CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE BOYACÁ "CORPOBOYACÁ" 2020 - 2023

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

2020-2023

Corpoboyacá

Región estratégica para la sostenibilidad

Elaboración primer informe: abril de 2016

Actualización: noviembre de 2020

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

2020-2023

Herman Amaya Téllez

Director

Leidy Carolina Guerrero Riaño

Jefe de la Oficina de Participación y Cultura Ambiental

SANDRA YELISSA PARRA NIÑO
Jefe de Comunicaciones

Equipo de apoyo:
Profesionales: Lyda Consuelo Rojas Pérez, Carolina Alfonso Álvarez y Marco Antonio Suárez Páez

Noviembre de 2020

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 5
2. ANTECEDENTES 6
3. NORMATIVIDAD 8
3.1 Constitución política de Colombia de 1991 8
3.2. Ley 87 del 29 de noviembre de 1993 6
3.3. Decreto 2150 1995 6
3.4. Ley 361 1997 6
3.5 Ley 594 de 2000 7
3.6. Directiva presidencial No. 02 de 2000 7
3.7. Decreto Ley 2811 de 1974 7
3.8. Ley 99 de 1993 7
3.9. Ley 1266 de 2008 7
3.10. Decreto 2623 de 2009 16
3.11. Ley 1437 de 2011 7
3.12. Ley 1474 de 2011 7
3.13. Ley 1618 de 2013 7
3.14. Ley 1712 de 2014 7
3.15. Decreto 2573 de 2014 7
3.16. Decreto 2433 de 2015 7
3.17. Ley 1755 de 2015 7
3.18. Decreto 1076 de 2015 7
4. OBJETIVOS 21
4.1. Objetivo General 8
4.2. Objetivos Específicos 8
5. ALCANCE..... 9
6. FUENTES DE INFORMACIÓN..... 9
7. CANALES DE ATENCIÓN Y MECANISMOS DE CONTACTO 10

7.1. CANALES DE ATENCIÓN ..... **¡Error! Marcador no definido.**
7.2. MECANISMOS DE CONTACTO 10
7.2.1. Tunja principal ..... **¡Error! Marcador no definido.**
7.2.2. Oficina Territorial Socha 10
7.2.3. Oficina Territorial Pauna ..... **¡Error! Marcador no definido.**
7.2.4. Oficina Territorial Miraflores 11
7.2.5. Oficina Territorial Soatá 11
7.2.6 Subdirección de ecosistemas y Gestión Ambiental – Cultura Amniental y Participación 11
7.2.7. Punto de atención Puerto Boyacá 11
7.2.8. Punto de Atención Aquitania 11
7.2.9. Otros medios de contacto 11
8. METODOLOGÍA 12
Gráfica 1 13
9. PRIORIZACIÓN DE VARIABLES 14
10. CAMPOS DE APLICACIÓN 14
10.1. Política de servicio al ciudadano 14
10.2. Participación ciudadana y rendición de cuentas 15
10.3. Sistema unificado de información de trámites suit 15
10.4. Gobierno en línea 16
11. MISIONALIDAD Y OFERTA INSTITUCIONAL 16
11.1. Misionalidad 16
11.2. Oferta institucional de Corpoboyacá 16
12. POBLACIÓN OBJETIVO 20
12.1 Usuarios externos 20
12.2. Ciudadanos beneficiarios 20
12.3. Partes interesadas 20
13. BALANCE DE LA INFORMACIÓN 21
13.1. Ejercicio participativo 21
13.2. Descripción de las variables seleccionadas 21
13.3. Identificación de las variables a priorizar 23
14. RESULTADOS 23
15. CONCLUSIONES 37
16. RECOMENDACIONES 37
17. PUBLICIDAD 39

1. INTRODUCCIÓN

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 importancia del presente documento de caracterización, radica en permitir 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 actual administración de 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 y realizar los ajustes correspondientes, afín a sus propósitos institucionales.

Al identificar las necesidades, intereses, las preferencias y lo que esperan los usuarios de CORPOBOYACÁ de los servicios que se ofrecen, se podrán establecer acciones acertadas y efectivas a la hora de prestar el servicio ofrecido, articulando sus propósitos, con los contenidos en El Plan de Comunicaciones de la Corporación Autónoma Regional de Boyacá (Corpoboyacá) 2020-2023, **“Tiempo para pactar la paz con la naturaleza”**, bajo la guía fundamental de una comunicación institucional asertiva para fortalecer la imagen corporativa y dar visibilidad a los principales proyectos que se realicen en los municipios de la jurisdicción.

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. ANTECEDENTES

Es claro, que en virtud del cumplimiento de los objetivos del ***Plan de Acción 2020-2023, ACCIONES SOSTENIBLES, Tiempo de Pactar la Paz con la Naturaleza***, se evidencia la necesidad de identificar a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés de los trámites y servicios de la Corporación Autónoma Regional de Boyacá, CORPOBOYACÁ. Válido acotar, que la Corporación cuenta con un documento de caracterización, en su página web, pero, que se hace necesario ajustarlo a los lineamientos de la nueva Dirección. En tal virtud, y acatando los lineamientos del de las guías de caracterización emitidas por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, del Departamento Nacional de Planeación, (DNP), se realiza la presente caracterización de usuarios de los trámites y servicios de la Corporación Autónoma Regional de Boyacá, CORPOBOYACÁ.

3. NORMATIVIDAD

El tema del que se ocupa el presente documento, está enmarcado en la normatividad que determina la base y directrices que las entidades públicas deben apropiar, para garantizar una óptima gestión del servicio al ciudadano, y así, asegurar la debida participación de los usuarios, en los asuntos públicos. Enunciamos a continuación, los documentos jurídicos que han sido el soporte, para la ejecución del servicio al ciudadano.

3.1. Constitución política de Colombia de 1991.

3.2. 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".

3.3. 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-

3.4. 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 esta temporal o permanente, o cuya capacidad de orientación se encuentre disminuida por la edad, analfabetismo, limitación o enfermedad"

3.5. Ley 594 de 2000. "Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones".

3.6. 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".

3.7. Decreto-Ley 2811 de 1974 "Por el cual se dicta el Código Nacional de Recursos Naturales Renovables y de Protección al Medio Ambiente".

3.8. 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".

3.9. 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".

3.10. Decreto 2623 de 2009 "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano".

3.11. Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

3.12. 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".

3.13. 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.

3.14. Ley 1712 de 2014 "Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional".

3.15. Decreto 2573 de 2014 "Lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea".

3.16. 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".

3.17. 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".

3.18. Decreto 1076 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente".

4. OBJETIVOS

4.1. General

Elaborar la actualización del documento caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, para las vigencias 2020-2023; 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.

4.2. 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.
- 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.

5. 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.

6. FUENTES 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 posibilitó la captura los datos con características específicas de los usuarios.

Igualmente, uno de los insumos principales del ejercicio correspondió, 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). 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 su complejidad, 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.

Por último, teniendo como punto de partida las bases de datos suministradas por la Secretaría General y Jurídica de la Corporación, fueron aplicadas encuestas; tanto a personas naturales, como a personas jurídicas, que demandan los servicios ofrecidos por la Corporación Autónoma Regional de Boyacá, CORPOBOYACÁ.

7. CANALES DE ATENCIÓN Y MECANISMOS DE CONTACTO

7.1. 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.

7.2. MECANISMOS DE CONTACTO

7.2.1. 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

7.2.2. 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

7.2.3. Oficina Territorial Pauna

- Dirección: Calle 5 N° 5-05, segundo piso 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

7.2.4. 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

7.2.5. 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

7.2.6. 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

7.2.7. Punto de Atención Puerto Boyacá

- Dirección: Carrera 3A N° 22-93, barrio Plan de vivienda Puerto Boyacá
- Teléfonos: +57 321-401-8784

7.2.8. Punto de Atención Aquitania

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

7.2.9. 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.

8. METODOLOGÍA

La construcción del presente documento, siguió de manera general, la metodología propuesta en las guías de caracterización emitidas por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del DNP, en las cuales se establecen siete pasos generales: Identificar los objetivos y alcance; definir un líder; identificar las variables y niveles de desagregación; priorización de variables; identificar mecanismos para recolectar la información; automatizar esta información y establecer grupos o segmentos y publicar la información.

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.

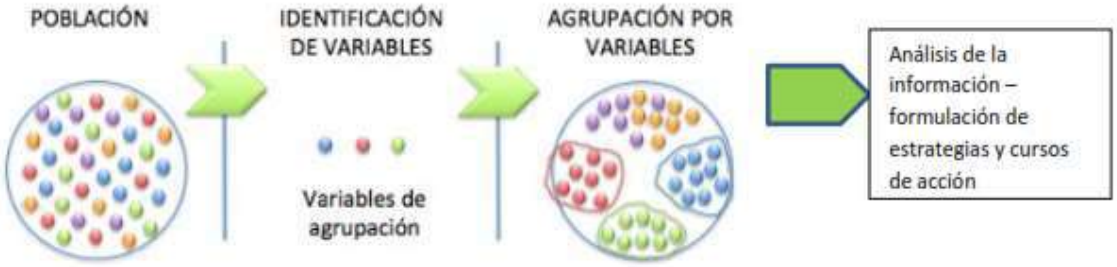
Para responder asertivamente a los usuarios de acuerdo a la relevancia de la oferta institucional, las variables identificadas se han asociado con las necesidades particulares de la mayoría de los usuarios en cada grupo de interés. Los datos acerca de los usuarios con los que cuenta la Corporación, son 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. PRIORIZACIÓN DE VARIABLES

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	

10. CAMPOS DE APLICACIÓN

10.1. 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.

10.2. **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.

10.3. 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.

10.4. 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.

11. MISIONALIDAD Y OFERTA INSTITUCIONAL DE CORPOBOYACÁ

11.1. 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.

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**.

11.2. OFERTA INSTITUCIONAL DE CORPOBOYACÁ

- **Ejecutar las políticas**, planes y programas nacionales en materia ambiental definidos por la ley aprobatoria del **Plan 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 o 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, esta 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.

12. POBLACIÓN OBJETIVO

12.1. 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 todos los ciudadanos que, durante el 2019 y vigencias anteriores, solicitaron servicios e información de CORPOBOYACÁ.

12.2. 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.

12.3. **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.

13. BALANCE DE LA INFORMACIÓN

13.1. Ejercicio participativo.

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.

13.2. 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
Trámites 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.

13.3. Identificación de las variables a priorizar:

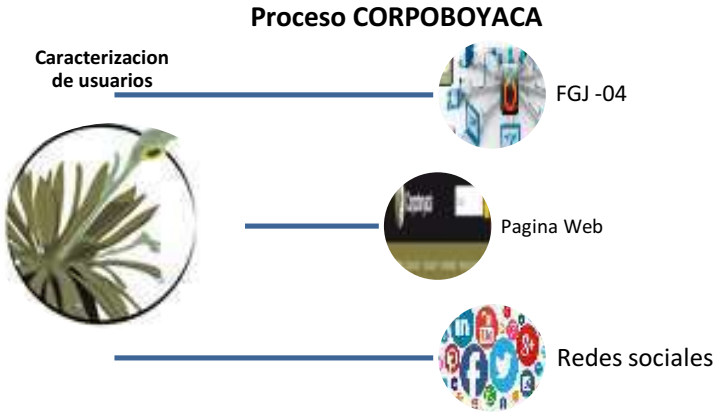
Descritas las variables a utilizar en el presente ejercicio de caracterización, es importante realizar una priorización de las mismas, identificándolas según criterios importantes, para la mejor elaboración del documento. De esa forma, se escogen solamente aquellas que sean relevantes para el cumplimiento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

14. 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.



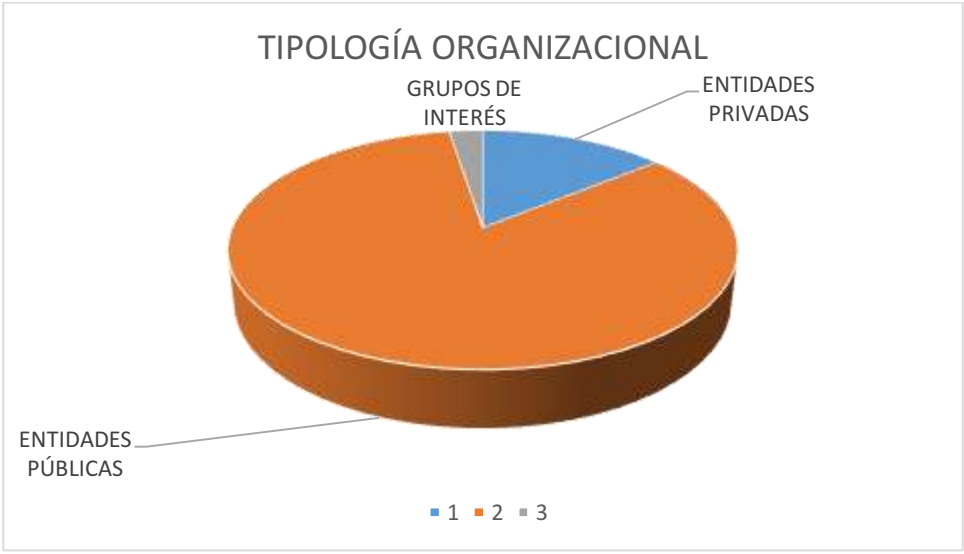
La caracterización de los usuarios de la entidad, tuvo como base la información con que cuenta el Centro de Atención al Usuario, y la información de página Web y redes sociales, que administra Gestión Comunicaciones. Se tomaron las variables más relevantes, con las que lográramos la mayor información 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 página 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.

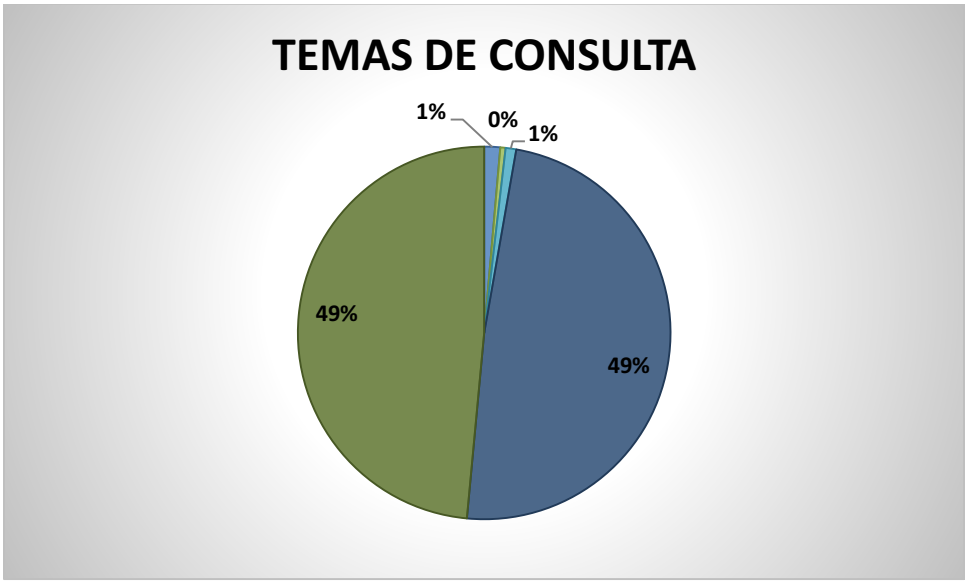
Desarrollo de Variables.

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



Esta gráfica muestra la distribución de las organizaciones que hacen uso de los servicios de la entidad, que corresponde a un 8%; grupos de interés; 39% Entidades privadas y, 53% entidades públicas entendidas como las organizaciones de propiedad del estado al servicio de la ciudadanía.

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



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

Audiencias de la Fan Page de Corpoboyacá

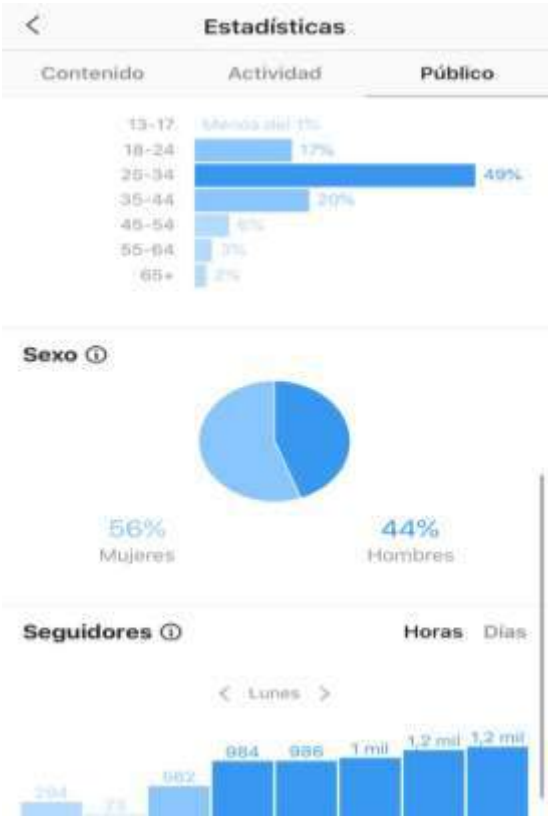
Se ha podido evidenciar que la audiencia es liderada por perfiles masculinos en un 71%

La Espectadores que interactúan están entre los 35 a 44 años.

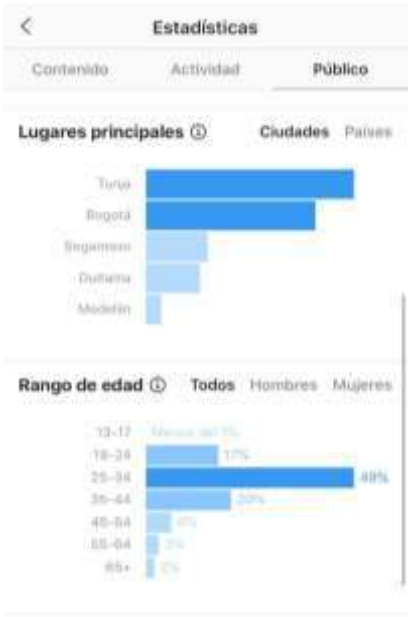
Fuente: Liliana Páez, Community Manager

Gráica: Fan Page Corpoboyacá

Audiencia en Instagram



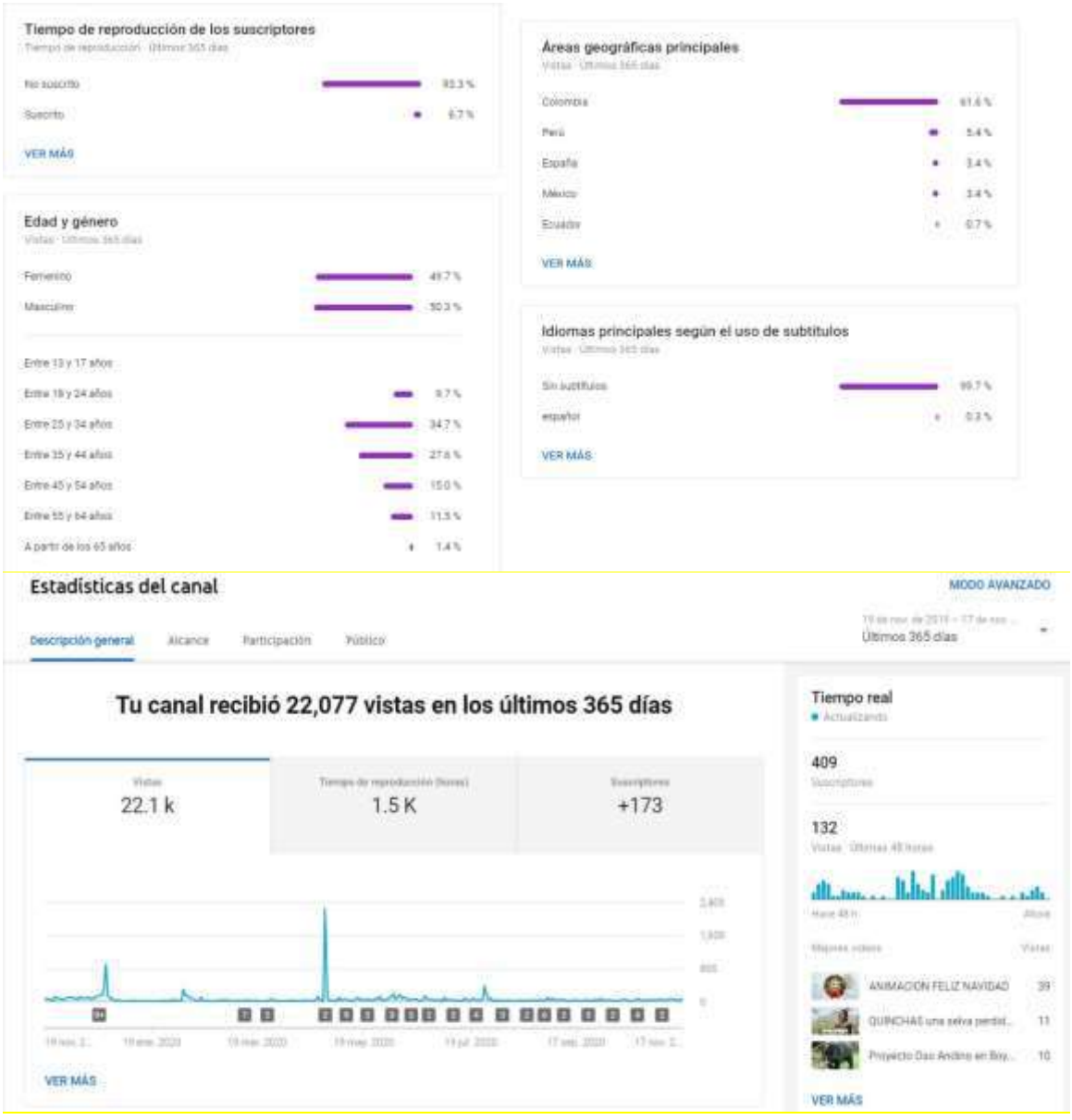
En esta red social predomina con principales interacciones las mujeres. Actualmente se cuenta con 3.957 seguidores, en las historias con una interacción de más de 500 personas diarias.


Estadísticas
Contenido
Actividad
Público
Lugares principales
Ciudades
Países
Tunja
Bogotá
Sogamoso
Duitama
Medellín
Rango de edad
Todos
Hombres
Mujeres
13-17
18-24
25-34
35-44
45-54
55-64
65+
49%

Twitter

Tweets
228 ↑40,7 %
Impresiones de Tweets
360 mil ↑77,1 %
Visitas al perfil
6.919 ↑57,7 %
Menciones
1.140 ↑61,5 %
Seguidores
19 mil ↑232

Canal de YouTube
Regiones – Género y Ubicación



Analytics
Todos los datos de sitios web - https://www.corpoboyaca.gov.co
En este momento
11
usuarios activos en el sitio
Páginas vistas
Por minuto
Por segundo
Página principal
Personalización
En tiempo real
Visión general
Ubicaciones
Fuentes de tráfico
Contenido
Eventos
Conversiones
Audiencia
Adquisición
Atribución
Ciudad
Usuarios activos

Analytics
Todos los datos de sitios web - https://www.corpoboyaca.gov.co
En este momento
11
usuarios activos en el sitio
Página principal
Personalización
En tiempo real
Visión general
Ubicaciones
Fuentes de tráfico
Contenido
Eventos
Conversiones
Audiencia
Adquisición
Atribución
País
Usuarios activos

Analytics
Todos los datos de sitios web - https://www.corpoboyaca.gov.co
Información general
En este momento
20
Referencias principales
Tráfico social principal:
Palabras clave principales
Páginas vistas
Principales páginas activas
Ubicaciones principales:

Analytics
Todos los datos de sitios web - https://www.corpoboyaca.gov.co
En este momento
12
usuarios activos en el sitio
Páginas vistas
Por minuto
Por segundo
Página principal
Personalización
En tiempo real
Visión general
Ubicaciones
Fuentes de tráfico
Contenido
Eventos
Conversiones
Audiencia
Adquisición
Atribución
Medio
Fuente
Usuarios activos
1. Referencia
2. Orgánica
3. (none)
4. Social
Twitter
© 2020 Google | Página principal de Google Analytics | Términos del Servicio | Política de Privacidad | Denos su opinión

Analytics
Todos los datos de sitios web
https://www.corpoboyaca.gov.co
En este momento
11
usuarios activos en el sitio
Páginas vistas
Página principal
Personalización
En tiempo real
Visión general
Ubicaciones
Fuentes de tráfico
Contenido
Eventos
Conversiones
Audiencia
Adquisición
Atribución
Página activa
Título de la página
Usuarios activos

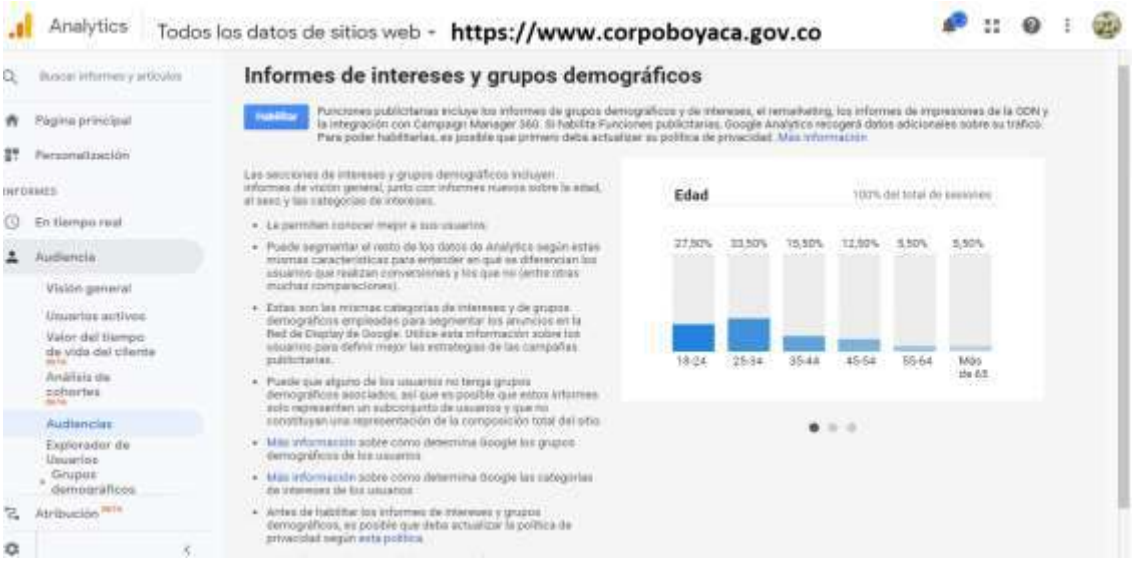
Analytics
Todos los datos de sitios web
https://www.corpoboyaca.gov.co
En este momento
13
usuarios activos en el sitio
Eventos
Página principal
Personalización
En tiempo real
Visión general
Ubicaciones
Fuentes de tráfico
Contenido
Eventos
Conversiones
Audiencia
Adquisición
Atribución
Categoría de evento
Acción de evento
Usuarios activos
No hay datos para esta vista

Analytics
Todos los datos de sitios web
https://www.corpoboyaca.gov.co
En este momento
14
usuarios activos en el sitio
Visitas de objetivo
Página principal
Personalización
En tiempo real
Visión general
Ubicaciones
Fuentes de tráfico
Contenido
Eventos
Conversiones
Audiencia
Adquisición
Atribución

Analytics
Todos los datos de sitios web
https://www.corpoboyaca.gov.co
Página principal
Personalización
En tiempo real
Audiencia
Adquisición
Comportamiento
Conversiones
Atribución
14

Analytics
Todos los datos de sitios web - https://www.corpoboyaca.gov.co
Data Studio
Saque partido a sus datos con Data Studio:
Conecte todos sus datos.
Cree informes interactivos.
Comparta sus estadísticas.
Más información
Página principal
Personalización
Paneles
Informes personalizados
Informes guardados
Alertas personalizadas
En tiempo real
Audiencia
Adquisición
Comportamiento
Atribución
Dashboards
CREAR
No hay datos para esta vista.

Analytics
Todos los datos de sitios web - https://www.corpoboyaca.gov.co
Informes de intereses y grupos demográficos
Habilitar
Página principal
Personalización
En tiempo real
Audiencia
Visión general
Usuarios activos
Valor del tiempo de vida del cliente
Análisis de cohortes
Audiencias
Explorador de Usuarios
Grupos demográficos
Atribución
Sexo
100% del total de sesiones
45,85%
Mujer
54,15%
Hombre


Analytics
Todos los datos de sitios web - https://www.corpoboyaca.gov.co
Informes de intereses y grupos demográficos
Habilitar
Página principal
Personalización
INFORMES
En tiempo real
Audiencia
Visión general
Usuarios activos
Valor del tiempo de vida del cliente
Análisis de cohortes
Audiencias
Explorador de Usuarios
Grupos demográficos
Atribución
Edad
100% del total de sesiones
27,50%
33,50%
15,50%
12,50%
3,50%
5,50%
18-24
25-34
35-44
45-54
55-64
Más de 65

Analytics
Todos los datos de sitios web - https://www.corpoboyaca.gov.co
Informes de intereses y grupos demográficos
Habilitar
Página principal
Personalización
INFORMES
En tiempo real
Audiencia
Visión general
Usuarios activos
Valor del tiempo de vida del cliente
Análisis de cohortes
Audiencias
Explorador de Usuarios
Grupos demográficos
Atribución
Categoría de intereses
100% del total de sesiones
5,49%
Deportes / Deportes individuales / Correr y caminar
3,94%
Ordenadores y electrónica / Electrónica de consumo / Accesorios electrónicos
3,05%
Deportes / Deportes individuales / Ciclismo
2,90%
Alimentación y bebidas / Cocina y recetas / Sopas y guisos
2,45%
Viajes / Destinos turísticos / Edificios y sitios históricos

15. CONCLUSIONES

15.1. Como punto especial a tener en cuenta, es oportuno acotar, la dificultad del ejercicio de la aplicación de las encuestas; como quiera que no fue suficiente la disposición y colaboración por parte de los servidores públicos y contratistas, que hacen parte del área Servicio Al Ciudadano.

15.2 En relación con la aceptación de la metodología aplicada en la presente encuesta, se evidenció baja aceptación por parte de los usuarios en el desarrollo de la encuesta por el canal del correo electrónico, en especial en las personas naturales; los motivos fueron información de contacto desactualizada o errónea, precaución y temor de los usuarios a brindar información.

15.3 El equipo de trabajo dedicado a la ejecución y/o seguimiento de estas encuestas no podían dedicarse exclusivamente a ello, pues contaban con otras obligaciones a su cargo. Esta situación, dificultó cumplir con la obligación dentro de los tiempos estipulados, razón por la cual, hubo que ampliar el plazo para esta labor.

16. RECOMENDACIONES

16.1. Conformar un Equipo de Trabajo; interdisciplinario, al interior de la Corporación, que permita la realización de un trabajo de investigación, con apego a la normatividad legal vigente en los ejercicios de caracterización de Usuarios.

16.2. 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.

16.3. 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.

16.4. 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.)

16.5. 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.

16.6. 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.

16.7. 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.

16.8. 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.

16.9. 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.

16.10. 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.

16.11. 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 sin lugar a dudas son herramientas muy útiles cuyo uso va en aumento en la sociedad.

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

15.13. ***Diseñar e Implementar un <u>PLAN DE TRABAJO, DE MEJORAMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</u>; 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.

17. 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