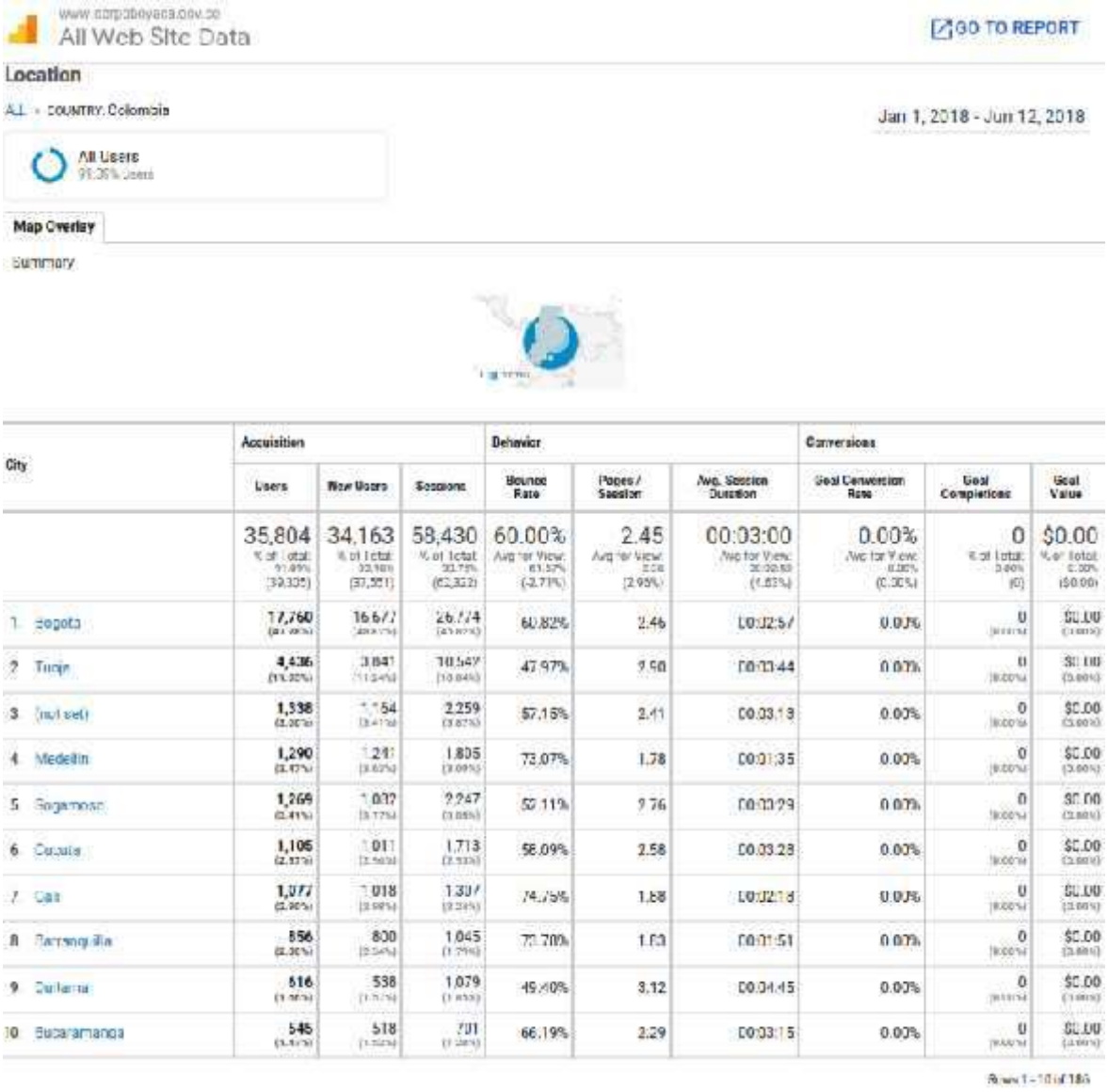
Gráfica 12. Canal Youtube – Edades.

Fuentes: Community Manager, Javier Sneider Bautista

Gráfica 13. Canal Youtube – Regiones, género y ubicación.

Fuente: Community Manager, Javier Sneider Bautista Bautista

Gráfica 14. Página Web – Ubicación Geográfica.



www.corpoboyaca.gov.co
All Web Site Data

GO TO REPORT

Location

All > COUNTRY: Colombia

Jan 1, 2018 - Jun 12, 2018

All Users
91.36% Users

Map Overlay

Summary

City	Acquisition			Behavior			Conversions		
	Users	New Users	Sessions	Bounce Rate	Pages / Session	Avg. Session Duration	Goal Conversion Rate	Goal Completions	Goal Value
	35,804 % of Total: 91.69% (39,055)	34,163 % of Total: 92.16% (37,071)	58,430 % of Total: 93.75% (62,332)	60.00% Avg for View: 61.57% (-2.71%)	2.45 Avg for View: 2.53 (-2.95%)	00:03:00 Avg for View: 00:03:03 (-1.83%)	0.00% Avg for View: 0.00% (0.00%)	0 % of Total: 0.00% (0)	$0.00 % of Total: 0.00% ($0.00)
1. Bogotá	17,760	16,677	26,774	60.82%	2.46	00:02:57	0.00%	0	$0.00
2. Tunja	4,436	3,841	10,547	47.97%	3.50	00:03:44	0.00%	0	$0.00
3. (not set)	1,338	1,154	2,259	57.16%	2.41	00:03:13	0.00%	0	$0.00
4. Medellín	1,290	1,241	1,805	73.07%	1.78	00:01:35	0.00%	0	$0.00
5. Bogotá	1,269	1,032	2,247	52.11%	3.76	00:03:29	0.00%	0	$0.00
6. Duitama	1,105	1,011	1,713	58.09%	2.58	00:03:28	0.00%	0	$0.00
7. Cali	1,077	1,018	1,307	74.75%	1.68	00:02:16	0.00%	0	$0.00
8. Barranquilla	856	800	1,045	72.73%	1.63	00:01:51	0.00%	0	$0.00
9. Duitama	516	538	1,079	49.40%	3.12	00:04:45	0.00%	0	$0.00
10. Bucaramanga	545	518	701	66.19%	2.29	00:03:15	0.00%	0	$0.00

Rows 1 - 10 of 185

www.corpoboyaca.gov.co
All Web Site Data

GO TO REPORT

Interests: In-Market Segments

All Users

Jan 1, 2018 - Jun 12, 2018

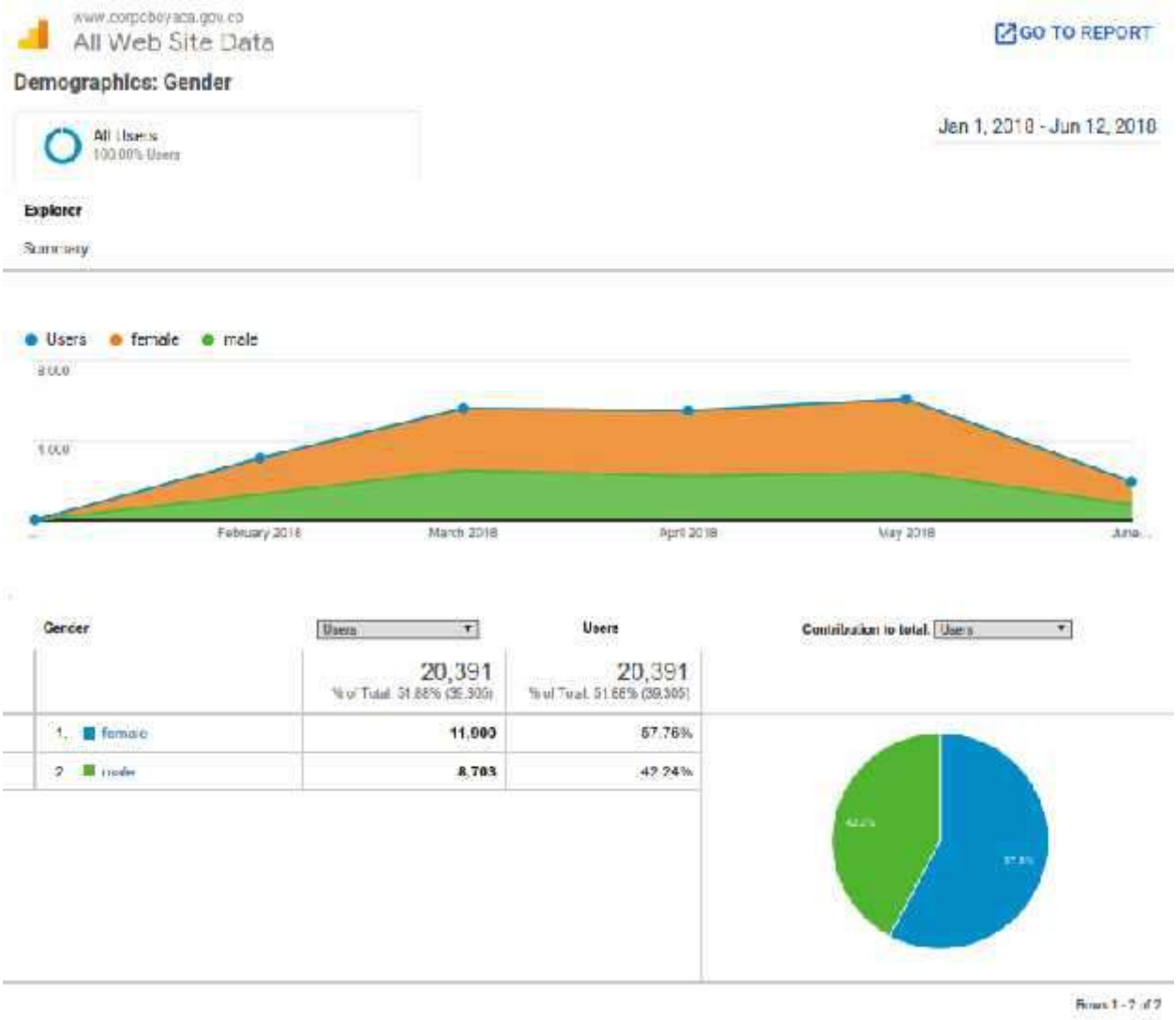
Explorer

Summary

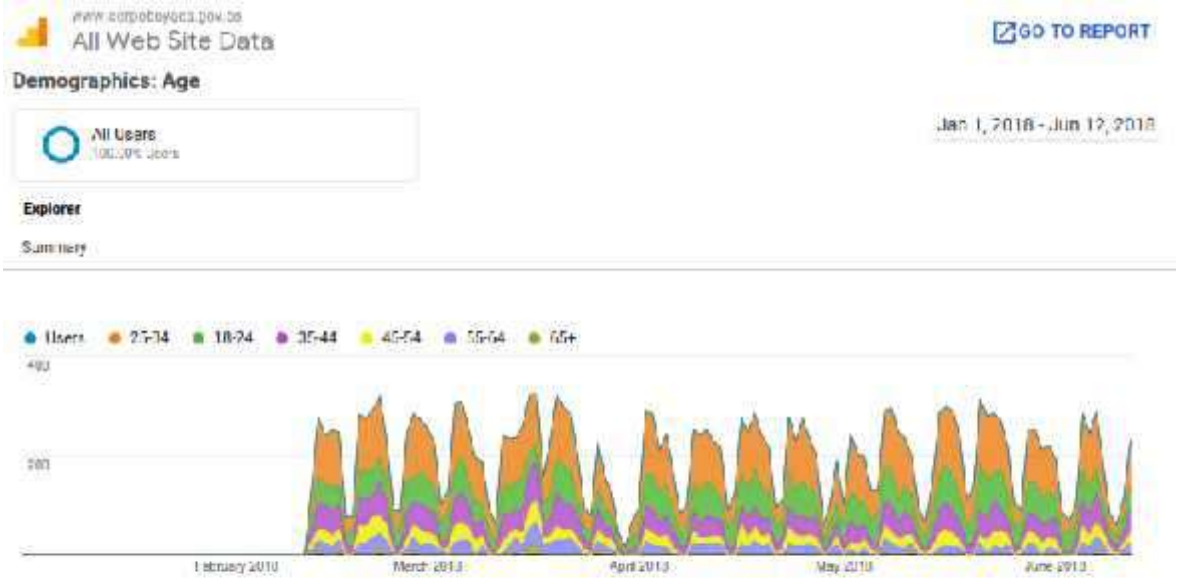
In Market Segment	Acquisition			Behavior			Conversions		
	Users	New Users	Sessions	Bounce Rate	Pages / Session	Avg. Session Duration	Goal Conversion Rate	Goal Completions	Goal Value
	17,435 % of Total: 44.26% (39,385)	15,926 % of Total: 42.41% (37,55[illegible])	26,016 % of Total: 41.74% (62,322)	63.32% Avg for View: 61.67% (2.68%)	2.24 Avg for View: 2.39 (-6.09%)	00:02:31 Avg for View: 00:02:53 (-12.95%)	0.00% Avg for View: 0.00% (0.00%)	0 % of Total: 0.00% (0)	$0.00 % of Total: 0.00% ($0.00)
1. Employment	4,859	4,291	7,111	51.97%	2.29	00:02:43	0.00%	0	$0.00
2. Software/Business & Productivity Software	4,496	3,950	6,080	52.66%	2.29	00:02:41	0.00%	0	$0.00
3. Education/Post Secondary Education	3,970	3,522	6,517	54.51%	2.12	00:02:28	0.00%	0	$0.00
4. Business Services	2,856	2,525	4,196	52.94%	2.23	00:02:36	0.00%	0	$0.00
5. Business Services/Business Financial Services	2,519	2,345	3,522	55.65%	2.15	00:02:29	0.00%	0	$0.00
6. Financial Services/Investment Services	2,417	2,114	3,550	54.56%	2.14	00:02:17	0.00%	0	$0.00
7. Travel/Trips by Destination/Trips to Latin America	2,324	1,902	3,499	54.62%	2.17	00:02:19	0.00%	0	$0.00
8. Travel/Hotels & Accommodations	2,235	1,969	3,247	56.62%	2.16	00:02:18	0.00%	0	$0.00
9. Business Services/Advertising & Marketing Services	2,229	1,995	3,117	54.84%	2.14	00:02:24	0.00%	0	$0.00
10. Education/Foreign Language Study	2,219	2,016	2,991	57.60%	1.98	00:02:18	0.00%	0	$0.00

Rows 1 - 10 of 331

Gráfica 16. Página Web – Género.



Gráfica 17. Página Web – Edad.



Age	Acquisition			Behavior			Conversions		
	Users	New Users	Sessions	Bounce Rate	Pages / Session	Avg. Session Duration	Goal Conversion Rate	Goal Completions	Goal Value
	18,806 % of Total: 100.00% (18,806)	17,084 % of Total: 99.50% (17,168)	28,839 % of Total: 100.00% (28,839)	64.16% Avg for View: 61.67% (4.04%)	2.19 Avg for View: 2.28 (-4.17%)	00:02:29 Avg for View: 00:02:53 (-13.77%)	0.00% Avg for View: 0.00% (0.00%)	0 % of Total: 0.00% (0)	$0.00 % of Total: 0.00% ($0.00)
1. 25-34	7,522 (39.99%)	6,581 (38.51%)	11,450 (39.70%)	63.78%	2.15	00:02:25	0.00%	0 (0.00%)	$0.00 (0.00%)
2. 18-24	4,792 (25.48%)	4,401 (25.76%)	6,636 (23.01%)	67.07%	2.09	00:02:20	0.00%	0 (0.00%)	$0.00 (0.00%)
3. 35-44	3,228 (17.17%)	2,779 (16.27%)	4,879 (16.92%)	62.51%	2.28	00:02:31	0.00%	0 (0.00%)	$0.00 (0.00%)
4. 45-54	1,705 (9.07%)	1,442 (8.44%)	2,540 (8.81%)	64.19%	2.34	00:02:44	0.00%	0 (0.00%)	$0.00 (0.00%)
5. 55-64	1,404 (7.47%)	1,207 (7.07%)	2,109 (7.31%)	61.88%	2.53	00:02:42	0.00%	0 (0.00%)	$0.00 (0.00%)
6. 65+	544 (2.89%)	483 (2.83%)	705 (2.44%)	64.68%	2.25	00:02:01	0.00%	0 (0.00%)	$0.00 (0.00%)

Rows 1 - 6 of 6

13. CONCLUSIONES -RECOMENDACIONES-

13.1. A raíz de la usabilidad que se ha aplicado a los canales de atención y participación por parte de los ciudadanos, usuarios e interesados desde su puesta en marcha, siempre se ha intentado automatizar los sistemas; estar a la vanguardia con la actualización de políticas, procedimientos y nuevas tecnologías, de tal forma que cualquier trámite o servicio requerido por los ciudadanos, pueda ser satisfecho de la mejor manera posible y en tiempos prudentes.

13.2. Generar iniciativas y acciones externas e internas para promover y fortalecer la equidad de género y la inclusión social, tales como la no discriminación, el uso del lenguaje incluyente y el respeto a la diferencia, entre otros.

13.3. Ajustar o rediseñar las herramientas de medición que se usan durante las actividades realizadas por la entidad, tales como las encuestas de satisfacción de los usuarios, las encuestas de participación ciudadana, los formatos de asistencia, para garantizar que pueda caracterizarse claramente, los ciudadanos con enfoque diferencias (género, etnia, grupos poblacionales, organización social, situación prioritaria, etc.)

13.4. Desarrollar acciones para la caracterización de usuarios internos y externos de la comunidad LGBTI para garantizarles el libre desarrollo de su personalidad, su inclusión y sus derechos laborales con equidad.

13.5. Desarrollar acciones tendientes a fortalecer el enfoque de género, como el uso del lenguaje incluyente y no sexista, realizar actividades de visibilización donde se destaque a las mujeres y sus logros en la entidad o en sectores profesionales relacionados con CORPOBOYACÁ.

13.6. Realizar un inventario de trámites y servicios internos y externos, incluyendo la labor realizada por todas las áreas misionales y de apoyo de la entidad, para poder realizar una caracterización de los mismos.

13.7. Generar materiales y herramientas didácticas, con los insumos científicos y el conocimiento generado por CORPOBOYACÁ, pero dirigido a población infantil y juvenil.

13.8. Implementar medidas de accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad para facilitar el uso y manejo de la página web, de aplicaciones, plataformas y demás herramientas tecnológicas creadas por la Corporación.

13.9. Generar herramientas que permitan identificar a los usuarios internos de CORPOBOYACÁ, con un enfoque diferencial, por ejemplo, saber si existen y en qué porcentaje, servidores públicos con discapacidad motora, visual o auditiva, conocer el número de madres cabeza de familia, víctimas del conflicto armado, reinsertados, afros, indígenas, campesinos, etc., tienen algún tipo de vinculación laboral o contractual con la entidad.

13.10. Incluir en la encuesta de satisfacción de usuarios, algunas opciones de respuesta puntuales, que permitan identificar con mayor detalle donde radican las dificultades por ejemplo en lo referente al acceso a la información, a la calidad, eficacia, o eficiencia en los productos y servicios o en los canales de acceso de la entidad. Si se logra identificar claramente los problemas, es más viable el diseño e implementación de mejoras a fin de lograr una satisfacción de los usuarios y, en consecuencia, es posible mejorar los estándares de calidad en el servicio que brinda la Corporación.

13.11. Debe buscarse mecanismos que permitan aumentar el impacto de CORPOBOYACÁ en las redes sociales y la interacción con los usuarios a través de estas aplicaciones, pues si lugar a dudas son herramientas muy útiles cuyo uso va en aumento en la sociedad.

13.12. Se deben unificar criterios en las encuestas de satisfacción y en los índices de medición e PQRS

13.13. Diseñar e Implementar un PLAN DE TRABAJO, DE MEJORAMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, conforme a los requerimientos de usuarios e interesados identificados en este ejercicio, será el siguiente paso para dar cumplimiento a las necesidades institucionales insatisfechas y mejorar las actuales; previo la consideración de las siguientes observaciones:

https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Protocolos%20de%20Servicio%20al%20Ciudadano.pdf.

Protocolo de Atención presencial
Protocolo de Atención telefónica
Protocolo de atención virtual
Protocolo de atención por correspondencia.
Derechos y deberes de los ciudadanos y de las autoridades.

14. PUBLICACIÓN

El líder de este ejercicio de caracterización, garantizará la divulgación y publicación, mediante el proceso interno correspondiente, de tal manera que los resultados sean conocidos por todas las dependencias de la Corporación Autónoma Regional de Boyacá y los responsables de cada uno de los procesos, de forma que se facilite y mejore la toma de decisiones y el diseño de intervenciones.

Esta divulgación, se realizará internamente y por aviso en las bandejas de correos de cada uno de los servidores públicos de la Corporación.

BIBLIOGRAFIA

- Gobierno de Colombia. (2015): Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados. Bogotá. D.C.
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (2018): Caracterización de Grupos de valor 2018: Análisis remido por las Direcciones
- Técnicas de la Función Pública. Documento interno de trabajo.
- Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=62513.
- https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Protocolos%20de%20Servicio%20al%20Ciudadano.pdf.
- http://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506977/2435.pdf