Corpoboyacá

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022

Versión 1-22

Tunja, enero de 2022

www.corpoboyaca.gov.co

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCION AL CIUDADANO
2022
CUARTO COMPONENTE
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente pretende fortalecer la calidad y el acceso a los trámites y servicios corporativos, permitiendo mejorar la satisfacción de los ciudadanos y facilitar el ejercicio de sus derechos. Para el logro de estos propósitos es de vital importancia identificar y conocer los derechos, necesidades y problemas de los ciudadanos, de tal manera que permita trabajar en torno a su percepción sobre el grado de satisfacción como referente para orientar la gestión de la Entidad en torno al ciudadano e incentivar 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 Corpoboyacá 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.

Corpoboyacá

- **Mejora del servicio al ciudadano dentro 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 trámites 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 PSC-01 “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.

Corpoboyacá

- **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.

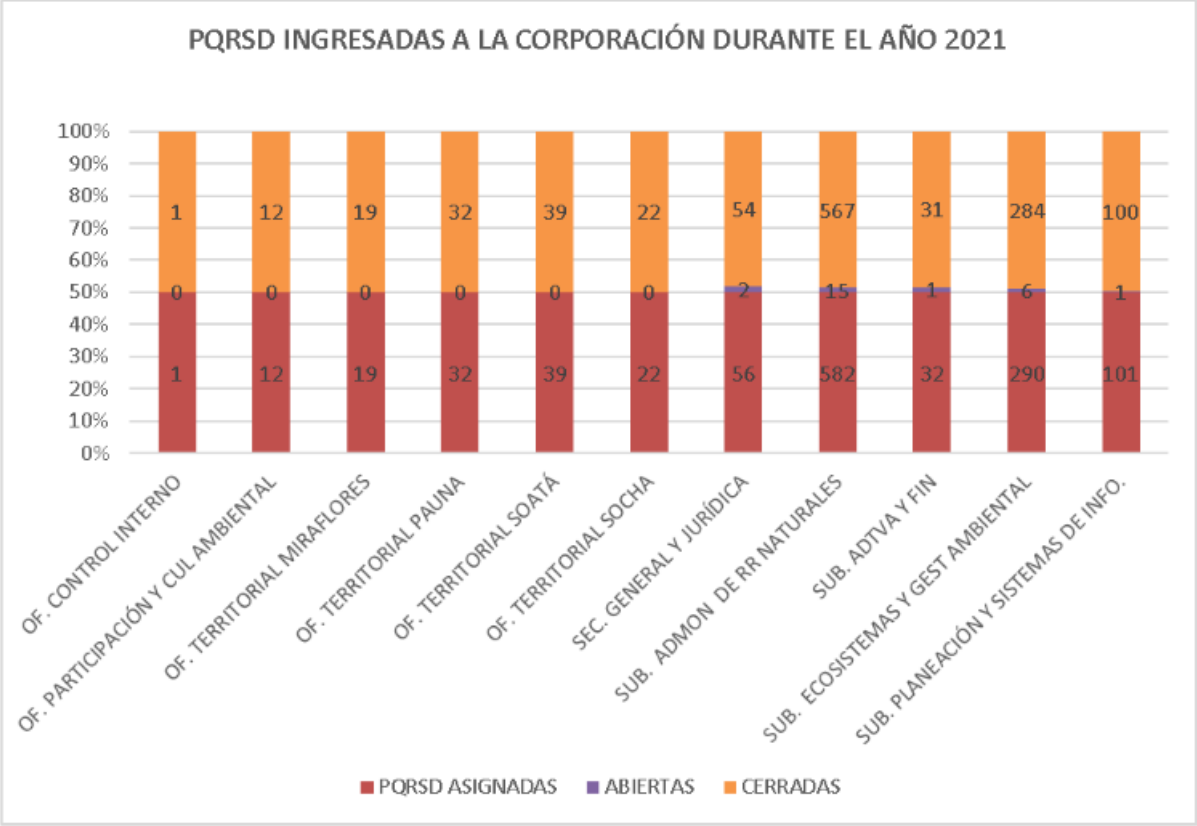
A través de la base de datos de PQRSD, los funcionarios y personal autorizado de la Corporación, realizan el seguimiento a la gestión y a los indicadores de atención a peticiones. A fin de cada trimestre, se elabora informe sobre seguimiento al tratamiento de las PQRSD recibidas por los distintos medios 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, Corpoboyacá 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 2021:**

Durante el período enero a diciembre de 2021 se cerraron 1161 PQRSD de las 1186 asignadas, distribuidas de acuerdo a la siguiente gráfica:



Fuente: INFORME PQRSD ENERO-DICIEMBRE 2021

Como se puede apreciar, la subdirección de Administración de recursos Naturales concentra la mayor asignación de PQRSD con un 49% del total que se radica en la entidad.

❖ **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 GEO AMBIENTAL 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.

De otra parte, se tiene en cuenta el 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 se 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 incluyendo temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano orientadas principalmente al personal que se relaciona de manera directa e indirecta.

RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO:

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

- Procedimiento PSC-01 Atención y Seguimiento al Grado de Satisfacción del Usuario
- Procedimiento PSC-02 Gestión de Peticiones Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias – PQRSD
- Procedimiento PGR-12 Ventanilla Única de Trámites Permisionarios
- Instructivo ISC-01 Manejo Aplicativo PQRSD-WEB
- Instructivo IGD-Radicación de Comunicaciones Oficiales
- Formato FSC-03 Usuarios o partes interesadas externas atendidas
- Formato FSC-02 Encuesta de Satisfacción del Usuario

Corpoboyacá

❖ **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 FSC-02 *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 2021:

SEDE	TOTAL ENCUESTAS	PROMEDIO POR SEDE
MIRAFLORES	503	4,5
PAUNA	50	4,1
SOATÁ	42	4,6
SOCHA	81	4,9
TUNJA	130	4

Fuente: INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO ENERO-DICIEMBRE 2021

Para el año 2021 se obtuvo de los usuarios que desarrollaron la encuesta correspondiente, una calificación promedio de 4,4 en cuanto a la percepción de la calidad del servicio prestado.

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 FSC-02 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: Planeación estratégica del servicio al ciudadano	*1.1*	*Asignar líder responsable de la gestión del proceso de servicio al ciudadano*	1 Líder asignado al proceso servicio al ciudadano.	Secretaría General y Jurídica	30/03/2022
	1.2	*Caracterización de grupos de valor*	Documento con caracterización de grupos de valor actualizado.	Participación y cultura ambiental	29/04/2022
	1.3	*Socialización de la Caracterización de grupos de valor.*	Asistencia a jornadas de socialización	Participación y cultura ambiental / Servicio al ciudadano	30/05/2022
Subcomponente 2: Fortalecimiento del talento humano al servicio al ciudadano	*2.1*	*Capacitación en atención incluyente*	Asistencia a jornada de capacitación en atención incluyente	Gestión humana/ Servicio al ciudadano	29/07/2022
	2.2	*Incluir dentro del PIC (Inducción y reinducción) contenidos sobre la política del servicio al ciudadano.*	Contenidos de capacitación sobre la *política del servicio al ciudadano incluidos en la plataforma CECVA para inducción y reinducción.*	Gestión humana/ Servicio al ciudadano	29/07/2022
	2.3	*Socializar CÓDIGO DE INTEGRIDAD (manual para la implementación del código de integridad) MGH-03 Valores Del servicio público como herramienta pedagógica para fortalecer la ética de lo público.*	Asistencia a socialización del Código de integridad a los funcionarios	Gestión Comunicaciones/ Gestión Humana	31/10/2022

Componente 4: Servicio al Ciudadano					
Subcomponente	**Actividades**		**Meta o producto**	**Proceso Responsable**	**Fecha max. programada**
Subcomponente 3: Gestión de relacionamiento con los ciudadanos – Ecología política.	*3.1*	*Diseño de estrategia para fortalecimiento e implementación de canal virtual de atención*	Fortalecimiento del canal virtual de atención de la entidad incorporando lineamientos de la Resolución 1519 de 2020.	Gestión Comunicaciones / Soporte tecnológico	29/07/2022
	3.2	*Diseñar protocolo de servicios para garantizar la homogenización del servicio.*	Protocolo de servicios diseñado y socializado.	Servicio al ciudadano	30/06/2022
	3.3	*Validación de para actualizar información de los tramites en el SUIT y su correspondencia con lo definido en el SGC.*	Informe de validación tramites SUIT.	Planeación organizacional	30/06/2022
	3.4	*Socializar manual de tramites ambientales de CORPOBOYACÁ a través de mecanismos virtuales y presenciales.*	2 socializaciones con registros de asistencia.	Gestión Comunicaciones	30/09/2022
Subcomponente 4: Conocimiento al servicio al ciudadano	*4.1*	*Socialización de protocolo de servicios para garantizar la homogenización del servicio, compartir experiencias exitosas y documentar buenas prácticas internas.*	2 socializaciones con registros de asistencia.	Servicio al ciudadano / Gestión Comunicaciones	30/09/2022
Subcomponente 5: Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	*5.1*	*Reportes trimestrales sobre comportamiento (estadísticas) y de encuestas de satisfacción y PQRSD a través de la web incluyendo análisis con tramites misionales*	Cuatro (4) reportes	Servicio al ciudadano	29/04/2022 15/07/2022 14/10/2022 30/12/2022
	5.2	*Crear indicador que permita monitorear la gestión y atención ciudadana*	Indicador documentado	Planeación Organizacional / Servicio al ciudadano	30/05/2022
	5.3	*Disponer en la página web enlace para el link de calificación mediante la herramienta del DAFP de medición de experiencia ciudadana: https://www.funcionpublica.gov.co/web/forms/shared/-/form/40576138*	Link activo y socializado	Gestión Comunicaciones	30/03/2022

SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN

De conformidad con la guía[1], 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 obtenidos, mediante el desarrollo del presente 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.

Asimismo, 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	31/03/2022 30/09/2022	Gestión Humana/ Gestión Comunicaciones
Primer seguimiento	29/04/2022	Control Interno
Publicación reporte de seguimiento	13/05/2022	Control Interno
Segundo seguimiento	31/08/2022	Control Interno
Publicación reporte de seguimiento	09/09/2022	Control Interno
Tercer seguimiento	30/12/2022	Control Interno
Publicación reporte de seguimiento	13/01/2023	Control Interno

[1] 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		

Corpoboyacá