






**Corpoboyacá**

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023

Versión 1-23

Tunja, enero de 2023

   | [www.corpoboyaca.gov.co](http://www.corpoboyaca.gov.co)

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

## 2023

### CUARTO COMPONENTE

### ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

Permite 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 y necesidades de los grupos de interés permitiendo trabajar en torno a su percepción sobre el grado la gestión de PQRS y el grado de satisfacción como referente y que oriente la gestión de la Entidad en torno al usuario, igualmente es de importancia incentivar su participación en las fases de la gestión pública.

#### ❖ POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

*Facilitar a las partes interesadas mecanismos de interacción con la Entidad con el propósito de mejorar el acceso a la información, reducir costos de transacción, aumentar la transparencia en las actuaciones administrativas, atender y cumplir las necesidades y expectativas en los tramites misionales; mejorando y optimizando procedimientos internos, fortaleciendo el control social y el seguimiento a la implementación de las mejoras propuestas.*

#### HERRAMIENTAS NORMATIVAS

- El desarrollo normativo hacia el cumplimiento de la política de servicio al ciudadano se orienta a facilitar un acceso efectivo, oportuno y de calidad de los derechos que a este le asisten para lo cual la estrategia también ha tenido en cuenta las siguientes normas al respecto: Decreto que crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, Decreto 2623 de 2009.
- Política Nacional de Servicio al Ciudadano, CONPES 3649 de 2010.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley 1712 de 2014.
- Ley que regula Derecho Fundamental de Petición, Ley 1755 de 2015.
- Política de Gobierno Digital, Decreto 1008 de 2018.
- Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Decreto 1166 de 2016: Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del
- Decreto 1069 de 2015
- Decreto 430 de 2016 Por el cual se modifica la estructura del Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Decreto 1499 de 2017 Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

- Resolución 1519 de 2020: Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 de 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos.
- Circular externa 100-020 del 10 de diciembre de 2021 DAFP.

Para desarrollar este componente se han definido por parte del Proceso de Servicio al Ciudadano 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.

#### ❖ Fortalecimiento del servicio al ciudadano al interior de la entidad

En el marco de la estrategia CoordinAR se ha buscado el compromiso para fortalecer sus ventanillas de Atención al Usuario, asignando a la misma, profesionales idóneos que presten a sus usuarios una asesoría integral, frente a los requisitos y procedimientos de los trámites ambientales priorizados antes de su radicación, y de esta manera evitar devolución de los mismos. A su vez se debe 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. Esto facilita 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.

En la Sede Central se encuentra la ventanilla única de trámites permisionarios como espacio orientado a facilitar la realización de trámites permisionarios misionales de la Entidad donde el usuario es atendido por personal adscrito a la entidad, se imparte orientación sobre los distintos trámites corporativos y, a su vez, se ilustra a los usuarios con base a los procedimientos definidos en pro de la percepción de calidad del servicio y estimular su calificación; en este espacio 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.

Como referente el Proceso de Servicio al Ciudadano ha definido el procedimiento PSC-01 “Atención y seguimiento al grado de satisfacción del usuario” dentro del sistema de gestión de la calidad, donde se dan orientaciones para la gestión PQRSD de tipo administrativo de usuarios y partes interesadas para lo cual entre otras 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.

#### ❖ Fortalecimiento de los canales de atención:

La Corporación ha habilitado diferentes medios y canales para atender PQRSD, en este sentido los ciudadanos pueden hacer uso de los formatos en físico y disponerlos en el buzón de sugerencias, o presentarlas a través de Correo electrónico o a través del Aplicativo PQRSD-WEB dentro de la página web de la institución. A través del aplicativo se le 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 a través de los distintos medios y se envía a los responsables de proceso los resultados del informe trimestral donde se evidencie la oportunidad de respuesta por parte 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-pqrsl/](https://www.corpoboyaca.gov.co/nuestra_gestion/rendicion-de-cuentas/informe-de-seguimiento-pqrsl/), 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.

#### ❖ 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 para la consulta de los trámites misionales disponible en <https://corpoboyaca-pro.geoambiental.co/content-layout/login>.

Mediante estas plataformas se permite una interacción con los usuarios y avanzar en la gestión de tramites en línea lo cual redundará en beneficios para los usuarios evitando que estos tengan que desplazarse hacia las distintas sedes de la entidad.

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. De otra parte, se cuenta con jornadas de entrenamiento, inducción y reinducción al personal con base al instructivo IGH-01 *Inducción, reinducción al personal y entrenamiento al cargo*, incluyendo temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano.

## 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 Permissionarios*
- 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*

### ❖ **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 en medio electrónico a través de la página web. 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 2022:

SEDE	TOTAL ENCUESTAS	PROMEDIO POR SEDE
MIRAFLORES	220	4,7
PAUNA	66	4,2
SOATÁ	58	4,6
SOCHA	87	2
TUNJA	108	3,5
<b>GENERAL</b>	<b>539</b>	<b>3,8</b>

Fuente: INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO ENERO-DICIEMBRE 2022

Para el año 2022 se obtuvo de los 539 usuarios que desarrollaron la encuesta correspondiente, una calificación promedio de 3,8 en cuanto a la percepción de la calidad del servicio prestado.

En cada informe trimestral 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 distintas áreas o dependencias de las sedes de la institución y son enviados vía correo electrónico para los correctivos aplicables.

Mediante el formato de registro FSC-02 los usuarios asignan un puntaje frente a 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

Para el desarrollo de este componente se han programado las siguientes actividades, las cuales involucran a los distintos procesos cuya naturaleza se enfoca al relacionamiento y a la prestación del servicio a las partes interesadas.

Componente 4: Servicio al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Proceso Responsable	Fecha max. programada	
<b>Subcomponente 1:</b> Planeación estratégica del servicio al ciudadano	1.1	<i>Validación ejercicio Caracterización de grupos de interés</i>	Documento con caracterización de grupos de interés actualizado	Participación y cultura ambiental	28/04/2023
	1.2	<i>Socialización de la Caracterización de grupos de interés</i>	Registros con asistencia a jornadas de socialización	Participación y cultura ambiental /Servicio al ciudadano	31/05/2023
<b>Subcomponente 2:</b> Fortalecimiento del talento humano al servicio al ciudadano	2.1	<i>Capacitación en atención incluyente al personal de ventanillas</i>	Registros de asistencia a jornada de capacitación en atención incluyente	Gestión humana/ Servicio al ciudadano	31/07/2023
	2.2	<i>Incluir dentro del PIC (Inducción y reinducción) contenidos sobre la política del servicio al ciudadano.</i>	Contenidos de capacitación sobre la política del servicio al ciudadano desarrollados a través del PIC	Gestión humana/ Servicio al ciudadano	31/07/2023
	2.3	<i>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.</i>	Registros del personal a asistencia de socialización del Código de integridad	Gestión Comunicaciones/ Gestión Humana	31/08/2023
<b>Subcomponente 3:</b> Gestión de relacionamiento con los ciudadanos.	3.1	<i>Evaluación sobre el funcionamiento de los distintos canales de atención al ciudadano</i>	Documento evaluando y socializado sobre el comportamiento canales de atención atendiendo lineamientos de la Resolución 1519 de 2020.	Servicio al Ciudadano /Gestión Comunicaciones	31/07/2023
	3.2	<i>Fortalecer las ventanillas de atención al usuario asignando profesionales idóneos que presten asesoría legal frente a requisitos y trámites ambientales para evitar devoluciones</i>	100% de profesionales asignados según requerimientos	Autoridad Ambiental / Proyectos Ambientales /	31/03/2023
	3.3	<i>Socialización al personal de las ventanillas protocolo de servicios para garantizar la homogenización del servicio.</i>	Protocolo de servicios diseñado y socializado.	Servicio al ciudadano	30/06/2023

Componente 4: Servicio al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Proceso Responsable	Fecha max. programada	
	3.4	Mantener actualizada la información de los tramites en el SUIT con lo definido en el SGC.	SUIT actualizado y articulado al SGC.	Planeación organizacional	29/12/2023
	3.5	Difusión y capacitación dirigidas a usuarios, sobre requisitos de trámites ambientales.	2 socializaciones con registros de asistencia.	Autoridad Ambiental / Proyectos Ambientales / Personal ventanillas sede Central y Territoriales	29/09/2023
<b>Subcomponente 4:</b> Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	4.1	Reportes trimestrales sobre comportamiento (estadísticas) encuestas de satisfacción sede central y territoriales, incluyendo recomendaciones de mejora.	Cuatro (4) reportes	Servicio ciudadano	14/04/2023 14/07/2023 15/10/2023 29/12/2023
	4.2	Informe trimestral sobre PQRSD analizando los tramites de mayor demanda y principales quejas a la entidad, sugiriendo acciones de mejoramiento.	Cuatro (4) reportes	Servicio ciudadano	14/04/2023 14/07/2023 15/10/2023 29/12/2023
	4.3	Promocionar en los usuarios la calificación del servicio a través del enlace (en la web) mediante la herramienta del DAFP "califique su experiencia" disponible en: <a href="https://www.funcionpublica.gov.co/web/forms/shared/-/form/40576138">https://www.funcionpublica.gov.co/web/forms/shared/-/form/40576138</a>	Link activo y socializado	Gestión Comunicaciones/ Servicio Ciudadano	31/03/2023
	4.4	Socializar resultados uso de los usuarios herramienta "califique su experiencia" (DAFP) y sugerir acciones de mejoramiento.	Dos (2) informes de resultados herramienta	Servicio Ciudadano	31/05/2023 30/11/2023



## SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN

De conformidad con la guía<sup>2</sup>, 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.

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.

### Fechas de socialización, seguimiento y publicación:

CONCEPTO	FECHA	RESPONSABLE
Socialización PAAC	31/03/2023	Gestión Humana/ Gestión Comunicaciones
Primer seguimiento	28/04/2023	Control Interno
Publicación reporte de seguimiento	12/05/2023	Control Interno
Segundo seguimiento	31/08/2023	Control Interno
Publicación reporte de seguimiento	15/09/2023	Control Interno
Tercer seguimiento	29/12/2023	Control Interno
Publicación reporte de seguimiento	12/01/2024	Control Interno

<sup>2</sup> 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	REVISÓ
NOMBRE		
CARGO/ROL		
FIRMA		
FECHA		

**Control de cambios:**

Versión	Descripción	Fecha
1-23	Primera versión publicada para la vigencia 2023	31 enero de 2023

GGRC./MSRO.