



Corpoboyacá

**CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA
CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE BOYACÁ
“CORPOBOYACÁ” 2023**

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



Corpoboyacá

Región estratégica para la sostenibilidad

Elaboración primer informe: abril de 2016

Actualización: 08/03/2022

Actualización: 11/05/2023

**CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA CORPORACIÓN
AUTÓNOMA REGIONAL DE BOYACÁ, “CORPOBOYACÁ”
2023**

Herman Amaya Téllez
Director

Lyda Consuelo Rojas Ruiz
Jefe de la Oficina de Participación y Cultura Ambiental

Cesar Camilo Camacho Suárez
Secretario General

Equipo de apoyo:

Profesionales: Jaime Humberto Pereira García, Olga Esperanza Arismendy Hurtado
Coordinadores: Mónica Alejandra González Cano Hurtado y Marco Antonio Suárez Páez

Mayo de 2023

Tabla de contenido

1. GENERALIDADES DE LA CARACTERIZACIÓN	5
1.1. Qué es la caracterización usuarios y grupos de valor?	5
1.2. Características de un segmento de personas usuarias o grupos de valor	5
1.3. ¿Por qué es importante la caracterización de la ciudadanía y grupos de valor en CORPOBOYACÀ?	6
1.4. ¿Cuándo y con qué frecuencia se debe caracterizar a los grupos de valor?	6
1.5. ¿Qué áreas de Corpoboyacá, lideran y participan en la caracterización de la ciudadanía y grupos de valor?	7
2. OBJETIVO GENERAL	7
2.1. Objetivos específicos:	7
3. ALCANCE	7
4. BENEFICIOS INSTITUCIONALES	8
5. DEFINICIONES	8
6. METODOLOGÍA SELECCIONADA	8
7. IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE INFORMACIÓN ADICIONAL	10
7.1. Instrumentos de recolección, a utilizar	11
7.2. Recursos para la implementación del ejercicio de caracterización	11
8. PASOS PARA QUE CORPOBOYACÀ, CARACTERICE USUARIOS Y	12
8.1. PASO 1. RECONOCIMIENTO DE EJERCICIOS PREVIOS DE CARACTERIZACIÓN Y DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y LOS GRUPOS DE VALOR	13
8.2. PASO 2. VARIABLES PARA LA CARACTERIZACIÓN	14
8.3. PASO 3. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	19
8.4. PASO 4. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	25
8.5. PASO 5. USO DE LA INFORMACIÓN	26

INTRODUCCIÓN

Las Corporaciones Autónomas Regionales -CAR, existen en Colombia desde antes de la expedición de la Constitución Política de 1991, en razón de las CAR que siguieron el modelo de la primera Corporación Autónoma Regional instituida, como fue la del Valle Alto del Cauca -CVC, en 1954, a semejanza de la autoridad del Valle del Tennessee (USA), con el objetivo básico de promover el desarrollo integral del Valle Alto del río Cauca.

Estas CAR constituían un modelo novedoso de administración pública, siendo reconocidas como entidades técnicas del orden nacional adscritas al Departamento Nacional de Planeación – DNP. Eran encargadas de la promoción y fomento del desarrollo económico y social de las regiones, gozaban de un régimen especial que atendía a la especialidad y especificidad de las funciones que les fueron encomendadas y cuya jurisdicción no estaba asociada a la división política administrativa del país, sino que obedecía a regiones con características territoriales o socioeconómicas comunes que facilitaban una planificación integral de su desarrollo.

Para la Corporación Autónoma Regional de Boyacá, la mejora en la atención a los ciudadanos y Grupos de Interés, siempre ha sido una prioridad. La apertura y fortalecimiento de diferentes canales de atención y la implementación de espacios para la participación ciudadana, se ha convertido en uno de los principales pilares en la ejecución de políticas y procedimientos, orientados a obtener una evidente mejora de cara a la ciudadanía. Sumado a la iniciativa del Gobierno Nacional, en la aplicación de nuevos sistemas y tecnologías enfocadas a incrementar la eficiencia, la eficacia y oportunidad de las actividades propias de las entidades públicas, se ha traducido en la constante de Corpoboyacá para ejecutar actividades para dar estricto cumplimiento a todos los lineamientos para satisfacer las necesidades de los usuarios, con la gestión de la Entidad.

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 afectan 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.

Por lo anterior y en ejercicio de conocer y determinar las cuestiones internas y externas de la entidad, Corpoboyacá en pro de la mejora continua, propone la reestructuración de la metodología de la identificación y análisis de la caracterización de grupos de interés, con el propósito de garantizar los derechos, satisfacer las necesidades y brindar solución a los problemas de los ciudadanos (DAFP, 2020) que pueden ser afectados o afectar por medio de los servicios que ofrece la Autoridad Ambiental.

La presente Guía de Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor cuenta con dos capítulos, el primero, relacionado con las generalidades asociadas a la caracterización y el segundo contiene los pasos para caracterizar; luego encontrará en la sección de anexos una caja de herramientas para facilitar este ejercicio y, finalmente, un listado con la relación de experiencias destacadas que han generado valor en el marco del desarrollo de ejercicios de caracterización.

Desde luego, el presente ejercicio de caracterización, servirá de apoyo a la Corporación, para el diseño y/o rediseño de estrategias de participación ciudadana, servicio al ciudadano, trámites, servicios, rendición de cuentas, implementación de diferentes canales, entre otros temas, siendo todos estos, elementos básicos para garantizar la implementación de toda la normatividad vigente que rige en materia de servicio en el sector público.

1. GENERALIDADES DE LA CARACTERIZACIÓN

1.1. ¿Qué es la caracterización de usuarios y grupos de valor?

Caracterizar es un ejercicio investigativo que busca identificar y obtener información sobre las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de la ciudadanía y los grupos de valor con los que interactúa CORPOBOYACÁ, con el fin de agruparlos o segmentarlos de acuerdo con atributos o características similares.

La caracterización, facilita la definición de la oferta institucional y de los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía a través de la identificación de las necesidades y expectativas de los grupos de valor, lo que posibilita el ejercicio de los derechos.

1.2. Características de un segmento de personas usuarias o grupos de valor

De acuerdo con el artículo [Herramientas para la segmentación de usuarios](#) (2018) de la página web Marketing Analítico los segmentos y agrupaciones deben cumplir, entre otros, con los siguientes requisitos:

- 1.2.1. Existen semejanzas dentro de un segmento.
- 1.2.2. Existen diferencias entre segmentos diferentes.
- 1.2.3. Los segmentos son mensurables (medibles) e identificables.
- 1.2.4. Los segmentos son accesibles y accionables (pueden ser objeto para la formulación e implementación de acciones).
- 1.2.5. El segmento debe ser lo suficientemente grande como para ser rentable...

1.3. ¿Por qué es importante la caracterización de la ciudadanía y grupos de valor en CORPOBOYACÀ?

La caracterización se hace con el fin de facilitar y promover el diseño e implementación de políticas públicas de manera transversal, en tanto es un insumo clave para la toma de decisiones con base en la identificación de necesidades que se deben satisfacer, para el diseño de estrategias que fortalezcan la interacción de la Corporación con la ciudadanía, para el fortalecimiento de la oferta institucional y para la asignación de recursos en el desarrollo de proyectos institucionales, entre otros.

1.4. ¿Cuándo y con qué frecuencia se debe caracterizar a los grupos de valor?

De acuerdo con los lineamientos de la política de servicio al ciudadano desarrollados en el *Manual operativo* del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG), las entidades deben caracterizar a la ciudadanía y sus grupos de valor por lo menos una vez al año o cada vez que la entidad lo requiera para:

- 1.4.1 Diseñar productos y servicios.
- 1.4.2 Ampliar canales institucionales.
- 1.4.3 Realizar un rediseño institucional.
- 1.4.4 Fortalecer los escenarios de relacionamiento.
- 1.4.5 Responder de mejor manera a las necesidades e intereses de la ciudadanía y grupos de valor.
- 1.4.6 Retroalimentar la gestión interna.

1.5. ¿Qué áreas de Corpoboyacá, lideran y participan en la caracterización de la ciudadanía y grupos de valor?

De conformidad con los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública, el presente ejercicio de caracterización, está liderado por un grupo de trabajo interdisciplinario; Oficina de Participación y Cultura Ambiental y Atención al Usuario, con el apoyo de todas las subdirecciones de la Corporación; Oficinas Territoriales y Oficinas de Apoyo.

2. OBJETIVO GENERAL

Identificar las características, necesidades y expectativas de los Usuarios y Grupos de Interés de la Corporación, con la finalidad de recopilar y consolidar la información que aporte a la mejora continua de los trámites y portafolio de servicios, a los instrumentos de transparencia, instancias de interacción y participación ciudadana de la Corporación Autónoma Regional de Boyacá.

2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 2.1.1. Identificar los grupos de interés.
- 2.1.2. Identificar las características geográficas, intrínsecas y comportamentales de los grupos de interés.
- 2.1.3. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

3. ALCANCE

El tipo de población a caracterizar, comprende aquellas que pueden afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad (ciudadanos, empresas, entidades públicas y otras organizaciones, de origen colombiano y de otros países, que puedan estar interesados en los trámites y servicios que brinda la Corporación.

4. BENEFICIOS INSTITUCIONALES

- 4.1. Atender eficientemente el público objetivo de la Corporación Autónoma Regional de Boyacá.
- 4.2. Identificar los temas más consultados y la población con más requerimientos.
- 4.3. Identificar las limitantes del público objetivo, para acceder a los servicios y trámites de la Corporación Autónoma Regional de Boyacá.
- 4.4. Optimizar los trámites en línea.
- 4.5. Utilizar eficaz y oportunamente los canales de comunicación de la Corporación Autónoma Regional de Boyacá, para informar de manera veraz a los ciudadanos.
- 4.6. Interactuar de manera oportuna con las entidades del sector, SINA –Sistema Nacional Ambiental-

5. DEFINICIONES

- 5.1. **Grupos de interés:** Aquella persona u organización que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada, por una decisión o actividad. Para el caso de la Corporación Autónoma Regional de Boyacá, se entiende como grupo de interés a las partes interesadas y grupos de valor.

6. METODOLOGÍA SELECCIONADA

Guía de Caracterización de Usuarios y Grupos de Interés (DAFP): Es una herramienta dispuesta por el Departamento Administrativo de la Función Pública, que da un marco de referencia para la construcción de la caracterización de grupos de interés, siendo la más utilizada por las entidades públicas del país.

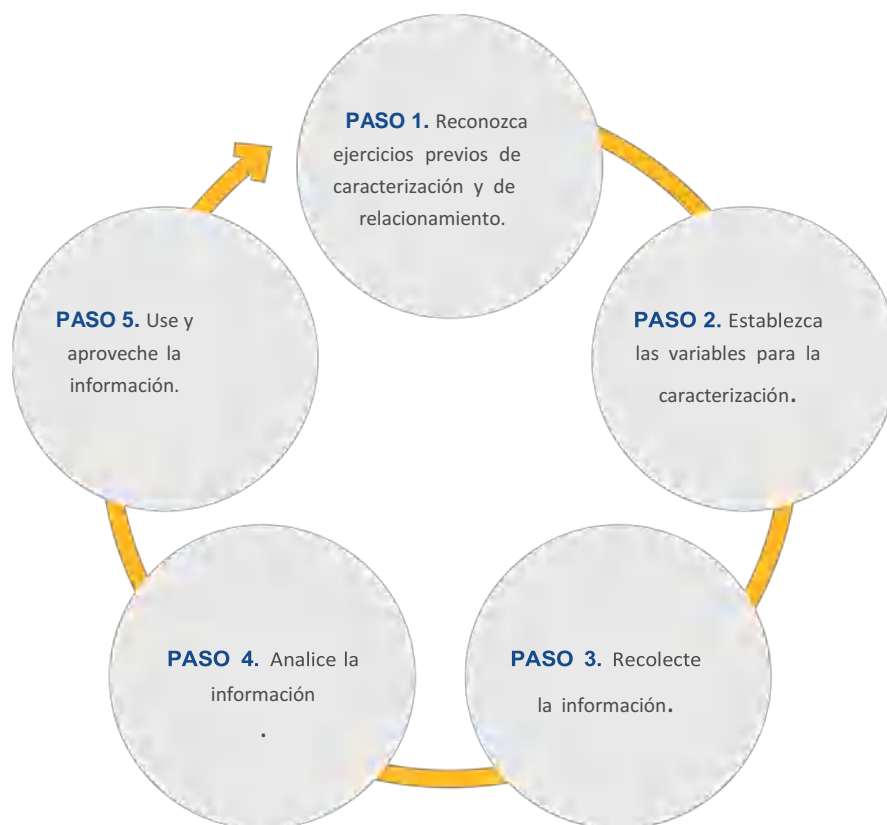
Esta metodología, define el ejercicio de caracterizar a “identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa cada una de las entidades de la administración pública, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de allí, gestionar acciones para el diseño para:

- 6.1. El diseño o adecuación de la oferta institucional;
- 6.2. El establecimiento de una estrategia de implementación o mejora de canales de atención;

- 6.3.** El diseño de una estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía;
- 6.4.** El diseño de una estrategia de rendición de cuentas que incluya acciones pertinentes en materia de información, diálogo e incentivos;
- 6.5.** El diseño e implementación de mecanismos de participación ciudadana en la gestión y en general.

De la misma manera, hace énfasis en la importancia de la alineación Conpes 3785 de 2013 –Política Nacional de Eficiencia Administrativa de Servicio al Ciudadano para manejar la “efectividad, colaboración y eficiencia de las entidades y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad, los requerimientos de los ciudadanos”, lo anterior, con el propósito de fortalecer la oferta institucional y suplir las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés (DNP,2019).

Esta metodología, menciona 5 pasos claves para la construcción de la caracterización de grupos de interés:



7. IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE INFORMACIÓN ADICIONAL

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 inmediatamente anterior (2022), mediante el documento de caracterización, se identificó la naturaleza de los usuarios, grupos de valor y otros grupos de interés que se encuentran en la jurisdicción, para poder formular acciones de mejoramiento de la oferta institucional frente a la demanda de productos y servicios de la Corporación.

No obstante, se identificó como debilidad a considerar para futuros ejercicios de caracterización, la dificultad del suministro de información, por parte de algunas subdirecciones.

7.1. Instrumentos de recolección a utilizar

Uno de los insumos principales del ejercicio correspondió, a las bases de datos registrada en el Sistema ALMERA, donde se recolectan los requerimientos hechos como Actas de Negociación sindical, Comunicados Entes de control, Derechos de Petición, Gestión Comunicación y Educación Ambiental, Informes Otras Entidades, Permisos Ambientales Acciones Juridiciales, Acciones Populares, Contratos, Convenios, Aprovechamientos Forestales, Concesiones de Agua, entre los más importantes durante la vigencia 2022 de CORPOBOYACA.

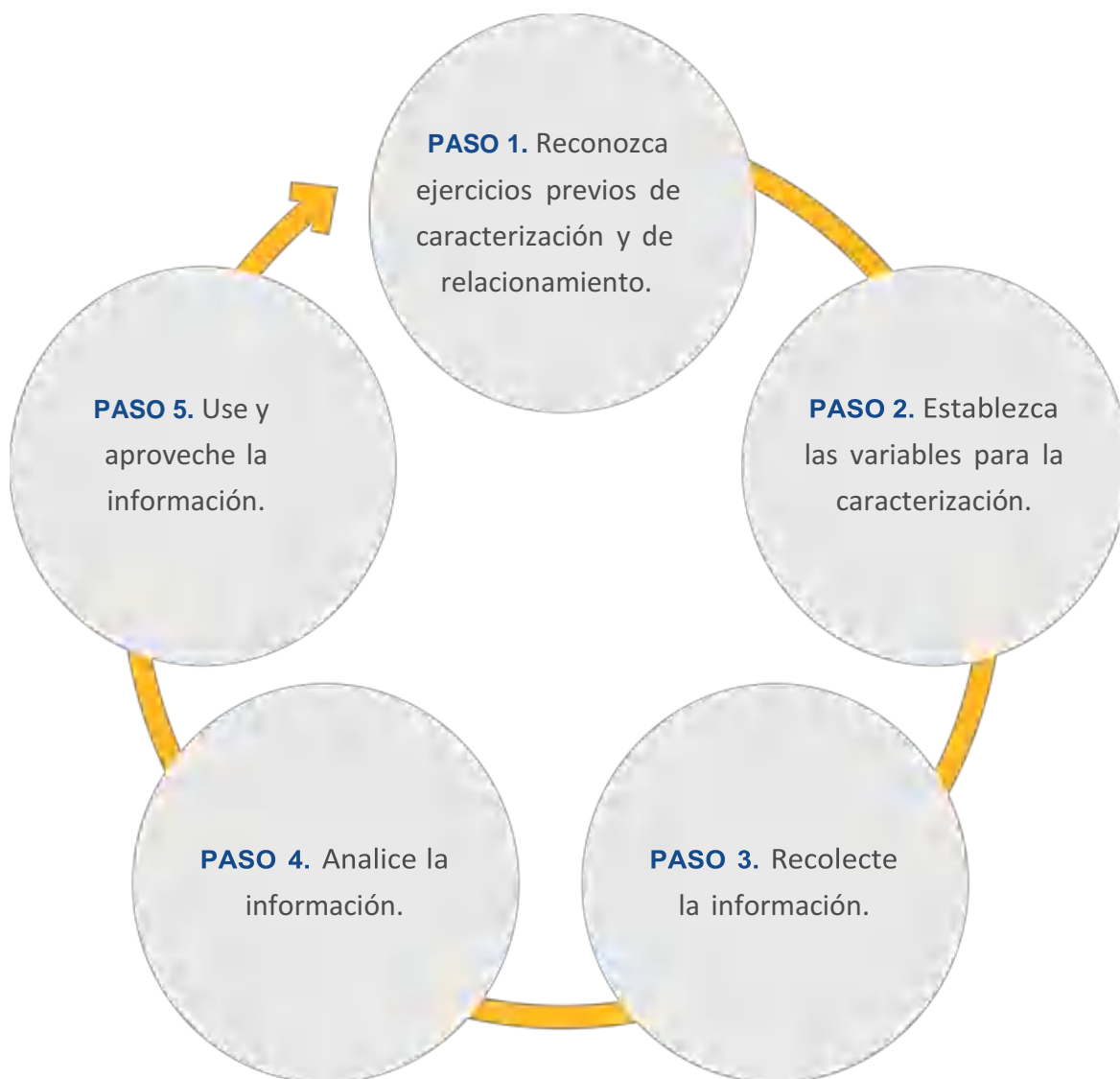
Así mismo, se tuvo en cuenta la información secundaria proveniente del proceso de PQRSD y Calificación del Servicio, donde se puede verificar los principales motivos por los cuales los usuarios consultan a CORPOBOYACA

7.2. Recursos para la implementación del ejercicio de caracterización

Para la realización del presente documento de caracterización, Corpoboyacá dispuso de profesionales del Equipo de Trabajo; incluidos Servidores Públicos de Carrera Administrativa, así como contratistas de apoyo, además que dispuso de los equipos tecnológicos necesarios para el logro del propósito.

8. PASOS PARA QUE CORPOBOYACÀ CARACTERICE A LA CIUDADANÌA Y GRUPOS DE VALOR

La GUÌA DE CARACTERIZACIÒN DE CIUDADANÌA Y GRUPOS DE VALOR –versión 5- definió los siguientes cinco (5) pasos para que las entidades adelantes los ejercicios de caracterización:



8.1. PASO 1. RECONOCIMIENTO DE EJERCICIOS PREVIOS DE CARACTERIZACIÓN Y DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y LOS GRUPOS DE VALOR.

Para efectos generales del proceso en su conjunto, la Corporación Autónoma Regional de Boyacá, a partir del año 2016, adoptó los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, que como objetivo ofrece una orientación a las entidades públicas.

En este orden de ideas, Corpoboyacá ha utilizado diversas estrategias para la recolección de la información, apoyándose sustancialmente en las fuentes secundarias; en virtud de las dificultades que ofrece la utilización de herramientas, tales como las encuestas a los usuarios de los servicios de la Corporación.

Algunos de los resultados obtenidos en los ejercicios de caracterización de vigencias anteriores:

CONSOLIDADO 2018													
MES	CHAT	CANAL				DEMOGRAFIA GENERO			TIPOLOGIA ORGANIZACIONAL				
		PRESENCIAL	CORREO	TELEFONICO	TOTAL	MASCULINO	FEMENINO	TOTAL	General (Masculino - Femenino)	Otras Entidades Privadas	Entidades Públicas	Grupos de Interes	TOTAL
ENERO	2	19	201		222	41	35	76	76	23	122	1	222
FEBRERO	7	24	416	2	449	120	93	213	213	32	203	1	449
MARZO		7	539	1	547	111	73	184	184	58	302	3	547
ABRIL		10	677		687	137	120	257	257	29	401	0	687
MAYO		2	738		740	173	134	307	307	37	395	1	740
JUNIO		4	636		640	137	108	245	245	33	361	1	640
JULIO		47	714		761	154	139	293	293	59	399	10	761
AGOSTO		102	620	21	743	165	171	336	336	39	308	60	743
SEPTIEMBRE		0	692		692	142	97	239	239	84	366	3	692
OCTUBRE		0	790		790	142	125	267	267	85	434	4	790
NOVIEMBRE		4	792		796	159	120	279	279	82	424	11	796
DICIEMBRE		6	176		182	33	15	48	48	13	121	0	182
TOTALES	9	225	6991	24	7249	1514	1230	2744	2744	574	3836	95	7249
PORCENTAJES	0%	3%	96%	0%	100%	55%	45%	100%	38%	8%	53%	1%	100%

Cantidad de atenciones	VIGENCIA 2021
Presenciales	952
Correo electrónico	28055
Telefónico	203
TOTAL CANTIDAD DE ATENCIONES	29210
Personas atendidas	
Naturales	23944

Cantidad de atenciones	VIGENCIA 2021
Jurídicas	5263
TOTAL PERSONAS ATENDIDAS	29207
Tipos de requerimiento	
Derechos de petición	652
Tutelas	342
Quejas	140
CIDEAS	102
Licencias ambientales	964
Concesiones	650
Residuos ordinarios	376
Permisos de vertimientos	188
Solicitudes de certificaciones, acompañamientos, información	3181
RESPEL, RUA, PCB	258
PUEAA	86
TASAS	391
Aprovechamiento forestal	234
POMCAS	88
Requerimientos	249
Preguntas varias	4141
Respuestas a radicados	8211
Remisiones, certificados, emisiones atmosféricas, determinantes ambientales, cuentas de cobro, extractos, solicitudes, reuniones, etc.	8954
	29207

8.2. PASO 2. VARIABLES PARA LA CARACTERIZACIÓN

Este paso consiste en identificar cuáles son las variables que se deberán estudiar y cuál es el nivel de profundidad o desagregación de la información requerido. Las variables que sean elegidas deberán atender al objetivo o propósito de la caracterización y deberán ser adaptadas por cada entidad de acuerdo con sus necesidades, intereses, metas, oferta y misión institucional.

No es necesario incorporar todas las variables sugeridas, sin embargo, es importante que estas sean:

Relevantes: Están relacionadas con el objetivo de la caracterización y aportan al cumplimiento de los objetivos del ejercicio, además, contienen información destacada sobre la oferta institucional.

Económicas: están disponibles a un costo razonable, en tanto se ajustan a los recursos de los cuales dispone la entidad. De esta forma se asegura que el beneficio de contar con información es mayor al costo de recolección de esta.

Medibles: pueden observarse o medirse para cada ciudadano, usuario o grupo de interés.

Asociativas: permiten realizar segmentaciones. Estas variables, deben asociarse o relacionarse con las necesidades de la mayoría de los usuarios de cada grupo para garantizar la relevancia.

Consistentes: variables cuyos resultados o valores permanecen en el tiempo.

8.2.1. DEMOGRÁFICAS:

Se refieren a la ubicación geográfica de la ciudadanía y grupos de valor, y a aquellas características que están directamente relacionadas con esta categoría. Es el nivel más general de la caracterización y por sí solo no permite generar conclusiones ni definir actividades en planes o proyectos, por lo cual, es importante complementar con variables de otras categorías.

8.2.2. DE COMPORTAMIENTO:

Se refieren a las características de una población y su desarrollo a través del tiempo; al igual que las variables geográficas, esta es una de las categorías más utilizadas en ejercicios de caracterización. Es clave incorporar variables de información relacionadas con las diferentes tipologías del enfoque diferencial (población en situación de discapacidad, grupos étnicos y de identidad cultural), así como personas con orientación sexual e identidad de género diversas, por ciclo vital (niños, niñas, adolescentes y adulto mayor) o mujer rural, entre otros.

8.2.3. INTRÍNICAS:

Se trata de variables que afectan al conjunto de los centros y de los agentes escolares, puesto que tienen que ver con las normas fundamentales y las condiciones generales en que aquellos deben desenvolverse

8.2.4. GEOGRÁFICAS:

Se refieren a la ubicación geográfica de los ciudadanos, usuarios o interesados y a aquellas características que están directamente relacionadas con esta categoría. Es el nivel más general de la caracterización y por sí solo no permite generar conclusiones ni cursos de acción específicos, por lo cual, es importante complementar con variables de otras categorías.

8.2.5. TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL:

Cuando los usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa la corporación, son personas jurídicas, organizaciones u otras entidades de la administración pública, es interesante conocer las características generales asociadas a la constitución de estas organizaciones y su naturaleza.

8.2.6. DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL:

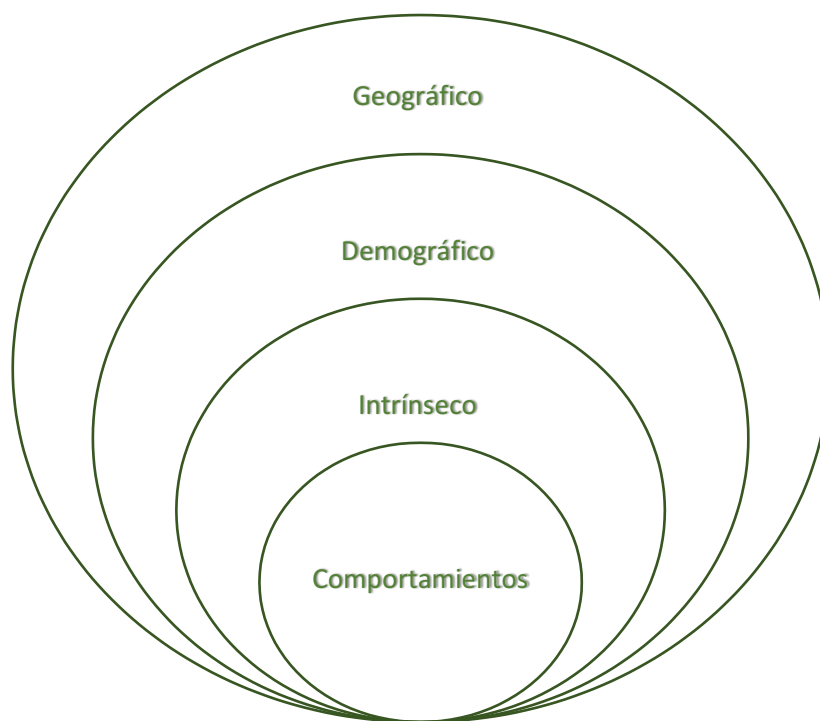
Estas variables están relacionadas con las acciones observadas en las organizaciones atendidas. Estas características buscan reconocer los procesos y criterios bajo los cuales las organizaciones generan interacciones con la entidad. Al ser cercanas a las motivaciones de la toma de decisión en la organización, permiten acercarse a los usuarios de manera oportuna y relevante.

Conforme a la naturaleza de cada una de las variables acotadas, podemos determinar que las variables geográficas y demográficas ofrecen información que es más fácil conseguir y que agrupa, en un grado muy general, a los usuarios de la Corporación. Ahora bien, las variables intrínsecas, de comportamiento y relacionales generan un mayor detalle del grupo poblacional que vamos a caracterizar, razón que facilita su segmentación. No obstante, son variables que pueden estar asociadas a una mayor dificultad para conseguir la información.

Sobre este particular; la dificultad en la consecución de la información, ya habíamos hecho referencia, en la construcción del primer ejercicio realizado en la vigencia 2016. La Corporación, reconoce la importancia de conocer los intereses, creencias y preferencias de los usuarios y grupos

de valor, pero reconoce igualmente, que la percepción de la Autoridad Ambiental en el territorio, no facilita el ejercicio de recolección de esta información.

Imagen 2 Niveles de conocimiento para diferenciar importancia de variables en grupos de individuos



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública

El orden de las capas o niveles de conocimiento, pretende mostrar el grado de diferenciación con que las variables representan a cada usuario individual. En la capa externa, puede ser relevante diferenciar si un usuario es de una u otra ciudad, aun cuando dos usuarios de la misma ciudad, pueden ser muy distintos uno del otro.

La lectura de la imagen, en el proceso de caracterización, define que a medida que se pasa de las capas externas –geográfico- a las internas –comportamientos- las variables permiten hallar características, que verdaderamente diferencian a los usuarios de una entidad.

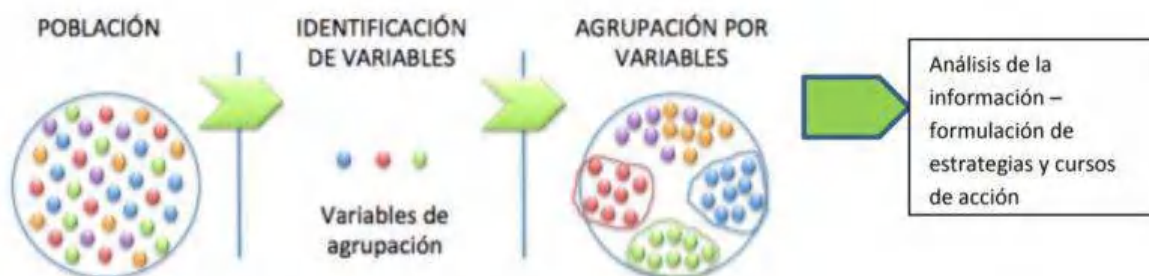
Imagen 3 Niveles de conocimiento para diferenciar importancia de variables en organizaciones



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública

Al igual que con las capas o niveles identificados para la caracterización de ciudadanos particulares, el orden de las mismas pretende mostrar el grado de individualidad que las variables representan a cada organización individual.

Imagen 4, clasificación de las variables



Fuente: Guía de Caracterización de Grupos de Interés - Departamento Nacional de Planeación

Respecto del proceso completo de caracterización, es importante entender que estos empiezan por la definición de la iniciativa de la entidad respecto del servicio que desea entregar a los usuarios.

PASO 3.

8.3. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Como fase inicial, se generó plan de trabajo proyectando las actividades a desarrollar en el transcurso del proyecto del rediseño y actualización de la caracterización de grupos de interés, donde se contempló la revisión de metodologías que se ajusten a la necesidad de la Entidad, conocer y validar los insumos disponibles que cuenten con información actualizada y veraz y la definición de las variables a medir en la misma:

Producto a estas mesas de trabajo y de la revisión de las metodologías expuestas, se seleccionó la Guía de Caracterización de Ciudadanos, usuarios y grupos de interés (DAFP)

8.3.1. Identificación de grupos de interés:

Este paso se enfocó en reconocer cuales son los grupos de interés que pueden afectar, o verse afectados en la prestación de los servicios, productivos trámites que genera la entidad. Para la Corporación Autónoma Regional de Boyacá, los grupos de interés son:

Para este propósito, se contó con el apoyo de las diferentes subdirecciones, Oficinas Territoriales y Oficinas de Apoyo.

8.3.1.1. Autoridades de orden público: están conformadas por las Fuerzas Armadas y por la Policía Nacional, las cuales ejercen el monopolio de la fuerza de manera legítima; es decir, actúan dentro de la legalidad.

8.3.1.2. Academia: Instituciones privadas o públicas destinadas a la enseñanza y que tienen poder legal para conferir títulos oficiales. La actividad académica comprende directivos, docentes, estudiantes y demás involucrados en este sector. (Ministerio de Educación, 2020).

8.3.1.3. Administradoras de Riesgos Laborales ARL: Corresponde a aseguradoras de vida con autorización de una autoridad competente para la explotación del ramo de seguros de riesgos laborales.

8.3.1.4. Agremiaciones: Según el Decreto 3615 de 2005 una agremiación es una persona jurídica de derecho privado sin ánimo de lucro, que agrupa personas naturales con la misma profesión u oficio o que desarrollan una misma actividad económica, siempre que éstas tengan la calidad de trabajadores independientes.

8.3.1.5. Entes territoriales: Son entidades territoriales los departamentos, los distritos, los municipios y los territorios indígenas. La ley podrá darles el carácter de entidades territoriales a las regiones y provincias que se constituyan, en los términos de la Constitución y la ley.

8.3.1.6. Autoridades judiciales: La Rama judicial es la encargada de administrar la justicia en el Estado colombiano. Está compuesta por distintos órganos articulados del poder público destinado a dirimir conflictos conforme al derecho colombiano.

8.3.1.7. Ciudadanía: Condición que reconoce a una persona una serie de derechos políticos y sociales que le permiten intervenir en la política de un país determinado.

8.3.1.8. Entes de control: Organismos a los que la Constitución Política les confía las funciones relacionadas con el control disciplinario, defender al pueblo y el control fiscal. No están adscritos ni vinculados a las Ramas del poder público. (Manual de Estructura del Estado Colombiano).

8.3.1.9. Funcionarios: Miembros de las corporaciones públicas, al servicio del estado y de la comunidad; deben ejercer sus funciones (Constitución Política de Colombia – Función Pública)

8.3.1.10. Organizaciones no gubernamentales, ONG: Son personas jurídicas, que pueden ejercer derechos y contraer obligaciones. No persiguen ánimo de lucro, es decir, no pretenden el reparto de los excedentes o utilidades que se generen en desarrollo de su objetivo social, sino que buscan engrandecer su propio patrimonio, para el cumplimiento de sus metas y objetivos que, por lo general, son de beneficio social, bien sea encaminado hacia un grupo determinado de personas o hacia la comunidad en general.

8.3.1.11. Sindicatos: Son representantes de los trabajadores, como mecanismos democráticos de representación en las diferentes instancias de participación, concertación, control y vigilancia de la gestión pública, que se establezcan.

8.3.2. IDENTIFICACIÓN DE LOS MECANISMOS PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN.

Como se ha manifestado a través del documento, la recolección de la información se realizó a través de la base de datos de Sistema ALMERA, donde se recolectan los requerimientos hechos como Actas de Negociación sindical, Comunicados Entes de control, Derechos de Petición, Gestión Comunicación y Educación Ambiental, Informes Otras Entidades, Permisos Ambientales Acciones Juridicales, Acciones Populares, Contratos, Convenios, Aprovechamientos Forestales, Concesiones de Agua, entre los más importantes durante la vigencia 2022 de CORPOBOYACA.

Así mismo, se tuvo en cuenta la información secundaria proveniente del proceso de PQRSD y Calificación del Servicio, donde se puede verificar los principales motivos por los cuales los usuarios consultan a CORPOBOYACA

8.3.2.1. Estrategias de comunicación

El Plan de Comunicaciones de la Corporación Autónoma Regional de Boyacá (Corpoboyacá) 2020-2023, “Tiempo para pactar la paz con la naturaleza”, se construye 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. Por esta razón, Gestión de Comunicaciones de Corpoboyacá, asumirá un papel fundamental en la creación y diseño de estrategias de comunicación, donde la difusión de actividades institucionales contribuya al fortalecimiento de la imagen de la Corporación entre comunidades y actores interesados en los proyectos ambientales que se realicen en el departamento.

De igual manera, reforzar canales internos de comunicación para conectar entre sí la dirección, subdirecciones y oficinas territoriales de la entidad con el objetivo de transmitir mensajes estratégicos de manera correcta y eficaz. La comunicación interna es clave para generar identidad corporativa, participación y motivación en los servidores públicos, como también para facilitar los procesos laborales y la atención al público. <https://www.corpoboyaca.gov.co/nuestra-gestion/planes/plan-estrategico-de-comunicaciones/>

8.3.2.2. Actuaciones institucionales de Corpoboyacá.

Durante la vigencia 2022, en la Corporación Autónoma Regional de Boyacá CORPOBOYACA, fueron radicados 31.429 requerimientos, donde la Dependencia con mayor número fue la Subdirección de Administración Recursos Naturales con 6.631, continúa la Subdirección de Ecosistemas y Gestión Ambiental con 4.038, así:

Dependencia	Número de Solicitudes
Dirección General	116
Oficina Control Interno	94
Oficina de Participación y Cultura Ambiental	467
Oficina Territorial Miraflores	540
Oficina Territorial Pauna	732

Oficina Territorial Soata	600
Oficina Territorial Socha	640
Secretaría General y Jurídica	2626
Subdirección Administración Recursos Naturales	6631
Subdirección Administrativa y Financiera	3066
Subdirección Ecosistemas y Gestión Ambiental	4038
Subdirección Planeación y Sistemas de Información	1951
(en blanco)	9928
TOTAL GENERAL	31429

En cuanto al concepto de las solicitudes radicadas tenemos que los Planes de Acción Comités interinstitucionales es el proceso más común con 1.745 solicitudes, continuar Licencias Ambientales 1.081, Concesión de Agua Superficial con 1.026, entre otros, como se puede visualizar en la siguiente tabla.

Nombre Requerimiento	Número Radicado
Planes de Acción Comités Interinstitucionales Educación Ambiental (seguimiento y control)	1745
Licencias Ambientales	1081
Concesión de Agua Superficial	1026
Planes de Ordenamiento Territoriales (Asistencia Técnica, Concertación y Seguimiento a Asuntos Ambientales)	1009
Procesos de Cobro Coactivos	918
Derecho de Petición	859
Acciones Populares	715
Proceso Sancionatorio Ambiental	521

Nombre Requerimiento	Número Radicado
Acciones de Tutela	453
Proceso de Gestión del Riesgo de Desastres	413
Permisos de Emisiones Atmosféricas	391

Los medios de radicación utilizado es Correo Certificado, E-MAIL y Personal, en la vigencia 2022 el medio más utilizados fue el E-MAIL con 16.629

Medio Radicación	Número
Correo Certificado	962
E mail	16629
Personal	8633
Total general	26224

8.3.2.3. INFORMES PQR

Este informe es el resultado del seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la ciudadanía, recepcionados y tramitados por la Corporación Autónoma Regional de Boyacá. <https://www.corpoboyaca.gov.co/nuestra-gestion/rendicion-de-cuentas/informe-de-seguimiento-pqrsd/>

Para la vigencia 2022, se radico en la institución un total de 1.305 PQRSD las cuales fueron cerradas fuera de termino 320 y dentro de termino 966; así mismo la tipificación de PQRSD fue:

TIPIFICACION PQRS

TIPIFICACION	TOTAL PQRS	RESPUESTA FT	INCUMPLIMIENTO
Denuncia	256	56	22%
Derecho de petición	342	88	26%
Felicitación	4	1	25%
Petición	631	167	26%
Queja	41	5	12%
Reclamo	5	1	20%
Sugerencia	10	3	30%
Sin Tipificación	16	16	100%
TOTAL	1305	337	26%

8.3.2.4. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La Participación Ciudadana en el marco del desarrollo de las políticas públicas resulta fundamental, en tanto que hace posible que sea escuchada la opinión de la ciudadanía en las diferentes etapas de formulación e implementación y en consecuencia permite generar procedimientos que en efecto sean más efectivos y cercanos a las necesidades y derechos de la población y sus diversos grupos de interés.

La Participación Ciudadana significa también en la práctica uno de los principales mecanismos para ejercer los derechos y cumplir con los deberes correlativos, intervenir en los asuntos públicos y tomar decisiones. <https://www.corpoboyaca.gov.co/vigente/estrategia-de-participacion-ciudadana-corpoboyaca/>

8.4. PASO 4. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

El ejercicio partió de la identificación de grupos de valor abordados en las vigencias 2019 y 2020 y aquellos que se encuentran pendientes por abordar en la vigencia 2022, lo que permite identificar como punto de partida el reconocimiento de ejercicios previos de caracterización y relacionamiento; luego, la Corporación identificó las fuentes de información interna para adelantar el ejercicio, entre ellas: las bases de datos del sistema de información Almera y PQRS vigencia 2022

Una vez analizado el resultado de este documento se puede recomendar de manera primordial que, para las próximas caracterizaciones, se debe realizar un ejercicio más centrado en las encuestas, lo que permitirá materializar estadísticas sobre datos que nos acerquen a la realidad de las

características de nuestros usuarios. Sumado a lo anterior, el Equipo de Trabajo, presenta para análisis de la alta dirección, las siguientes observaciones:

- 8.4.1.** Para solucionar los insumos de encuestas, el modelo de atención entregará a final de cada vigencia, bases de datos de interacciones en cada canal, esto es, una base de las interacciones en el canal telefónico, canal presencial, canales virtuales como contáctenos (chat y wecall) y puntos de contacto como PQRSD.
- 8.4.2.** Se propone cruzar todas las bases de datos e integrarlas en una sola, con el objetivo de identificar correlaciones, valores atípicos y demás medidas que nos permitan caracterizar nuestros grupos de interés.
- 8.4.3.** Es importante incrementar los mecanismos para el levantamiento de la información relacionada con las características de los grupos de interés como son los grupos focales y uso de bases de datos de usuarios, con el fin de obtener una muestra representativa y datos de mayor calidad, lo cual conllevará a definir estrategias de servicio más precisas y orientadas a la búsqueda de la satisfacción de los interesados según su necesidad.
- 8.4.4.** Hacer una revisión semestral de todos los requerimientos que gestiona la Entidad con ocasión de las necesidades de los grupos de interés y mantener actualizado el portafolio de trámites, servicios y demás requerimientos, permanentemente con la información clave de los requisitos, canales y responsables de su solución y así permitir a los interesados conocer con claridad la forma correcta de hacer sus solicitudes.
- 8.4.5.** Una vez se puedan obtener bases de datos que aporten información clave para el proceso de caracterización, se debe usar provechosamente la información recolectada para diseñar acciones de mejora, focalizar la implementación de éstas y establecer nuevos espacios de participación en los que pueda intervenir la ciudadanía, los grupos de interés y los usuarios de la Corporación, adecuando los procesos y procedimientos para la entrega de servicios a la ciudadanía.
- 8.4.6.** De acuerdo con lo dispuesto por la normatividad colombiana, se publica el presente documento en la página web, con el propósito que todos los grupos de interés cuenten con su debido acceso.

8.5. PASO 5. USO DE LA INFORMACIÓN, RESULTADO DEL EJERCICIO DE CARACTERIZACIÓN

- 8.5.1.** Se hace necesario definir una estrategia de relacionamiento; entre los procesos

misionales y los grupos de interés, con el objetivo de fortalecer la comunicación y se pueda proporcionar trámites y servicios, acordes a sus necesidades y expectativas.

8.5.2. Se requiere apropiar a los procesos misionales, de la gestión de los trámites que genera, de cara al ciudadano.

El ejercicio de identificación de necesidades y expectativas de los grupos de interés, fue muy enriquecedor, razón por la cual se propone que sea reforzado y siga siendo parte esencial de las caracterizaciones de usuarios, como quieran que aportan información relevante en la identificación de los mismos.

BIBLIOGRAFÍA

- Gobierno de Colombia. (2022): Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados. Bogotá. D.C.
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (2022): Caracterización de Grupos de valor 2022: 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>