



Corpoboyacá

PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO
2025

Versión 1.0
Tunja, enero de 2025

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO.....	3
3. POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	3
4. ANTECEDENTES EN EL MARCPO DE LA POLPITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	4
4.1 Transparencia y Acceso a la Información.....	4
4.2 Gestiones para identificar y declarar conflicto de intereses	4
5. MARCO LEGAL	4
5.1 Referentes Normativos.....	5
5.2 Valores Éticos Institucionales.....	5
5.3 Valores Del Servicio Público.....	5
6. ESTRATEGIAS DE FORTALECIMIENTO PARA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO.....	6
6.1 Política de Servicio al Ciudadano	6
6.2 Fortalecimiento del servicio al ciudadano al interior de la entidad.....	6
6.3 Fortalecimiento de los canales de atención:.....	7
6.4 Disponibilidad del Sistema de información:.....	8
7. RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO:	8
7.1 Gestión PQRSD 2024	9
7.2 Calificación del servicio:	10
8. PLAN DE TRABAJO Y GESTIÓN PARA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	10
9. SEGUIMIENTO ANÁLISIS Y MONITOREO	13
10.TÉRMINOS Y DEFINICIONES	14

1. INTRODUCCIÓN

En pro de fortalecer la atención al ciudadano se ha venido avanzando en distintos aspectos para el fortalecimiento de este componente con herramientas tales como: Caracterización de usuarios, política del servicio al ciudadano, protocolo de servicios para garantizar la homogenización del servicio y el documento integrado al sistema de gestión MGH-03 *Manual para la implementación del código de integridad y buen gobierno de CORPOBOYACÁ*; adicionalmente, frente a las competencias del personal de ventanillas se han venido capacitando en atención incluyente.

Por otra parte, se viene adelantando evaluación sobre el funcionamiento de los distintos canales de atención al ciudadano con el propósito de identificar debilidades y dar el tratamiento para su adecuado funcionamiento, se ha venido avanzando en la gestión de trámites inscritos en el SUIT de acuerdo con lo definido en el SGC, igualmente, se promueve a través de las redes sociales de la entidad la calificación del servicio a través del enlace en la web, respecto a dichas encuestas de calificación se elaboran informes trimestrales así como respecto a la gestión de PQRS.

Dentro de la participación a nivel nacional se viene participando del desarrollo de la estrategia CoordinAR liderada por el MINAMBIENTE que busca promover, apoyar y acompañar el cumplimiento de la Ley 2106 de 2019 que prohíbe exigir requisitos y procedimientos que no estén previstos en la norma, a fin de garantizar y facilitar a los ciudadanos y usuarios del Estado, el acceso a los trámites administrativos, reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con las entidades públicas en lo relacionado con los trámites ambientales a cargo de las Corporaciones Autónomas Regionales y de Desarrollo Sostenible. Este ministerio actualmente viene realizando seguimiento y verificación a la implementación de las medidas de mejora tanto administrativas como tecnológicas identificadas a través de la estrategia.

2. OBJETIVO

El presente plan se propone generar estrategias y actividades con el fin de poner a disposición los instrumentos, los canales y los recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y satisfacer sus necesidades de acceso a la información, peticiones, quejas, reclamaciones y sugerencias, bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia, para garantizar el goce efectivo de sus derechos. Todo esto en un entorno de respeto a la diversidad étnica y cultural de los grupos de interés orientada hacia una adecuada prestación de servicios que tenga en cuenta las necesidades y las condiciones específicas de los usuarios.

3. POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

CORPOBOYACÁ insta a sus servidores públicos, contratistas, colaboradores y a todos aquellos actores que mantienen un relacionamiento con la ciudadanía y grupos de interés a prestar el acceso oportuno y de calidad a la oferta institucional, estableciendo procesos de promoción de manera incluyente, diferencial, transparente, constructiva y empática que permitan un óptimo relacionamiento con la entidad, entregando servicios, información oportuna, verás, clara y efectiva en cumplimiento de su misión institucional.

4. ANTECEDENTES EN EL MARCO DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

4.1 Transparencia y Acceso a la Información

Ya se cuenta con controles para verificar los asuntos definidos en la ley 1712 de 2014 por parte de la Oficina de Control Interno, adicionalmente, se hace mantenimiento a la página web y se encuentran publicados tanto el inventario de activos como el índice de información clasificada y reservada de la Entidad.

Hasta el año 2024 se ha dado a conocer a través de redes sociales y página web el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Por otra parte, se habilita link de consulta al centro documental a través de la web como alternativa a la consulta presencial.

4.2 Gestiones para identificar y declarar conflicto de intereses

La corporación promueve a sus funcionarios acceso a curso virtual integridad, transparencia y lucha contra la corrupción, lo cual fortalece mediante socialización de la política de conflicto de interés y la promoción del MGH-03 *Manual para la implementación del código de integridad y buen gobierno de CORPOBOYACÁ*. Por otra parte, en el plan de auditorías independientes de la Oficina de Control Interno, se incluye ejercicio de seguimiento y evaluación sobre cambios significativos en las declaraciones de renta y reporte de bienes y rentas de los sujetos obligados (servidores públicos y contratistas) igualmente, se adelanta sensibilización sobre la importancia de declarar conflicto de intereses.

5. MARCO LEGAL

El sustento legal del presente plan, corresponde principalmente al Estatuto Anticorrupción, consagrado en la Ley 1474 de 2011. La metodología, está establecida en el Decreto 1081 de 2015 y contemplada en las guías expedidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP, denominadas *“Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2”* y *“Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas 2020”*.

El DAFP, procedió a expedir la circular externa 100-020 el 10 de diciembre de 2021 donde entre otros asuntos, se indican los lineamientos para la formulación de estrategias para fortalecimiento del servicio al ciudadano. De otro lado, el Decreto 1083 de 2015 en el Artículo 2.2.22.3 Políticas de Desarrollo Administrativo, (modificado por el Decreto 1499 de 2017), estableció que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte de la política Transparencia, participación y servicio al ciudadano. Adicionalmente, estas iniciativas se encuentran articuladas con el Modelo integrado de Planeación y Gestión —MIPG, establecido mediante Decreto 1499 de 2017, en la dimensión de gestión con valores para resultados en lo referente a la relación estado —ciudadano en las políticas de: Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción y servicio al Ciudadano.

Adicionalmente el estado colombiano cuenta con la política pública integral de lucha contra la corrupción adoptada por el Documento CONPES 167 de 2013 *“Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción”*. En 2022 se expidió la Ley 2195 donde se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, entre otros asuntos y el Decreto 1122 de 2024 que se reglamenta el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, en lo relacionado con los Programas de Transparencia y Ética Pública.

5.1 Referentes Normativos

- 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.

5.2 Valores Éticos Institucionales

Estos elementos, se encuentran definidos en el documento MGH-03 del sistema de gestión, adoptados del documento preparado por el Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP, el cual posibilita la aplicación de los principios, valores éticos y el cabal cumplimiento de los mandatos constitucionales y legales en el desempeño laboral, así:

- Honestidad
- Respeto
- Compromiso
- Diligencia
- Justicia

5.3 Valores Del Servicio Público

- Responsabilidad
- Servicio
- Lealtad
- Colaboración

6. ESTRATEGIAS DE FORTALECIMIENTO PARA 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.

6.1 Política de Servicio al Ciudadano

CORPOBOYACÁ mediante el Proceso de Servicio al Ciudadano se compromete a 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.

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.

6.2 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 en Tunja 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* 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.

6.3 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-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.

6.4 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.

7. 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*

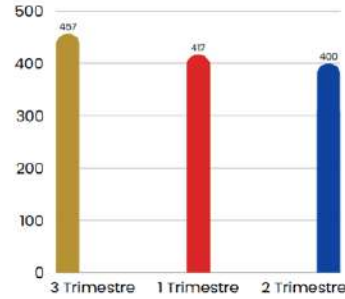
7.1 Gestión PQRSD 2024



Corpoboyacá

1). GESTION DE PQRSD A 30 DE SEPTIEMBRE 2024

TIPO	TOTAL PQRSD	%
Denuncia	280	21.98%
Derecho de Petición	323	25.35%
Felicitación	3	0.24%
Petición	351	27.55%
Petición de Consulta	72	5.65%
Petición de Información	189	14.84%
Queja	43	3.38%
Reclamo	8	0.63%
Sugerencia	5	0.39%
TOTAL	1274	100.00%



- El número más alto de PQRSD radicadas por trimestre corresponde al tercer trimestre con 457 recibidas, el primer trimestre con 417 y el segundo trimestre con 400.



Corpoboyacá

PQRSD INGRESADAS POR DEPENDENCIA A 30 DE SEPTIEMBRE 2024

AREA/DEPENDENCIA	PQRSD ASIGNADAS	CERRADAS	%	ABIERTAS	%
Of. Control Interno	4	4	100.00%	0	0.00%
Dirección General	1	1	100.00%	0	0.00%
Of. Participación y Cultura Ambiental	14	14	100.00%	0	0.00%
Secretaría General y Jurídica	48	34	70.83%	14	29.17%
Sub. Administración de Recursos Naturales	667	650	97.45%	17	2.55%
Sub. Ecosistemas y Gestión Ambiental	190	171	90.00%	19	10.00%
Sub. Administrativa y Financiera	37	37	100.00%	0	0.00%
Sub. Planeación y Sistemas de Información	165	161	97.58%	4	2.42%
Of. Territorial Socha	26	26	100.00%	0	0.00%
Of. Territorial Miraflores	11	11	100.00%	0	0.00%
Of. Territorial Pauna	89	87	97.75%	2	2.25%
Of. Territorial Socha	22	22	100.00%	0	0.00%
TOTAL	1274	1218	95.60%	56	4.40%

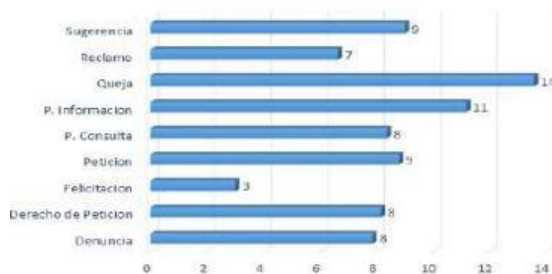
- El Área de mayor asignación corresponde a la es la Subdirección de Recursos Naturales con 667; la Subdirección de Ecosistemas y Gestión Ambiental 190; Subdirección Planeación y Sistemas de Información 165.
- Las dos primeras Subdirecciones tienen a su cargo la mayoría de los tramites misionales de la Entidad.



Corpoboyacá

GESTIÓN PQRSD A 30 DE SEPTIEMBRE DE 2024

Días Promedio de Respuesta



- El mayor tiempo promedio de respuesta corresponde a Queja con 14 días, seguido de solicitud de información con 11, mostrando en general buena diligencia para la gestión de PQRSD.

7.2 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/>.

**2) CALIFICACIÓN DEL SERVICIO
30 DE SEPTIEMBRE DE 2024**

- La calificación del servicio se registra mediante la aplicación de encuesta de satisfacción FSC-02.
- Tiene como objetivo evaluar la experiencia del usuario externo sobre los servicios que ha demandado ante la Entidad.
- La información se recopila a través de buzones físicos como a través de la página web en el link <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSem3yqowrB6D1YY2nDYxialHPXlnzcRdzLjQY7ldXZ199Kg/viewform?pli=1>

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO O PARTES INTERESADAS.

ASPECTOS EVALUADOS

- Tiempo que duró la atención
- Información suministrada durante el desarrollo del trámite
- La atención recibida por el profesional en el trámite
- Satisfacción ante el servicio prestado por la corporación

GRADO DE SATISFACCIÓN				
Excelente (E)	Buena (B)	Regular (R)	Mala (M)	Pesima (P)
	14	15	05	01

**CALIFICACIÓN DEL SERVICIO
30 DE SEPTIEMBRE DE 2024**

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL USUARIO SEPTIEMBRE 2024

Territorio	Número de Encuestas
TUNJA	138
MIRAFLORES	239
PAUNA	11
SOATÁ	105
SOCHA	146
TOTAL (ENERO-SEPTIEMBRE)	639

Llama la atención que el mayor número de encuestas de calificación corresponden a la Territorial Miraflores con el 39,93%; La sede central con el 20,15%; Socha con el 19,59%; Soatá participa con el 17,56% mientras que en Pauna se encuentra el 2,77% de las 541 encuestas aplicadas en el periodo.

Fuente: INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO ENERO-SEPTIEMBRE 2024

8. PLAN DE TRABAJO Y GESTIÓN PARA 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.

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Proceso Responsable	CRONOGRAMA 2025													
				Enero	feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic		
Subcomponente 1: Planeación estratégica del servicio al ciudadano	Incluir dentro del PIC y desarrollar jornadas con contenidos y temáticas sobre la política del servicio al ciudadano.	Dos (2) jornadas desarrollando contenidos de capacitación sobre la política del servicio al ciudadano desarrollados a través del PIC	Gestión humana/ Servicio al ciudadano														
	Capacitación en atención incluyente al personal de ventanillas	Una jornada (1) soportada en registros de asistencia capacitación en atención incluyente	Gestión humana/ Servicio al ciudadano														
	Socialización al personal de la Entidad la actualización de Caracterización grupos de interés	Una jornada (1) soportada en registros de asistencia en caracterización grupos de interés	Participación y cultura ambiental /Servicio al ciudadano														
Subcomponente 2: Gestión de relacionamiento con los ciudadanos.	Evaluación sobre el funcionamiento de los distintos canales de atención al ciudadano	Un (1) Documento socializado evaluando el comportamiento canales de atención atendiendo lineamientos de la Resolución 1519 de 2020.	Servicio al Ciudadano /Gestión Comunicaciones														
	Fortalecer las ventanillas de atención al usuario asignando profesionales idóneos que presten asesoría legal frente a requisitos y trámites ambientales para evitar devoluciones	100% de profesionales asignados según requerimientos	Autoridad Ambiental/ Proyectos Ambientales /														
	Socialización al personal de la ventanilla única de tramites ambientales, el protocolo de servicios para garantizar la homogenización del servicio.	Un (1) Acta de socialización a los funcionarios de la ventanilla única el Protocolo de servicios	Servicio al ciudadano														
	Mantener actualizada la información de los tramites en el SUIT con lo definido en el SGC.	Veinticuatro (24) trámites inscritos SUIT revisados y actualizados con base a al SGC.	Planeación organizacional/ Autoridad Ambiental/ Proyectos Ambientales/ Territoriales														
	Diseño e implementación "Feria de Servicios" dirigidas a usuarios para promover conocimiento y requisitos sobre los trámites misionales.	Una (1) Feria de Servicios ejecutada y evaluada con informe y listas de asistencia de partes interesadas.	Autoridad Ambiental / Proyectos Ambientales / Personal ventanillas sede Central y Territoriales														
	Reportes trimestrales sobre comportamiento (estadísticas) encuestas de satisfacción sede	Cuatro (4) informes publicados corte a marzo, junio, septiembre y noviembre de 2024.	Servicio al ciudadano														

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Proceso Responsable	CRONOGRAMA 2025											
				Enero	feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
medición de la percepción ciudadana	<i>central y territoriales, incluyendo recomendaciones de mejora.</i>														
	<i>Informe trimestral sobre PQRSD analizando los trámites de mayor demanda y principales quejas a la entidad, sugiriendo acciones de mejoramiento.</i>	Cuatro (4) informes publicados corte a marzo, junio, septiembre y noviembre de 2024.	Servicio al ciudadano												
	<i>Incluir dentro del PIC y desarrollar jornada con contenidos y temáticas sobre relacionamiento con el ciudadano.</i>	Una (1) Jornada con registros en temáticas desarrolladas sobre relacionamiento con el ciudadano.	Servicio al Ciudadano /Gestión Humana												

9. SEGUIMIENTO ANÁLISIS Y MONITOREO

La Oficina de Control interno en las fechas determinadas adelantará el respectivo monitoreo del plan utilizando el formato descrito cuyos resultados se consignarán en un informe de seguimiento el cual será divulgado a las partes interesadas utilizando los canales más adecuados.

Formato para seguimiento a las estrategias de Servicio al Ciudadano 2025

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
1.0	Primera versión publicada para la vigencia 2025	31 enero de 2025

10. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **SERVICIO AL CIUDADANO:** Derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el estado para satisfacer sus necesidades.
- **CIUDADANO:** Toda persona miembro activo del Estado, titular de derechos políticos, así como de deberes y sujeto a las leyes del Estado.
- **GRUPOS DE INTERÉS:** Ciudadanos, usuarios o interesados (personas naturales o jurídicas) con los cuales interactúa una entidad.
- **TRÁMITE:** Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir una obligación prevista o autorizada por la ley.
- **SERVICIO (OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS - OPA):** Conjunto de actividades que buscan proporcionar valor agregado a los usuarios, al ofrecer un beneficio o satisfacer sus necesidades.
- **CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS:** Identificación de las particularidades, necesidades, expectativas y preferencias de los ciudadanos o usuarios con el fin de adecuar la oferta institucional y la estrategia de servicio al ciudadano (procesos y procedimientos, procesos de cualificación de servidores públicos, oferta de canales de atención y de información) para garantizar el efectivo ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su interacción con el Estado.
- **ACCESIBILIDAD A ESPACIOS FÍSICOS:** Condición de posibilidad de acceso y salida suministrado por edificaciones por parte de personas, con independencia de su discapacidad, edad o género
- **FORMULARIO ÚNICO DE REPORTE DE AVANCE A LA GESTIÓN FURAG:** Herramienta a través de la cual se capturan, monitorean y evalúan los avances en la implementación de las políticas de desarrollo administrativo de la vigencia anterior al reporte.
- **SEGUIMIENTO:** Conjunto de acciones que permiten comprobar en qué medida se cumplen las acciones y metas propuestas.

GGRC./