Corpoboyacá

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021

Versión 2-21

Tunja, junio de 2021

www.corpoboyaca.gov.co

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
2021
CUARTO COMPONENTE
PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO

Componente de Mecanismos para Mejorar el Servicio a la Ciudadanía: Mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios es una responsabilidad que tienen todas las entidades públicas, permite mejorar la satisfacción de los ciudadanos y facilita el ejercicio de sus derechos. Para lograr estos propósitos es vital identificar y conocer los derechos, necesidades y problemas de los ciudadanos; de tal manera que permita trabajar en torno a los resultados y evaluar permanentemente el grado de satisfacción como referente para la gestión en torno al ciudadano y su participación en las fases de la gestión pública.

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Para desarrollar este componente se han definido por parte de la secretaria general y jurídica de CORPOBOYACA algunas estrategias orientadas hacia el mejoramiento de la atención al ciudadano y así mejorar la calidad del servicio y el acceso a los diferentes servicios corporativos.

- **Mejora del servicio al ciudadano al interior de la entidad**

Se cuenta con un espacio establecido para facilitar y brindar el acceso de información a los usuarios de CORPOBOYACÁ, tanto en la sede central como en las territoriales de Soatá, Socha, Miraflores y Pauna - Puerto Boyacá, especialmente para asegurar una adecuada gestión de trámites, dado que, mediante las orientaciones necesarias, se procura verificar previamente la documentación que sirve de base para adelantar gestiones ante la entidad, evitando así reprocesos al iniciar el trámite respectivo.

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

- Tiempos de entrega de cada trámite o servicio
- Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos
- Horarios y puntos de atención
- Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.

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

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

Por otra parte, en la Sede Central se encuentra la ventanilla única de trámites permisionarios, como un espacio orientado a facilitar la realización de trámites permisionarios misionales de la Entidad

Se encuentra en fase de diseño, un proceso desde donde se puedan definir e implementar políticas, lineamientos, criterios, directrices, procedimientos y estrategias de atención, mejoramiento de la calidad del servicio y fortalecimiento de los canales de atención al ciudadano en cumplimiento de la misión, visión y objetivos corporativos, y se integren los servicios de primera atención y orientación al Usuario: Orientación de información y trámites permisionarios, ambientales y administrativos, radicación de comunicaciones oficiales, central telefónica, los cuales vienen funcionando de forma independiente y están ubicadas en diferentes lugares físicos de la Corporación.

❖ **Fortalecimiento de los canales de atención:**

La Corporación ha habilitado diferentes medios y canales para atender las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias interpuestas por los usuarios. En este sentido, los ciudadanos pueden hacer uso de los formatos en físico y disponerlos en los diferentes Buzones de Sugerencias; o presentarlas a través de Correo electrónico o a través del Aplicativo PQRSD-WEB dentro de la página web de la institución. Además de la apertura de peticiones, el aplicativo permite al usuario realizar el seguimiento y rastreo de éstas para conocer el estado del trámite en cualquier momento.

A través de la base de datos de PQRSD, los funcionarios y personal autorizado de la Corporación, realizan el seguimiento a la gestión y a los indicadores de atención a peticiones. A fin de cada trimestre, se elabora informe sobre seguimiento al tratamiento de las PQRSD recibidas por los distintos medios y se envía a los responsables de proceso los resultados del informe trimestral donde se evidencie la oportunidad de respuesta de los funcionarios asignados. Dichos informes son publicados en la página web de la Corporación: https://www.corpoboyaca.gov.co/nuestra- gestion/rendicion-de-cuentas/informe-de-seguimiento-pqrsd/, en donde se encuentran disponibles para consulta por parte de los usuarios.

Con relación a los canales de atención, CORPOBOYACA ha dispuesto los siguientes mecanismos:

- **Presencial:** A través de los diferentes módulos y ventanillas en sus sedes: Central, Ecosistemas y las cuatro Territoriales.
- **Virtual:** Por medio de la página web se accede a información general acerca de los trámites y servicios de la entidad, así mismo se pueden resolver inquietudes a través del Módulo de preguntas frecuentes. También se han implementado estrategias de interactividad a partir del uso redes sociales Facebook y Twitter. También se adelanta la divulgación de la gestión, y de diferentes servicios que ofrece la institución, lo cual permite al ciudadano mejor conocimiento frente a los trámites permisionarios, ambientales y administrativos, entre otros.
- **Acceso telefónico:** La Corporación mediante varias líneas telefónicas permite establecer comunicación con los usuarios, quienes pueden acceder a información sobre trámites, servicios, información general y eventos de especial tratamiento y atención por parte de la entidad.
- **Correo electrónico:** Se dispone de varias cuentas de correo electrónico institucional, que son manejadas por el personal de atención al usuario y de los diferentes procesos, facilitando la atención por este medio.

❖ **Gestión de PQRSD 2020:**

Durante el período enero a diciembre de 2020 tramitaron y gestionaron 977 PQRSD, tal como se muestra en la siguiente tabla:

ÁREA O DEPENDENCIA	PQRS ASIGNADAS	%	ABIERTAS EN TÉRMINOS	ABIERTAS FUERA DE TÉRMINOS	CERRADAS	% DE CIERRE	CERRADAS FUERA DE TÉRMINOS
Control Interno	1	0,10%	0	1	0	0%	0
Oficina de Participación y Cultura Ambiental	3	0,31%	1	0	2	67%	1
Secretaria General y Jurídica -Oficina de Contratación	33	3,38%	1	1	31	94%	2
Administración de Recursos Naturales	465	47,59%	44	66	355	76%	16
Subdirección de Ecosistemas y Gestión Ambiental	254	26,00%	9	0	245	96%	3
Subdirección Administrativa y Financiera	30	3,07%	0	0	30	100%	3
Subdirección Planeación y Sistemas de Información	88	9,01%	4	0	84	95%	4
Territorial Soata	16	1,64%	1	0	15	94%	0
Territorial Miraflores	13	1,33%	0	0	13	100%	0
Territorial Pauna	41	4,20%	0	1	40	98%	0
Territorial Socha	33	3,38%	0	0	33	100%	0
Total	**977**	**100,00%**	**60**	**69**	**848**	**86%**	**29**

Como se puede apreciar, la subdirección de Administración de recursos Naturales concentra la mayor asignación de PQRS con un 47,59% del total que se radica en la entidad lo que explica que a su vez esta sea la dependencia con mayor número de PQRS cerradas fuera de tiempo.

❖ **Disponibilidad del Sistema de información:**

Se dispone de Aplicativo Almera-PQRSD, como una herramienta que facilita la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos, y el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT. Además, se cuenta con la plataforma GEOAMBIENTAL y con la Ventanilla Integral de Trámites Ambientales-VITAL para la gestión de los trámites misionales.

Mediante estas plataformas se permite una interacción de los tramites tanto a nivel interno como externo hacia los usuarios, lo cual permitirá en un futuro poder adelantar tramites en línea lo cual redundará en beneficios para los usuarios evitando que estos tengan que desplazarse hacia las distintas sedes de la entidad.

❖ **Capacitación:**

Desarrollo de jornadas de entrenamiento, inducción y reinducción al personal (Instructivo IGH-01), incluyendo temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano.

Dentro del plan de capacitación anual, el cual pretende: *"Desarrollar las capacidades, destrezas, habilidades, valores y competencias fundamentales del servidor, con miras a propiciar su eficacia personal, grupal y organizacional, de manera que se posibilite el desarrollo profesional de los empleados y el mejoramiento en la prestación de los servicios."* Se incluyen temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano orientadas principalmente al personal que se relaciona de manera directa e indirecta con los ciudadanos como son las siguientes para la vigencia 2021:

- Gestión del talento humano
- Integración cultural
- Planificación, desarrollo territorial y nacional
- Relevancia internacional
- Buen Gobierno
- Contratación Pública
- Cultura organizacional
- Derechos humanos
- Gestión administrativa
- Gestión de las tecnologías de la información
- Gestión documental
- Gestión Financiera
- Gobierno Digital
- Innovación
- Participación ciudadana
- Servicio al ciudadano
- Sostenibilidad ambiental

- Derecho de acceso a la información

RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO:

Se han definido procedimientos, instructivos y formatos, que permiten la coordinación intrainstitucional para fortalecer la atención al usuario con calidad y oportunidad; dichos instrumentos y herramientas son:

- Procedimiento PGJ-11 Atención y Seguimiento al Grado de Satisfacción del Usuario
- Procedimiento PGJ-08 Gestión de Peticiones Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias – PQRSD
- Procedimiento PGR-12 Ventanilla Única de Trámites Permisionarios
- Instructivo IGJ-02 Manejo Aplicativo PQRSD-WEB
- Instructivo IGD-Radicación de Comunicaciones Oficiales
- Formato FGJ-04 Usuarios o partes interesadas externas atendidas
- Formato FGJ-07 Encuesta de Satisfacción del Usuario

❖ **Calificación del servicio:**

Con el propósito de realizar la medición de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido se cuenta con el formato FGJ- 07 *encuesta de satisfacción del usuario* para su diligenciamiento en físico, y a partir del 22 de julio de 2020 en medio electrónico a través de la página web de la institución. Esta encuesta se tabula mensualmente y se consolidan informes trimestrales; cuyos resultados se pueden conocer y consultar en la web de la entidad https://www.corpoboyaca.gov.co/nuestra-%20gestion/rendicion-de-cuentas/informe-de-seguimiento-pqrsd/

En la siguiente tabla se muestra la calificación promedio institucional para el período enero a diciembre 2020:

SEDE	No. ENCUESTAS	CALIFICACIÓN
SEDE CENTRAL	48	4,72
MIRAFLORES	171	4,58
PAUNA	6	3,96
SOATÁ	14	4,68
SOCHA	34	4,88
CALIF ELECTRÓNICA	94	4,28
TOTALES	**367**	**4,54**

Para el año 2020 se obtuvo, de los usuarios que desarrollaron la encuesta correspondiente, una calificación promedio de 4.54 en cuanto a la percepción de la calidad del servicio prestado considerada como “Calificación satisfactoria”.

Dentro de cada informe trimestral y del consolidado anual, se hace un análisis de resultados por sede y por pregunta, para detectar puntos débiles que requieren atención especial e implementación de acciones de mejora. Los resultados obtenidos se socializan con personal de las diferentes sedes de la institución y son enviados vía correo electrónico para que adelanten mesas de trabajo al interior de cada proceso.

Mediante la herramienta dispuesta mediante formato FGJ-07 los usuarios asignan un puntaje frente atributos tales como: El tiempo, la información suministrada, la atención recibida y el grado de satisfacción ante el servicio prestado por la corporación. Por otra parte este registro permite expresar por parte de los usuarios comentarios, sugerencias o demás aspectos que tengan que ver con la prestación del servicio.

PLAN DE TRABAJO COMPONENTE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Componente 4: Servicio al Ciudadano					
Subcomponente	**Actividades**		**Meta o producto**	**Proceso Responsable**	**Fecha max. programada**
Subcomponente 1 Talento humano	*1.1*	*Capacitación al personal sobre atención al ciudadano y de mejoramiento de servicio y derechos de los ciudadanos.*	1 jornada realizada	Gestión humana	30/06/2021
	1.2	*Socialización de la Matriz para Caracterización de Usuarios para aplicación a los procesos responsables.*	1 matriz caracterización del usuario socializado	Participación y cultura ambiental	30/07/2021
	1.3	*Asignar líder responsable de la gestión del proceso de servicio al ciudadano*	1 Líder asignado a nuevo proceso.	Secretaría General y Jurídica	30/03/2021
	1.4	*Implementación de TRD por área o dependencia.*	2 jornadas de verificación y seguimiento a la implementación de TRD por área o Dependencias.	Gestión Documental Todas las áreas o dependencias con TRD	30/06/2021 31/12/2021
Subcomponente 2 Normativo y procedimental	*2.1*	*Registrar en el SUIT los avances de la estrategia de racionalización conforme a los tramites priorizados*	Tres seguimientos de racionalización registrados en el SUIT	Gestión Jurídica – Líder Servicio al ciudadano	Abril – Junio Julio – Septiembre Octubre - Diciembre 2021
	2.2	*Registrar en el SUIT los avances de la estrategia de racionalización conforme a los tramites priorizados*	Tres seguimientos de racionalización registrados en el SUIT	Gestión Jurídica – Líder Servicio al ciudadano	Abril – Junio Julio – Septiembre Octubre - Diciembre 2021
	2.3	*Reportes trimestrales sobre comportamiento (estadísticas) y de encuestas de satisfacción y PQRSD a través de la web*	Cuatro (4) reportes	Gestión Jurídica	30/04/2021 15/07/2021 16/10/2021 30/12/2021

SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN

De conformidad con la guía[3], la consolidación del presente plan anticorrupción y de atención al ciudadano ha sido formulado atendiendo las necesidades de los grupos de interés tanto internos, como externos, bajo la coordinación del proceso de planeación organizacional del sistema de gestión, en cabeza de la subdirección de planeación y sistemas de información de CORPOBOYACÁ. Con base en los resultados obtenido, mediante el desarrollo del presenta plan o cuando las condiciones internas de carácter institucional lo ameriten, se procederá a la actualización del plan y a emitir las diferentes versiones objeto de publicación.

El seguimiento periódico sobre su implementación, le corresponde a la oficina de control interno, la cual deberá evaluar cada componente del Plan, las actividades programadas y su porcentaje de ejecución durante el periodo para su posterior publicación en la web institucional. Para facilitar el propósito descrito se ha diseñado el siguiente formato, sus resultados se harán conocer periódicamente a la alta dirección como a las partes interesadas, a través de los mecanismos que ésta defina.

Así mismo, una vez se produzca el informe correspondiente se socializarán los avances y las solicitudes de correctivos cuando los resultados no sean los suficientemente satisfactorios, utilizando los diferentes canales con que cuenta la institución o mediante reuniones de retroalimentación que se programen para tal fin.

Corpoboyacá

Fechas de socialización, seguimiento y publicación:

CONCEPTO	FECHA	RESPONSABLE
Socialización PAAC	30-03-2021	Gestión Humana/ Gestión Comunicaciones
Primer seguimiento	30-04-2021	Control Interno
Publicación reporte de seguimiento	11-05-2021	Control Interno
Segundo seguimiento	31-08-2021	Control Interno
Publicación reporte de seguimiento	10-09-2021	Control Interno
Tercer seguimiento	31-12-2021	Control Interno
Publicación reporte de seguimiento	14-01-2022	Control Interno

[3] Decreto 124 de 2016 y guía *Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano* versión 2, Presidencia de la República 2015

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

Entidad: _____

Vigencia: _____

Fecha de publicación _____

Seguimiento No _____ OCI				
Fecha seguimiento:				**Descripción de logros más relevantes**
Componente	**Actividades programadas**	**Actividades cumplidas**	**% de avance**	

	CONSOLIDÓ	**REVISO**
NOMBRE		
CARGO/ROL		
FIRMA		
FECHA		

5.4

Corpoboyacá