

PLAN ESTRATÉGICO ATENCIÓN AL USUARIO DE CORPOCALDAS



POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Proceso: Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano

Vigencia: 2020 -2023

Proceso Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano

JUAN DAVID ARANGO GARTNER Director General

JULIANA DURÁN PRIETO Secretaria General

CLAUDIA MARCELA CARDONA MEJÍA Subdirectora Planificación Ambiental del Territorio

NIDIA SEPÚLVEDA TABARES Subdirectora Administrativa y Financiera

JHON JAIRO CHISCO LEGUIZAMON Subdirector Infraestructura Ambiental

ADRIANA MERCEDES MARTÍNEZ GÓMEZ Subdirectora Evaluación y Seguimiento Ambiental

HUGO LEÓN RENDÓN MEJÍA Coordinador de Grupo de Biodiversidad y Ecosistemas

CLAUDIA MARCELA BECERRA GARCÉS Jefe Oficina Control Interno

Elaboró: Diana Carolina Zuluaga Restrepo

Subdirección Administrativa y Financiera
2020

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	2
2. ANTECEDENTES	5
3. MARCO NORMATIVO Y DE POLÍTICA	6
4. ALCANCE	9
5. MARCO CONCEPTUAL	10
6. OBJETIVOS PLAN ESTRATÉGICO ATENCIÓN AL USUARIO.....	21
7. POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO.....	22
8. PROPUESTA PLAN ESTRATÉGICO.....	23
8.1. DIAGNÓSTICO.....	23
8.2. CARACTERIZACIÓN PROCESO CULTURA DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	29
8.3. PLAN DE ACCIÓN	43
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN POR CANALES DE ATENCIÓN	54
8.4. EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	58
8.5 PROPUESTAS – PRIORIDADES DEL PLAN DE MEJORA PROCESO ATENCIÓN AL USUARIO - PQR's:	59
9. GLOSARIO DE TERMINOS.....	60
10. REFERENCIAS.....	63

PLAN ESTRATEGICO DE ATENCION AL USUARIO – CORPOCALDAS

1. INTRODUCCIÓN

La Corporación Autónoma Regional de Caldas –CORPOCALDAS-, es un ente de carácter público que tiene a su cargo la administración del medio ambiente y los recursos naturales renovables en la jurisdicción del departamento de Caldas. En los instrumentos de planificación (PGAR a largo plazo y PA a mediano plazo), ha entendido la importancia de la implementación de las políticas de MIPG como herramientas fundamentales para un manejo más eficiente de sus recursos y un logro más acertado de su misión institucional.

Adicionalmente, el objetivo de mejorar el cumplimiento de los compromisos pactados con los diferentes grupos de interés requiere efectuar seguimiento a los compromisos adquiridos, así como la gestión y articulación de los mismos con los funcionarios responsables en la corporación de la atención a los grupos de valor-interés.

Asimismo, el direccionamiento estratégico y la planeación son ejercicios que tienen como propósito permitirle a la entidad pública definir la ruta estratégica que guiará su gestión institucional, con miras a satisfacer las necesidades de los ciudadanos a quienes dirige sus productos y servicios, así como fortalecer su confianza y legitimidad.

Por su parte, el **PLAN ESTRATÉGICO DE ATENCIÓN AL USUARIO DE CORPOCALDAS** es un instrumento de planeación que tiene como objetivo garantizar el acceso oportuno a la información, servicios y trámites a los grupos de interés-valor, y atender de manera eficiente, con integridad y con calidad los requerimientos, a través de distintos canales de atención.

Según el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (DAFP, 2019), la Política de servicio al ciudadano tiene el propósito de facilitarle el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de distintos canales; bajo principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad en el servicio, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

Es por ello, que en este plan estratégico se elabora inicialmente un diagnóstico de la situación actual, con la finalidad de identificar las problemática central, las necesidades y componentes del servicio que deben fortalecerse; y a partir de este diagnóstico, formular y establecer objetivos de carácter prioritario en un horizonte a corto y mediano plazo que permita priorizar las acciones de mejora y focalizar adecuadamente los procesos de gestión en la consecución de resultados con los que garantiza los derechos, satisface las necesidades y atiende los problemas los grupos de interés-valor.

La Planificación Estratégica, es una herramienta de gestión que permite apoyar la toma de decisiones de las organizaciones en torno al quehacer actual y al camino que deben recorrer en el futuro para adecuarse a los cambios y a las demandas que les impone el entorno y lograr la mayor eficiencia, eficacia y calidad en los bienes y servicios que se proveen (CEPAL, 2011)

Por lo tanto, se requiere diseñar estrategias para realizar una efectiva gestión del servicio al ciudadano en CORPOCALDAS, con la finalidad de alcanzar un alto nivel

de percepción de satisfacción de la ciudadanía, que resulta no sólo del cumplimiento de los requisitos y condiciones del servicio, sino de la calidad de la atención con sus protocolos según el grupo grupos de interés-valor de que se trate.

El presente documento contiene el Diagnóstico, análisis y propuesta del Plan estratégico de atención al usuario, de acuerdo con la normatividad vigente.

A continuación, se describen las fases que se requieren implementar, para lograr una gestión estratégica del servicio al usuario, eficaz y efectiva:



Fuente: Elaboración propia a partir de MIPG (2019)

2. ANTECEDENTES

El estado colombiano es consciente de la importancia de fortalecer la relación estado – ciudadano y reconoce, el Servicio al Ciudadano como el eje central de la Administración Pública y como uno de los fines primordiales del Estado.

Por ello, el Departamento Nacional de Planeación (DNP), ha liderado el diseño e implementación de la Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano, mediante la cual se busca mejorar las capacidades de las entidades de la Administración Pública Nacional para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los grupos de valor y de interés.

Por su parte, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG-, establece que el corazón de este modelo es el Talento Humano y la ciudadanía es la razón de ser, el punto de partida y finalidad del modelo. Según lo define el Decreto 1499 de 2017, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), es:

(...) un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio (artículo 2.2.22.3.2.).

Asimismo, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG-, tiene como objetivo principal contribuir al fortalecimiento de las capacidades de las entidades públicas y como prioridad agilizar, simplificar y flexibilizar la operación de las entidades para la generación de bienes y servicios que resuelvan efectivamente las necesidades de los ciudadanos.

3. MARCO NORMATIVO Y DE POLÍTICA

A continuación, se describen algunas normas, prácticas y herramientas más representativas de la relación estado ciudadano.



Fuente: MIPG (2019)

NORMATIVIDAD	DESCRIPCIÓN
<p>Constitución Política de Colombia de 1991</p>	<p>Artículo 23: “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general y particular y obtener pronta resolución (...)”.</p> <p>Artículo 74: “Toda persona tiene derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley (...)”.</p>

<p>Ley 190 de 1995</p>	<p>Estatuto Anticorrupción. Artículo 58º. Todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas o administren recursos del Estado</p>
<p>Ley 1346 de 2009</p>	<p>Por medio de la cual se aprueba la “Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad”, adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.</p>
<p>Ley 1474 de 2011</p>	<p>(Estatuto Anticorrupción). Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Establece la obligatoriedad de elaborar un plan anticorrupción y de atención al ciudadano y de tener una dependencia encargada de recibir y tramitar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias</p>
<p>Ley 1712 de 2014</p>	<p>Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.</p>
<p>Ley 1755 de 2015</p>	<p>Por la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</p>
<p>Decreto 2623 de 2009</p>	<p>Estableció la creación del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano (SNSC) y la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano como un cuerpo colegiado responsable de “ejercer la coordinación del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”. Este sistema es un conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas, encaminadas a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública.</p>
<p>Decreto Ley 19 de 2012</p>	<p>Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. establece en el artículo 14, la presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad.</p>

Decreto 2641 de 2012	Adopta los estándares mínimos de gestión de peticiones, que incorpora el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
Decreto 103 de 2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
Decreto 1166 de 2016	En el cual se modifican el tema relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
Decreto 2106 de 2019	Se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.
Decreto legislativo 491 de 2020	Por medio del cual se adoptan medidas de urgencia, para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas, así como los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.
Conpes 3649 de 2010	Establece la Política Nacional de Servicio al Ciudadano. Objetivo Central: Contribuir a la generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servidores prestados por la Administración Pública en su orden nacional.
Conpes 3785 de 2013	Política Nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de usd 20 millones destinados a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del ciudadano.

Fuente: Gestor Normativo. DAFP.

4. ALCANCE:

El proceso inicia con la definición de la estrategia de atención al ciudadano que comprende la caracterización de los grupos de valor, definición de políticas, protocolos y pautas de atención con enfoque diferencial, canales de atención y; finaliza con el seguimiento a la estrategia y acciones de mejora al proceso de servicio al ciudadano.

El objetivo del proceso de Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano de CORPOCALDAS es lograr en los servidores públicos de la Corporación niveles de excelencia en la atención al ciudadano, creando entre ellos y los usuarios de la Corporación excelentes relaciones basadas en el conocimiento de la entidad y la apropiación de una cultura del servicio; al CORPOCALDAS adoptar los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG- del Departamento Administrativo de la Función pública –DAFP- que toma como referencia conceptual la generación de valor público y los modelos de gestión para resultados, que se enfocan en el bienestar y la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos a través de la respuesta y atención oportuna a sus demandas.

En el marco de la política de Buen Gobierno, que busca la generación de valor público y el aumento de la confianza de los ciudadanos en las entidades y los servidores públicos, es fundamental resaltar que el ciudadano es el eje fundamental de la Administración Pública y debe ser el Estado quien esté al servicio de sus necesidades y requerimientos.

5. MARCO CONCEPTUAL

El CONPES 3785 del año 2013 aborda la Política Nacional de Eficiencia administrativa al servicio del ciudadano que tiene como objetivo general mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades, y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos. Para ello, el Conpes 3785 indica que se debe adoptar el modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, el cual integra los procesos internos con las capacidades de las entidades para atender a los ciudadanos. En el marco de esta política, el Proyecto de Eficiencia al Servicio al Ciudadano, tiene el propósito de contribuir a mejorar la calidad y la oportunidad con la que los ciudadanos acceden a la información, trámites y servicios (DNP, 2013).

Dado el enfoque actual de la Administración Pública y los desarrollos que se vienen adelantando en materia de Buen Gobierno y Eficiencia Administrativa, el Gobierno Nacional ha definido los lineamientos en el corto, mediano y largo plazo a partir de la adopción de un nuevo modelo de Gestión Pública que integre la eficiencia con las estrategias y acciones relacionadas en la interacción con el ciudadano.

Con esta propuesta, se implementa el Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, dirigido a mejorar, tanto la calidad en la gestión, como la prestación de los servicios provistos por las entidades de la Administración Pública.

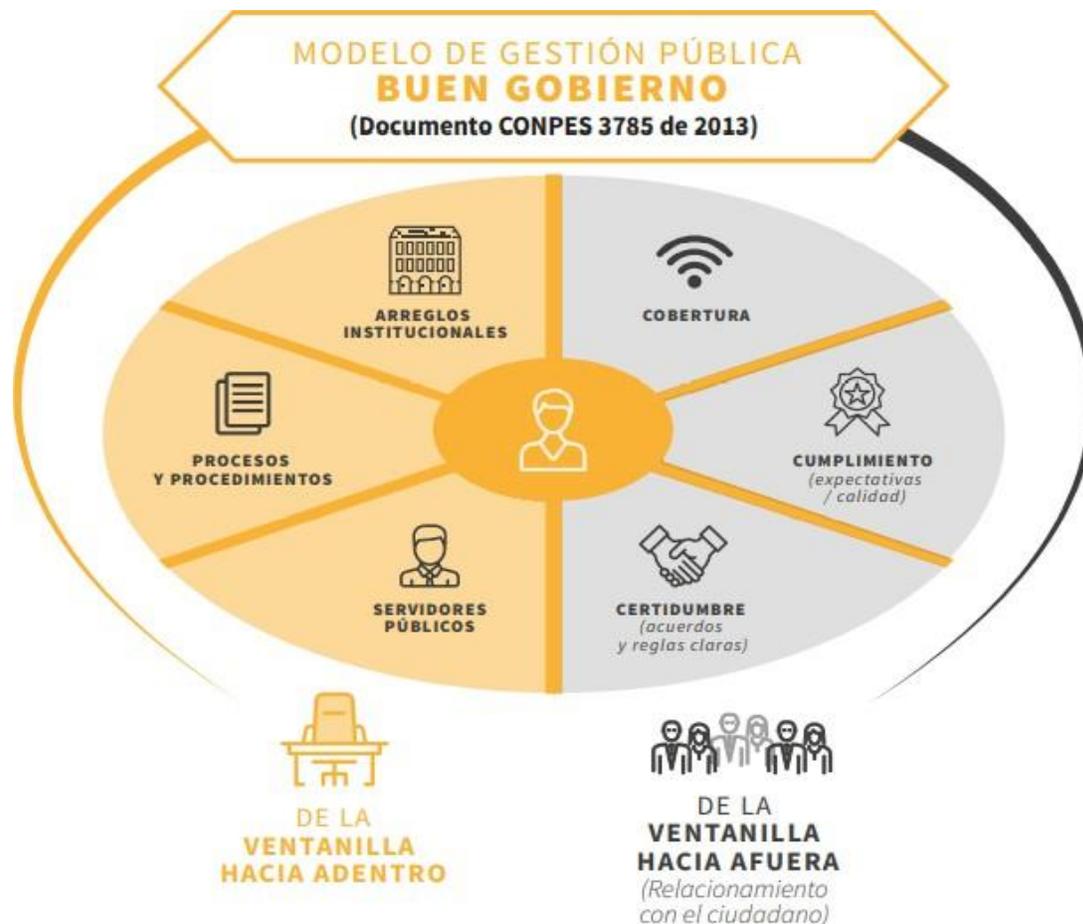
Este modelo define dos áreas de intervención:

1. Ventanilla hacia adentro.
2. Ventanilla hacia fuera.

La Ventanilla hacia adentro hace referencia al fortalecimiento de la eficiencia administrativa a partir de la coordinación y la generación de sinergias

entre las entidades de la Administración Pública; servidores públicos competentes y comprometidos con la excelencia en el servicio al ciudadano; y la implementación de procesos y procedimientos innovadores que impacten la gestión de las entidades. (DNP, 2013, pág 4).

Por su parte, la **Ventanilla hacia afuera** hace referencia a la atención directa a los requerimientos de los ciudadanos en tres componentes: 1. Ampliar la cobertura de las entidades de la Administración Pública en el territorio nacional; 2. Generar certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que se proveerán los servicios, y, 3. Desarrollar esquemas de servicio que se ajusten a las expectativas, necesidades y realidades de los ciudadanos. (DNP, 2013, pág 5).



Fuente: DNP-PNSC

Las 6 estrategias para la implementación de las acciones contempladas en la política nacional de eficiencia administrativa al Servicio del ciudadano del CONPES 3785 se relacionan a continuación:

ESTRATEGIA	DESCRIPCIÓN
<p>A. Fortalecimiento de los arreglos institucionales</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mejor y mayor calidad en la prestación de los servicios públicos. 2. Entidades modernas, flexibles, orientadas hacia la funcionalidad y productividad. 3. Facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios y la realización oportuna de sus trámites. (Ferias de Servicio al Ciudadano).
<p>B. Servidores Públicos comprometidos con la excelencia en la prestación de los servicios</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proceso de fortalecimiento del Plan Capacitación con énfasis en competencias de servicio al ciudadano. 2. Diseño y adopción de estándares, protocolos de atención e incentivos que promuevan la eficiencia administrativa, como elementos clave de la gestión. 3. Diseño de perfiles, esquemas de selección, capacitación y evaluación de servidores públicos con enfoque de servicio al ciudadano, hasta acciones y herramientas que fomenten la vocación por el servicio. 4. Consolidar una cultura alrededor del servicio que reconozca al ciudadano como el centro estratégico de su accionar.
<p>C. Mejora de trámites, procesos y procedimientos internos</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diagnóstico general de la situación de los trámites internos para racionalizarlos, automatizarlos, simplificarlos o eliminarlos. 2. Identificación de trámites y procesos internos que tengan el potencial de ser ejecutados a través de plataformas virtuales y/o de ventanillas únicas,

	disminuyendo tiempos de respuesta y aumentando capacidades institucionales.
D. Expectativas, necesidades y realidades específicas de los ciudadanos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planear, ajustar y optimizar la oferta de canales. 2. Fortalecimiento de canales. 3. Diagnóstico y evaluación sobre utilización de canales de atención de manera que se identifiquen problemáticas y realidades que se puedan solucionar a través del intercambio de conocimiento, tecnología y capacidades conjuntas.
E. Certidumbre y lenguaje claro	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ciudadanos dispongan de información clara, oportuna y comprensible sobre la oferta de trámites y servicios y sobre los mecanismos para acceder a la misma. 2. Diseño de una estrategia de lenguaje claro que permita simplificar la forma y los mecanismos de interacción con los usuarios. 3. Certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y realizar sus trámites.
F. Cumplimiento y experiencia de servicio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementar estrategias para concientizar a los funcionarios de la importancia de la excelencia y calidad en el servicio al usuario, que tengan en cuenta las necesidades, realidades y expectativas de los ciudadanos. 2. Efectuar seguimiento al número de veces que el ciudadano debe acercarse a la entidad pública para la gestión de su requerimiento, tiempos de espera y de respuesta, percepción de la calidad del servicio y la atención ofrecida. 3. Priorizar las siguientes acciones: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Implementación de protocolos y metodologías que permitan mejorar la interacción con el ciudadano. ✓ Adopción de mecanismos de monitoreo, seguimiento y evaluación a los resultados.

Tabla 1. Principios orientadores de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano

Principio	Definición
<i>Eficiencia y oportunidad</i>	La Administración Pública presta un servicio basado en procesos y procedimientos ágiles y rápidos, disminuyendo los costos y las cargas innecesarias sobre los ciudadanos.
<i>Efectividad</i>	Los procesos y procedimientos de las entidades facilitan la gestión de los asuntos de los que son responsables y permiten que los ciudadanos reciban una atención rápida, oportuna que solucione sus inquietudes y necesidades.
<i>Calidad</i>	Los asuntos tratados por las entidades públicas son manejados de acuerdo a estándares de excelencia.
<i>Información completa y clara</i>	La Administración Pública se comunica a través de un lenguaje claro y comprensible, al tiempo que dispone de herramientas para mejorar la gestión de la información.
<i>Transparencia</i>	Se hace seguimiento fácil y en tiempo real a la gestión de las entidades y a la efectividad de sus procesos y procedimientos.
<i>Principio de buena fe en las actuaciones</i>	Implica el reconocimiento de la confianza en el actuar del otro como un pilar fundamental tanto de las acciones del ciudadano como las de la Administración Pública.
<i>Consistencia</i>	El ciudadano recibe la misma información de todos los servidores públicos a los que contacta en relación con su solicitud, y a través de cualquier canal.
<i>Ajuste a las necesidades, realidades y expectativas</i>	La Administración Pública entiende las necesidades de los ciudadanos y diseña canales y mecanismos que les permitan interactuar apropiadamente.
<i>Colaboración - Información/servicios compartidos</i>	Las entidades de la Administración Pública trabajan de manera conjunta y coordinada para el logro de los resultados previstos en sus objetos misionales y en sus planes de acción, al tiempo que comparten información, infraestructura, capacidades técnicas, tecnológicas y/o humanas.

Fuente: CONPES 3785

PRINCIPIOS DEL SERVICIO AL CIUDADANO SEGÚN MIPG

Según el modelo Integrado de Planeación y Gestión (DAFP, 2019), para implementar la política de Servicio al Ciudadano, tenga en cuenta los siguientes principios

PRINCIPIO	DEFINICIÓN
1. Lenguaje claro	La entidad me ofrece información clara y fácil de entender.
2. Eficiencia	La entidad me ofrece una respuesta oportuna y coherente con mi necesidad.
3. Transparencia	Puedo hacer seguimiento en tiempo real a la gestión de las entidades en relación con mi solicitud.
4. Consistencia	Recibo la misma información de todos los servidores públicos a los que contacto en relación con mi solicitud.
5. Oportunidad en el servicio	Recibo una atención rápida y oportuna y se me ofrecen soluciones en los términos acordados.
6. Calidad	Los asuntos tratados por las entidades públicas son manejados de acuerdo a estándares de excelencia.
7. Ajuste a necesidades y expectativas	Las entidades entienden mis necesidades, situación económica y personal y diseñan canales y mecanismos que me permiten interactuar con ellas.

Fuente: MIPG. DAFP, 2019

ANÁLISIS DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN CADA UNA DE LAS 7 DIMENSIONES DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN –MIPG–

DIMENSIONES DEL MODELO	DESCRIPCIÓN
DIMENSIÓN 1. TALENTO HUMANO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fortalecer la implementación de valores. 2. Caracterización de Servidores Públicos. 3. Adelantar procesos de cualificación en servicio al ciudadano. 4. Ruta del servicio al servicio de los ciudadanos.
DIMENSIÓN 2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar caracterización de grupos de valor-interés: Identificar grupo de ciudadanos a quien debe dirigir su oferta, cuáles son las necesidades, cuáles son los problemas y cuáles son los derechos que se deben garantizar. 2. Diseñar mecanismos que promuevan la Participación Ciudadana.
DIMENSIÓN 3. GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS	<ol style="list-style-type: none"> 1. TRANSPARENCIA Y SERVICIO AL CIUDADANO: Lenguaje claro. Divulgación proactiva de información. Protocolos para la respuesta a derechos de petición (transparencia pasiva). 2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES: Simplificar, estandarizar, optimizar, eliminar y automatizar; para reducir costos, tiempos, documentos, procesos y pasos. Portafolio de trámites identificado y definido.

	<p>Estrategia de racionalización formulada e implementada. Resultados cuantificados y difundido.</p> <p>3. PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA: Diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación para mejorar el servicio (trámites, canales, información). Segmentar grupos de valor (caracterización).</p> <p>4. GOBIERNO DIGITAL: TIC para Gobierno Abierto: Trámites y OPAS en medios electrónicos ajustados a las características y necesidades de los grupos de valor. Sistema integrado de peticiones.</p> <p>5. FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y DE PROCESO: Trabajar por procesos. Simplificar los procesos asociadas a los trámites. Gestionar recursos para la mejora del servicio.</p>
<p>DIMENSIÓN 4. EVALUACIÓN DE RESULTADOS</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mediciones de percepción ciudadana. 2. Buzones de quejas y reclamos. 3. Uso de información para la mejora institucional.
<p>DIMENSIÓN 5. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lenguaje claro. 2. Homogenizar la información que se brinda a los ciudadanos a través de todos los canales. 3. Establecer lineamientos internos únicos para la atención y servicio al ciudadano. 4. Garantizar canales idóneos para la comunicación y transferencia de datos. 5. Adecuar los canales de atención de acuerdo con los resultados de la caracterización – accesibilidad.
<p>DIMENSIÓN 7. CONTROL INTERNO</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer acciones, métodos, procedimientos y mecanismos de control interno y gestión de riesgos.

ALINEACIÓN CON LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE CORPOCALDAS

Los procesos estratégicos soportan la estrategia institucional y están vinculados con la alta dirección; en el componente del servicio, son procesos claves para cumplir con el propósito de brindar bienestar a los ciudadanos y comunidades a través de productos y servicio de alta calidad que generen valor público.

Asimismo, la concepción del servicio surge de la premisa de un compromiso real y efectivo de los directivos de las instituciones frente a la sostenibilidad de un modelo de la gestión del servicio, que se evidencia en la formulación de estrategias con los medios para el cumplimiento del propósito superior, mega meta y objetivos institucionales definidos para el servicio.

Por lo tanto, la planeación estratégica de la Corporación, debe estructurarse en concordancia con las políticas, directrices e instrumentos de planificación ambiental vigentes. Es por ello, que el proceso de Direccionamiento Estratégico de la entidad se organiza para cumplir con el nuevo propósito superior, mega meta, objetivos institucionales, principios rectores y valores organizacionales; dada por las competencias constitucionales, legales y que se articula con los planes superiores del contexto Estatal en donde se desenvuelve la Corporación, y que contribuye al cumplimiento de los fines del estado.

Por su parte, según (Función Pública, 2016) “El concepto de valor público se encuentra referido al valor creado por el Estado a través de la calidad de los servicios que presta a la ciudadanía, las regulaciones que gestiona para el bienestar de toda la sociedad y el ejercicio de creación de políticas públicas que buscan satisfacer necesidades propias de la población”.

Por ello, la Corporación adelantó durante el año 2019 un proceso de revisión y ajuste de la plataforma estratégica que le permita incrementar las competencias

institucionales para el cumplimiento de sus funciones, y en esta perspectiva actualizó los lineamientos estratégicos de la CORPOCALDAS respondiendo a los ajustes y los cambios necesarios para el mejoramiento continuo y el fortalecimiento de la cultura del servicio hacia nuestros grupos de interés, como se plantea a continuación:

PROPÓSITO SUPERIOR

“Contribuimos al desarrollo sostenible del territorio, a través de la conservación y uso racional de los recursos naturales y el medio ambiente en el departamento de Caldas, mediante la aplicación de las normas y políticas ambientales, la modernización institucional y el fortalecimiento de la cultura del servicio hacia nuestros grupos de interés, con un talento humano comprometido y calificado”.

MEGA META AL 2031

“Al 2031 Corpocaldas será el principal promotor del desarrollo sostenible del territorio para el bienestar de las generaciones presentes y futuras”.

Como el ciudadano es el eje fundamental de la Administración Pública y debe ser el Estado quien esté al servicio de sus necesidades y requerimientos, en los objetivos institucionales de CORPOCALDAS se consideró todo aquello que permite la prestación de un servicio de alta calidad y satisfactorio para sus grupos de interés-valor, como se describe a continuación:

OBJETIVOS INSTITUCIONALES

1. Acercar la corporación a la gente a través de escenarios de diálogo social.
2. Impulsar acuerdos sectoriales para el crecimiento verde de los sectores productivos.
3. Desarrollar gestión ambiental diferencial en los territorios de las minorías étnicas.
4. Desarrollar un sistema estratégico de comunicaciones para consolidar relaciones colaborativas con las comunidades y demás grupos de interés.
5. Alinear los instrumentos de planificación institucional con el direccionamiento estratégico.
6. Fortalecer la gestión por procesos para aumentar la excelencia en la gestión e incrementar la satisfacción en el servicio a clientes internos y externos.
7. Gestionar los proyectos emblemáticos hacia el desarrollo sostenible del territorio.
8. Definir e implementar el modelo de gestión financiera de la corporación
9. Desarrollar la gestión estratégica del talento humano.
10. Consolidar cultura del servicio, liderazgo inspirador y sensibilidad ambiental.
11. Diseñar e implementar un sistema de gestión del conocimiento.
12. Integrar y desarrollar los Sistemas de Información.

6. OBJETIVOS PLAN ESTRATÉGICO ATENCIÓN AL USUARIO

6.1. OBJETIVO GENERAL

Promover en los servidores públicos de Corpocaldas la apropiación de una cultura del servicio y niveles de excelencia en la atención al usuario; con la finalidad de garantizar el acceso a información, servicios y trámites a los usuarios y atender de manera oportuna y con calidad los requerimientos, a través de distintos canales de atención y de acuerdo al nivel de madurez del usuario.

6.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Promover en los servidores públicos de la Corporación niveles de excelencia en la atención al ciudadano, a partir de la apropiación de una cultura del servicio.
2. Proponer estrategias para fortalecer los canales de atención al usuario.
3. Actualizar los protocolos de atención por tipo de canal de comunicación y según enfoque diferencial.
4. Elaborar la caracterización de los ciudadanos, usuarios ó grupos de interés atendidos, con el objetivo de fortalecer el proceso de Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano.
5. Realizar medición de satisfacción de los ciudadanos, usuarios ó grupos de interés atendidos.
6. Actualizar las políticas, protocolos y pautas de atención con enfoque diferencial.
7. Actualizar el procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de CORPOCALDAS.
8. Efectuar seguimiento al plan estratégico e implementar acciones de mejora al proceso de servicio al ciudadano.
9. Actualizar trámites registrado en el SUIT.

7. POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO

Política Servicio al Ciudadano: Lograr en los servidores públicos de Corpocaldas la apropiación de una cultura del servicio y niveles de excelencia en la atención al ciudadano; con la finalidad de garantizar el acceso a información, servicios y tramites a los usuarios y atender de manera oportuna y con calidad los requerimientos, a través de distintos canales de atención de acuerdo al nivel de madurez del usuario.

Proceso: Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano

Objetivo Proceso Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano: Promover en los servidores públicos de Corpocaldas la apropiación de una cultura del servicio y niveles de excelencia en la atención al ciudadano, con la finalidad de garantizar el acceso a información, servicios y tramites a los usuarios y atender de manera oportuna y con calidad los requerimientos, a través de distintos canales de atención.

8. PROPUESTA PLAN ESTRATÉGICO

8.1. DIAGNÓSTICO

La Fase de diagnóstico es la base sobre la cual se construye todo proceso de cambio organizacional y, necesariamente, parte de un análisis interno y autocrítico, donde se plantea la situación actual de la entidad y se formulan las estrategias para mejorar su desempeño.

Este diagnóstico es fundamental para identificar las necesidades, oportunidades de mejora y prioridades de intervención en el servicio al usuario prestado por la Corporación Autónoma Regional de Caldas – CORPOCALDAS-.

Para poder plantear estrategias de fortalecimiento organizacional del proceso de Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano, es importante saber dónde se encuentra y para dónde va la entidad, y el sector, departamento o municipio al que pertenece, es tan relevante como saber qué insumos, procesos y actividades requiere para poder ejecutar lo planeado.

Para elaborar el diagnóstico de la situación actual se trabajó con los siguientes insumos:

- A. Autodiagnóstico MIPG Servicio al Ciudadano.
- B. Resultado FURAG año 2019 = 65,7.
- C. Medición del desempeño institucional a nivel nacional y territorial para la vigencia del año 2019, fuente Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP-

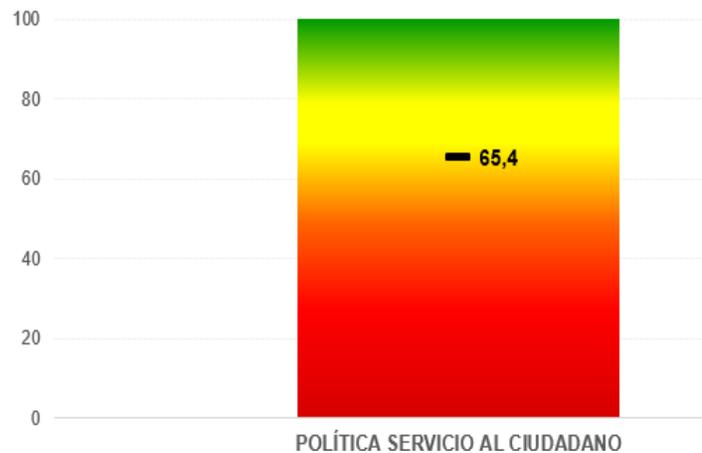
Análisis de cada uno de los insumos:

A. Autodiagnóstico MIPG Servicio al Ciudadano:

A continuación, se muestra el resultado del diligenciamiento de la herramienta (Instrumento de Autodiagnóstico) que analizó los componentes y categorías, permitiendo a la entidad identificar el nivel de madurez. Para este caso, la Corporación Autónoma Regional de Caldas –CORPOCALDAS- obtuvo una calificación de 65,4 en el resultado consolidado de la Política de Servicio al Ciudadano, ubicándose en un nivel medio.

Gráfica. Resultados Política Servicio al Ciudadano. Año 2019.

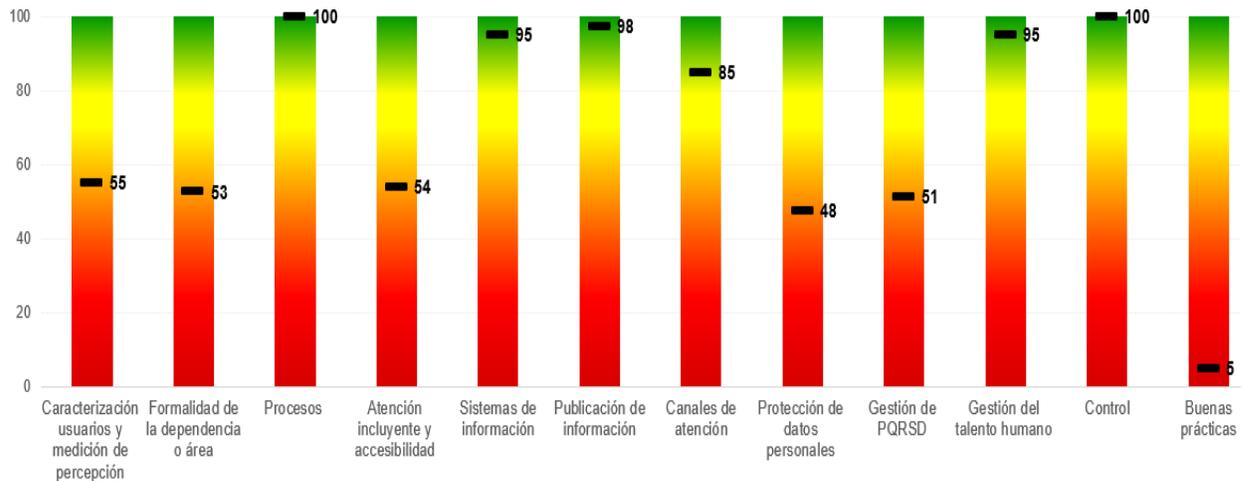
1. Calificación total:



Fuente: Autodiagnóstico MIPG Política Servicio al Ciudadano. Año 2019.

Una vez diligenciada la Matriz de la Política de Servicio al Ciudadano, se generan resultados por cada Subcomponente y un resultado global; estos resultados se pueden desagregar para obtener información diagnóstica que facilita a la entidad tomar decisiones para la gestión adecuada del Servicio al Ciudadano.

Gráfica. Resultados Política Servicio al Ciudadano. Calificación por categorías. Año 2019.



Fuente: Autodiagnóstico MIPG Política Servicio al Ciudadano. Año 2019.

Se evidencia que al diligenciar objetivamente la matriz, arrojó una calificación que requiere intervención inmediata en los siguientes subcomponentes:

1. Protección de datos personales.
2. Buenas prácticas.

B. Resultado FURAG año 2019 = 65,7.

El Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión –FURAG-, es una herramienta en línea de reporte de avances de la gestión, como insumo para el monitoreo, evaluación y control de los resultados de las entidades que están en el ámbito de aplicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y del Modelo Estándar de Control Interno – MECI.

Según el resultado del FURAG del año 2019 de Corpocaldas, la política de servicio al ciudadano reportó un total de 65,7.

Las mayores oportunidades de mejora que se identifican están relacionadas con:

1. Fortalecimiento de habilidades y compromiso con el servicio de servidores públicos que registro un total de 56,23.
2. Cumplimiento de expectativas de ciudadanos y usuarios.
3. Arreglos institucionales implementados y política formalizada.

Resultados de Desempeño Institucional - Vigencia 2019

Código Sigep	ENTIDAD	POLÍTICA 10 Servicio al ciudadano	I42 SERVICIO AL CIUDADANO Arreglos institucionales implementados y política formalizada	I43 SERVICIO AL CIUDADANO Procesos y procedimientos para un servicio de calidad	I44 SERVICIO AL CIUDADANO Fortalecimiento de habilidades y compromiso con el servicio de servidores públicos	I45 SERVICIO AL CIUDADANO Cobertura de los servicios de la entidad	I46 SERVICIO AL CIUDADANO Certidumbre en el servicio	I47 SERVICIO AL CIUDADANO Cumplimiento de expectativas de ciudadanos y usuarios
0266	CORPOCALDAS	65,65	66,13	67,26	56,32	73,74	74,12	63,53

Fuente: Resultados FURAG Corpocaldas 2019.

C. MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL A NIVEL NACIONAL Y TERRITORIAL PARA LA VIGENCIA DEL AÑO 2019

RESULTADOS INDICES POR POLITICA A NIVEL NACIONAL. AÑO 2019



Nota: Los colores en este gráfico representan un ranking de las políticas según los puntajes obtenidos. No necesariamente determinan un alto o bajo desempeño.

POL01: Gestión Estratégica del Talento Humano
POL02: Integridad
POL03: Planeación Institucional
POL04: Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público

POL05: Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos
POL06: Gobierno Digital
POL07: Seguridad Digital
POL08: Defensa Jurídica

POL09: Transparencia, Acceso a la Información y Lucha contra la Corrupción
POL10: Servicio al ciudadano
POL11: Racionalización de Trámites
POL12: Participación Ciudadana en la Gestión Pública

POL13: Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional
POL14: Gestión Documental
POL15: Gestión del Conocimiento
POL16: Control Interno

Fuente: DAFP. Medición desempeño institucional vigencia 2019.

Según la medición del desempeño institucional a nivel nacional para la vigencia 2019, la política 10 de Servicio al Ciudadano a nivel nacional reportó un valor de 78,8 en el índice, posicionándose en el puesto 4 del ranking de las políticas que integran este indicador.

Por su parte, a nivel territorial reportó según la medición del desempeño institucional para la vigencia 2019, la política 10 de Servicio al Ciudadano registró un valor de 57,4 en el índice, posicionándose en el puesto 4 del ranking de las políticas que integran este indicador.

RESULTADOS INDICES POR POLITICA A NIVEL TERRITORIAL. AÑO 2019



Nota: Los colores en este gráfico representan un ranking de las políticas según los puntajes obtenidos. No necesariamente determinan un alto o bajo desempeño.

POL01: Gestión Estratégica del Talento Humano
POL02: Integridad
POL03: Planeación Institucional
POL04: Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público

POL05: Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos
POL06: Gobierno Digital
POL07: Seguridad Digital
POL08: Defensa Jurídica

POL09: Transparencia, Acceso a la Información y Lucha contra la Corrupción
POL10: Servicio al ciudadano
POL11: Racionalización de Trámites
POL12: Participación Ciudadana en la Gestión Pública

POL13: Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional
POL14: Gestión Documental
POL15: Gestión del Conocimiento
POL16: Control Interno

Fuente: DAFP. Medición desempeño institucional vigencia 2019.

Índices detallados por política a nivel territorial. Año 2019.

Índices detallados por políticas de gestión y desempeño institucional	Puntaje consultado	Valor máximo de referencia
I42: Arreglos institucionales implementados y política formalizada	56,4	98,0
I43: Procesos y procedimientos para un servicio de calidad	57,1	98,0
I44: Fortalecimiento de habilidades y compromiso con el servicio de servidores públicos	59,4	98,0
I45: Cobertura de los servicios de la entidad	56,4	98,0
I46: Certidumbre en el servicio	56,0	98,0
I47: Cumplimiento de expectativas de ciudadanos y usuarios	52,7	98,0

Fuente: DAFP. Medición desempeño institucional vigencia 2019.

8.2. CARACTERIZACIÓN PROCESO CULTURA DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

El proceso de Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano, según el mapa de procesos de la Corporación Autónoma Regional de Caldas –CORPOCALDAS-, se clasifica como un proceso estratégico que tiene como finalidad el establecimiento de políticas, estrategias y fijación de objetivos para satisfacer las necesidades de los usuarios.



Fuente: SGI

Con el objetivo de poder conocer de manera integral y secuencial la esencia del proceso “Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano”, y el aporte que hace a los objetivos institucionales, a continuación se describen las actividades relacionadas que interactúan para generar valor, y las cuales transforman elementos de entrada en resultados (productos/servicios) de acuerdo a los requerimientos de la ciudadanía o partes interesadas.

Política Servicio al Ciudadano: Lograr en los servidores públicos de Corpocaldas la apropiación de una cultura del servicio y niveles de excelencia en la atención al ciudadano; con la finalidad de garantizar el acceso a información, servicios y trámites a los usuarios y atender de manera oportuna y con calidad los requerimientos, a través de distintos canales de atención de acuerdo al nivel de madurez del usuario.

Proceso: Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano

Objetivo Proceso Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano: Promover en los servidores públicos de Corpocaldas la apropiación de una cultura del servicio y niveles de excelencia en la atención al ciudadano, con la finalidad de garantizar el acceso a información, servicios y tramites a los usuarios y atender de manera oportuna y con calidad los requerimientos, a través de distintos canales de atención.

Alcance:

INICIO	FIN
Desde la identificación de los servicios que presta la Corporación, la definición de la estrategia de atención al usuario que comprende la caracterización de los grupos de valor, definición de políticas, protocolos y pautas de atención con enfoque diferencial, define los canales de atención y su divulgación a los usuarios.	Seguimiento a la estrategia de atención al usuario, verificación de su satisfacción, e implementación de acciones de mejora al proceso de servicio al ciudadano.

A. ETAPAS CLAVE DE LA EJECUCIÓN DEL PROCESO

ACTIVIDAD 1. DEFINIR LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL USUARIO

El líder del proceso de Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano con los líderes de proceso que defina la Corporación, establece los lineamientos para:

1. Realizar la caracterización de los grupos de valor e identificar las expectativas y necesidades de los ciudadanos.
2. Definir la oferta de atención a la ciudadanía e identificar y establecer los canales de atención (telefónico, presencial, escrito, virtual, correo institucional, redes sociales) para garantizar la cobertura y atención al ciudadano a Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias (PQRSD), trámites y servicios, teniendo en cuenta los niveles de madurez de interacción del ciudadano con CORPOCALDAS.
3. Definir las políticas y protocolos de atención por tipo de canal, con enfoque diferencial, a personas en situación de discapacidad, personas de talla baja, adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes. Así como, las pautas de atención a víctimas, grupos étnicos, orientación sexual o identidad de género.

4. Establecer los lineamientos para la protección de datos personales, transparencia y acceso a la información y carta de trato digno
5. Identificar riesgos (gestión, corrupción, seguridad digital).
6. Establecer controles al proceso de atención al ciudadano e identificar roles y responsabilidades en el esquema de líneas de defensa

PROVEEDOR (Proporcionan los recursos requeridos)	Entrada (Recursos que requiere el proceso) /Insumo	Salida del Proceso (Productos del Proceso)	Cliente del Proceso (Usuario)
<p>Departamento Nacional de Planeación (DNP)</p> <p>Departamento Administrativo de la Función Pública</p> <p>Proceso Estratégico</p> <p>Procesos Misionales</p>	<p>Conpes 3649/2010 Política Nacional de Servicio al Ciudadano</p> <p>Conpes 3785/2013 Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano</p> <p>Programa Nacional de Servicio al Ciudadano</p> <p>Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés</p> <p>Protocolos de Servicio al Ciudadano</p> <p>Guía para entidades públicas Servicio y Atención Incluyente</p> <p>Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG</p> <p>Guía Metodológica para la racionalización de tramites</p> <p>Guía para la Administración de Riesgos y Diseño de Controles V4</p> <p>Direccionamiento estratégico (propósito superior, mega meta, objetivos)</p>	<p>1.1. Caracterización de los grupos de valor</p> <p>1.2. Oferta de atención a la ciudadanía por canal de atención</p> <p>1.3. Políticas y protocolos y pautas de atención por tipo de canal y con enfoque diferencial</p> <p>1.4. Política de protección de datos personales</p> <p>1.5. Carta de trato digno</p> <p>1.6. Matriz de riesgos proceso servicio al ciudadano</p> <p>1.7. Roles y responsabilidades de las líneas de defensa del proceso identificadas</p>	<p>Todos los procesos de la entidad</p> <p>Ciudadanía, entidades a nivel nacional, territorial, personas jurídicas, entes de control, entidades educativas, entre otros.</p>

ACTIVIDAD 2. DEFINIR HERRAMIENTAS PARA LA MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

El Líder del proceso Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano, con los líderes de procesos (que defina la Corporación y que intervienen en la entrega de servicios) definen las herramientas de medición y percepción del servicio, a través de encuestas, entrevistas, buzón de sugerencias, entre otros, que permitan conocer la percepción del ciudadano frente al servicio prestado. Se definen indicadores de medición y mecanismos de para la atención al ciudadano.

PROVEEDOR	Entrada/Insumo	Salida del Proceso	Cliente del Proceso
Departamento Administrativo de la Función Pública	Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión V4	2.1.Herramientas de medición y percepción del servicio	Todos los procesos de la entidad Ciudadanía entidades a nivel nacional, territorial, personas jurídicas, entes de control, entidades educativas, entre otros.
Presidencia de la Republica	Dimensión Evaluación de Resultados - Modelo Integrado de Planeación y Gestión Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano		
Proceso Estratégico	Seguimiento y Evaluación		
Proceso de Evaluación Independiente	Seguimiento		

ACTIVIDAD 3. GESTIONAR LOS REQUERIMIENTOS Y ENTREGA DE LA INFORMACIÓN DE MANERA COMPLETA Y CLARA

El equipo de trabajo y/o personal de las diferentes subdirecciones y dependencias de la Corporación Autónoma Regional de Caldas –CORPOCALDAS-, designado para atender y dar respuesta a los usuarios por los diferentes canales, debe orientar y atender los requerimientos con relación a la información de trámites y servicios de la entidad, teniendo en cuenta las políticas, protocolos y pautas definidas en la estrategia de atención.

Los requerimientos, trámites y servicios que ingresan a la CORPORACIÓN por los diferentes canales de atención se deben registrar, con el propósito de llevar un seguimiento y determinar la entidad o área competente para dar respuesta

Posteriormente, se debe realizar la asignación de los requerimientos, trámites y servicios por los diferentes medios con los que cuente la entidad a las áreas competentes para dar respuesta de manera completa, clara y precisa, indicando los tiempos establecidos para dar respuesta por parte de las dependencias encargadas y, finalmente enviar la respuesta al peticionario a través de los diferentes canales de atención.

 <p>Corpocaldas Corporación Autónoma Regional de Caldas</p>	<p>PLAN ESTRATÉGICO ATENCIÓN AL USUARIO DE CORPOCALDAS</p>	<p>CÓDIGO: CS-AC-PD-01 VERSIÓN: 1</p>
---	---	---

PROVEEDOR	Entrada/Insumo	Salida del Proceso	Cliente del Proceso
<p>Todos los procesos de la entidad</p> <p>Ciudadanía, entidades a nivel nacional, distrital, territorial, personas jurídicas, entes de control, entidades educativas, entre otros.</p> <p>Sistemas de información o de correspondencia</p> <p>Proceso de Gestión Documental</p>	<p>PQRSD, trámites y servicios, presenciales, escritos, virtuales, telefónicas</p>	<p>3.1. Reportes periódicos de la atención a los requerimientos y entrega de información por canales de atención</p> <p>3.2. Respuestas a requerimientos, trámites y servicios por área competente</p>	<p>Todos los procesos de la entidad</p> <p>Ciudadanía, entidades a nivel nacional, territorial, personas jurídicas, entes de control, entidades educativas, entre otros.</p>

ACTIVIDAD 4. REALIZAR SEGUIMIENTO A LA OPORTUNIDAD Y LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

El líder del proceso de Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano con su equipo de trabajo, revisa la oportunidad en la entrega de información al ciudadano, el estado de las PQRSD, cumplimiento de las políticas, protocolos y pautas de atención, a través de los diferentes canales de atención, por medio de las herramientas de medición definidas.

Estructurar informes de la operación de los canales de atención (telefónico, presencial, página web, chat, correo electrónico, correo físico, redes sociales).

Con el objetivo de implementar acciones de mejora, se elabora un informe de los resultados de la medición de la percepción de satisfacción del servicio de los usuarios, discriminado por canales de atención.

Analizar los resultados de la política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, teniendo en cuenta el Índice de Desempeño Institucional de la Corporación.

Efectuar seguimiento a los riesgos y controles, teniendo en cuenta la política de administración de riesgos de la entidad.

PROVEEDOR	Entrada/Insumo	Salida del Proceso	Cliente del Proceso
Departamento Administrativo de la Función Pública	Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión V4	4.1. Reportes e informes por diferente canal de atención (cobertura, cumplimiento a políticas, protocolos y pautas, entre otros)	Todos los procesos de la entidad
	Dimensión Evaluación de Resultados - Modelo Integrado de Planeación y Gestión	4.2. Reportes del estado de las PQRSD	Alta Dirección
	Resultado índice de Desempeño Institucional - FURAG		Comité de Gestión y Desempeño Institucional
Proceso Estratégico	Seguimiento y Evaluación	4.3. Informe de consistencia en la atención y gestión a las PQRSD, tramites ysolicitudes	Ciudadanía, entidades a nivel nacional, territorial, personas jurídicas, entes de control, entidades educativas, entre otros.
	Seguimiento a Riesgos	4.4. Informe de percepción de los ciudadanos	
Todos los procesos de la entidad	Reporte periódico de información y seguimiento a PQRSD asignadas	4.5. Seguimiento a herramientas de medición - Indicadores	
		4.6. Seguimiento matriz de riesgos proceso servicio al ciudadano	

ACTIVIDAD 5. ESTABLECER ACCIONES DE MEJORAMIENTO

El jefe de la Oficina de Control Interno, o quien haga sus veces, a través de las auditorias y seguimientos permanentes, analiza las debilidades y fortalezas del control y la gestión y el cumplimiento de metas y objetivos del proceso de servicio al ciudadano y retroalimenta a los líderes de proceso que defina la entidad, sobre la eficacia y eficiencia de los controles, de acuerdo con las evidencias obtenidas en el ejercicio de auditoria y se establecen los planes de mejoramiento a que haya lugar.

PROVEEDOR	Entrada/Insumo	Salida del Proceso	Cliente del Proceso
Proceso de Evaluación Independiente	Plan Anual de Auditoria Planes de Mejoramiento	Planes de mejoramiento	Comité Institucional de Coordinación de Control Interno
Proceso Estratégico	Seguimiento a Riesgos		Todos los procesos de la entidad Ciudadanía, entidades a nivel nacional, territorial, personas jurídicas, entes de control, entidades educativas, entre otros.

B. RECURSOS DEL PROCESO

1. HUMANOS

1. Contar con un equipo de trabajo para la atención y servicio a la ciudadanía, con competencias orientadas al servicio que permita la implementación de la política de servicio al ciudadano
2. Incluir en el Plan Institucional de Capacitación de la entidad temas de servicio al ciudadano para el fortalecimiento de las competencias del Talento Humano y, realizar jornadas de actualización, al equipo de trabajo en los temas propios del proceso. Por lo tanto, se debe incluir la Ruta del servicio que establece el Modelo Integrado de Planeación Y Gestión –MIPG-, y se enfoca en el fortalecimiento de competencias del Talento Humano dirigido al servicio de los ciudadanos. Cada uno de los servidores públicos de las entidades desarrollan funciones que apuntan a la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos, por lo que las entidades deben desarrollar acciones que permitan mejorar la atención a los mismos. Las subrutinas que componen el servicio son: implementación de una cultura basada en el servicio, implementación de una cultura basada en el logro y la generación de bienestar (Función Pública, 2018).
3. Establecer puestos de trabajo adecuados y suficientes para la atención al ciudadano.
4. Realizar seguimiento al comportamiento, trato y disposición de los trabajadores que atienden a la ciudadanía.

2. TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS

1. Sistema de gestión documental.
2. Sistemas de información que facilite el acceso a la información.
3. Sistema Único de Información de Trámites SUIT.

3. DOCUMENTOS/TRÁMITES

1. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.
2. Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés.
3. Protocolos de Servicio al Ciudadano.
4. Guía para entidades públicas Servicio y Atención Incluyente.
5. Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
6. Guía Metodológica para la racionalización de tramites.
7. Guía para la Administración de Riesgos y Diseño de Controles V4.
8. Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión V4.
9. Resultado índice de Desempeño Institucional – FURAG.

C. MEDICIÓN DEL PROCESO – INDICADORES

- ✓ Cumplimiento en los tiempos de respuesta de PQRSD
- ✓ Satisfacción de los ciudadanos con la atención prestada por los diferentes canales
- ✓ Porcentaje de PQRSD atendidas por área o dependencia en el trimestre

D. ESCENARIOS DE RELACIONAMIENTO DEL CIUDADANO CON EL ESTADO

El servicio es un elemento transversal del relacionamiento del ciudadano, grupos de valor-interés con el estado, y se identifican diferentes niveles de madurez en esta interacción:

1. Nivel de madurez 1: Ciudadano que accede a información pública.
2. Nivel de madurez 2: Ciudadano que hace trámites (Solicita trámites y OPA).
3. Nivel de madurez 3: Ciudadano que hace control y exige cuentas.
4. Nivel de madurez 4: Ciudadano que participa y colabora.



Fuente: Función Pública

TIEMPOS DE RESPUESTA A SOLICITUDES

Según la normatividad vigente, los tiempos de respuesta para las solicitudes se discriminan a continuación.

Modalidad	Término	Normatividad
Interés Particular	15 días	Art 14 Ley 1755 de 2015
Interés General	15 días	
Solicitud de Información	10 días	
Solicitud Copia de Documentos	10 días	
Consultas	30 días	
Queja	15 días	
Denuncia	30 días	
Reclamo	15 días	
Queja Ambiental	Tiempos del proceso sancionatorio	Resolución 41 de 2013 Ley 1333 de 2009
Traslado por Competencia	5 días	Art 21 Ley 1755 de 2015
Petición entre autoridades	10 días	Art 30 Ley 1755 de 2015

Para las peticiones presentadas por los entes externos de control, en el caso de no establecer las fechas o plazos de respuesta, se tienen los siguientes términos:

Órgano de Control	Norma	Término
Congreso de la República	Art 243 Ley 5 de 1992	La contestación por escrito a las preguntas deberá realizarse hasta cuarenta y ocho (48) horas antes de cumplirse la citación.
	Art 258 Ley 5 de 1992	Solicitud de informes por los congresistas. En los cinco (5) días siguientes deberá procederse a su cumplimiento
	Art 260 Ley 5 de 1992	Solicitud de documentos. A más tardar en los diez (10) días siguientes.
Contraloría General de la República	Art 15 Ley 24 de 1992	5 días hábiles siguientes a la fecha de radicación
	Art 30 Ley 1755 de 2015	Si no tiene plazo, establecido deberá ser atendida dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Procuraduría General de la Nación	Art 15 Ley 24 de 1992	5 días hábiles siguientes a la fecha de radicación.
	Art 30 Ley 1755 de 2015	Si no tiene plazo, establecido deberá ser atendida dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Defensoría del pueblo	Art 15 Ley 24 de 1992	5 días hábiles siguientes a la fecha de radicación
	Art 30 Ley 1755 de 2015	Si no tiene plazo, establecido deberá ser atendida dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

 <p>Corpocaldas Corporación Autónoma Regional de Caldas</p>	<p>PLAN ESTRATÉGICO ATENCIÓN AL USUARIO DE CORPOCALDAS</p>	<p>CÓDIGO: CS-AC-PD-01 VERSIÓN: 1</p>
---	---	---

8.3. PLAN DE ACCIÓN

Una vez identificadas las falencias del proceso, se diseña el plan de acción que permita fortalecer la política de atención al ciudadano.

A continuación, se describen una serie de fases, con base en el análisis de los resultados del diagnóstico, para establecer los aspectos sobre los que se va a priorizar la gestión para lograr fortalecer el proceso.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN
Caracterización usuarios y medición de percepción	55,0

ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 - 100)	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RESPONSABLE	PERIODICIDAD								
				I SEM 2020	II SEM 2020	I SEM 2021	II SEM 2021	I SEM 2022	II SEM 2022	I SEM 2023	II SEM 2023	
La entidad ha realizado caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos	5	1. Elaborar procedimiento de la caracterización de usuarios y grupos de valor. 2. Diseñar manual de aplicación de la caracterización. 3. Aplicación de encuestas. 4. Elaborar informe de análisis de resultados con las respectivas propuestas 5. Difusión resultados de caracterización.	Lider proceso CSAC	X	X		X		X			X
La entidad determina, recopila y analiza los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los productos o servicios ofrecidos y si estos cumplen sus expectativas.	80	Mediciones de percepción de la ciudadanía para los diferentes canales de atención,. Recopilar la información necesaria sobre los requerimientos de los usuarios para el acceso a los trámites y servicios de CORPOCALDAS, con el objeto de realizar campañas de sensibilización.	Lider proceso CSAC - Funcionarios de atención al usuario	X	X	X	X	X	X	X		X
La entidad determina, recopila y analiza los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los trámites y procedimientos de cara al ciudadano.	80	Aplicar procedimiento medición de satisfacción por canales de atención e implementar las acciones de mejora según resultados.	Lider proceso CSAC - Funcionarios de atención al usuario									

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN
Formalidad de la dependencia o área	52,5

ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 - 100)	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RESPONSABLE	PERIODICIDAD									
				I SEM 2020	II SEM 2020	I SEM 2021	II SEM 2021	I SEM 2022	II SEM 2022	I SEM 2023	II SEM 2023		
La entidad cuenta con una dependencia o área formal encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen.	100	Definir los canales y protocolos (procedimientos/ procesos) de acceso a los productos y servicios de CORPOCALDAS que se requiera el ciudadano.	Lider proceso CSAC	X	X								
La dependencia de Servicio al Ciudadano es la encargada de dar orientación sobre los trámites y servicios de la entidad.	100	Revisión de los actuales trámites de CORPOCALDAS publicados en el SUIT y actualizar la información vigente.	Lider proceso CSAC	X	X		X			X			X
La política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano se incluye en el Plan Estratégico Sectorial y en el Plan Estratégico Institucional.	5	Elaborar resolución con la actual política de atención al usuario.	Lider proceso CSAC		X								
En el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo se incluyen temas relacionados con Servicio al Ciudadano.	5	Actualización de los procedimientos y procedimientos en el Sistema de Gestión Institucional	Lider proceso CSAC			X							X



**PLAN ESTRATÉGICO ATENCIÓN AL
USUARIO DE CORPOCALDAS**

CÓDIGO: CS-AC-PD-01
VERSIÓN: 1

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN
Procesos	100,0

ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 - 100)	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RESPONSABLE	PERIODICIDAD								
				I SEM 2020	II SEM 2020	I SEM 2021	II SEM 2021	I SEM 2022	II SEM 2022	I SEM 2023	II SEM 2023	
La entidad cuenta con procesos o procedimientos de servicio al ciudadano documentados e implementados (peticiones, quejas, reclamos y denuncias, trámites y servicios)	100	Actualizar Procedimientos de servicio al usuario (peticiones, quejas, reclamos y denuncias, trámites y servicios)	Lider proceso CSAC		X	X						
La entidad aplica el procedimiento para las peticiones incompletas	100	Actualizar procedimiento para las peticiones incompletas	Lider proceso CSAC		X	X						

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN
Atención incluyente y accesibilidad	

ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 - 100)	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RESPONSABLE	PERIODICIDAD								
				I SEM 2020	II SEM 2020	I SEM 2021	II SEM 2021	I SEM 2022	II SEM 2022	I SEM 2023	II SEM 2023	
La entidad efectúa ajustes razonables para garantizar la accesibilidad a los espacios físicos conforme a lo establecido en la NTC 6047	90	Incluir las adecuaciones físicas necesarias para garantizar el acceso a los ciudadanos y funcionarios que presentan condición de discapacidad.	Lider proceso CSAC - Subdirección Administrativa y Financiera		X	X					X	X
La entidad implementa acciones para garantizar una atención accesible, contemplando las necesidades de la población con discapacidades como: - Visual - Auditiva - Cognitiva - Mental - Sordoceguera - Múltiple - Física o motora	5	Proponer actividades para el fortalecimiento de la atención de ciudadanos en condición de discapacidad (auditiva, visual, de movilidad). Difundir protocolo de atención al ciudadano y difundir a todos los servidores de las sedes de atención al usuario (atención de personas en situación de discapacidad, embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor). Gestionar centro de relevo	Lider proceso CSAC		X	X				X		
La entidad incluyó dentro de su plan de desarrollo o plan institucional, acciones para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los	5	Elaborar trámite contractual para adecuación de la sede de atención al usuario de la carrera 24.	Lider proceso CSAC		X	X						
La entidad cuenta con mecanismos de atención especial y preferente para infantes, personas en situación de discapacidad, embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y veterano de la fuerza pública y en general de personas en estado de indefensión y o de debilidad manifiesta.	90	Habilitar una fila de atención preferencial para personas que requieran atención especial y preferente. Gestionar convenio entre CORPOCALDAS con INCI e INSOR para avanzar en el desarrollo de acciones que permitan desarrollar inclusión a personas en condición de discapacidad visual y auditiva.	Lider proceso CSAC			X	X					
La entidad incorpora en su presupuesto recursos destinados para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece	80	Elaborar trámite contractual para señalética en todas las sedes de atención al usuario de Corpocaldas	Lider proceso CSAC			X	X					

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN
Sistemas de información	95,0

ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 - 100)	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RESPONSABLE	PERIODICIDAD								
				I SEM 2020	II SEM 2020	I SEM 2021	II SEM 2021	I SEM 2022	II SEM 2022	I SEM 2023	II SEM 2023	
La entidad cuenta con un sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias	100	Elaborar manual de registro de PQRSD y consulta de radicados en el aplicativo CROSS para los usuarios de la página WEB de Corpocaldas	Lider proceso CSAC		X	X						
El sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias incorpora los siguientes criterios: - Existe un responsable(s) de la administración del Sistema - Permite adjuntar archivos y/o documentos - Brinda opciones para que el ciudadano pueda elegir el medio por el cual quiere recibir la respuesta - Permite la protección de los datos personales de los usuarios. - Permite la centralización de todas las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, que ingresan por los diversos medios o canales - Cuenta con un enlace de ayuda en donde se detallan las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud. - Emite mensaje de	100	Difundir manual de registro de PQRSD y consulta de radicados en el aplicativo CROSS para los usuarios de la página WEB de Corpocaldas	Lider proceso CSAC			X						
La entidad habilitó consulta en línea de bases de datos con información relevante para el ciudadano	90	Difundir las herramientas de consulta que tiene Corpocaldas habilitados para los usuarios.	Lider proceso CSAC			X						
La entidad organiza su información, trámites y servicios a través de ventanillas únicas virtuales	90	Fortalecer la Ventanilla Única Virtual	Lider proceso CSAC - Sistemas			X						

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN
Publicación de información	97,5

ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 - 100)	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RESPONSABLE	PERIODICIDAD									
				I SEM 2020	II SEM 2020	I SEM 2021	II SEM 2021	I SEM 2022	II SEM 2022	I SEM 2023	II SEM 2023		
La entidad publica la siguiente información en lugares visibles (diferentes al medio electrónico) y de fácil acceso al ciudadano: - Localización física de sede central y sucursales o regionales - Horarios de atención de sede central y sucursales o regionales - Teléfonos de contacto, líneas gratuitas y fax - Carta de trato digno - Listado de trámites y servicios - Responsable (dependencia o nombre o cargo) de la atención de peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias - Correo electrónico de contacto de la Entidad - Noticias - Información relevante de la rendición de cuentas - Calendario de actividades	90	Actualizar el enlace de Atención al Usuario en la Página de Corpocaldas www.corpocaldas.gov.co .				X							
La entidad publicó en su sitio web oficial, en la sección de transparencia y acceso a la información pública: - Mecanismos para la atención al ciudadano - Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público - Derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos (Carta de trato digno) - Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones de la Entidad - Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información	100	Habilitar la consulta de la carta de trato digno, manual del usuario, manual de protección al denunciante anónimo. Identificar en la página web o correo de respuesta a la PQRSD el número de registro en el año o en el mes. Realizar control y seguimiento exhaustivo a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias	Líder proceso CSAC			X							
El sitio web cuenta con información dirigida a diferentes grupos de población	100					X							
La entidad actualiza frecuentemente la información sobre la oferta Institucional en los diferentes canales de atención	100					X							

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN
Canales de atención	85,0

ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 - 100)	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RESPONSABLE	PERIODICIDAD								
				I SEM 2020	II SEM 2020	I SEM 2021	II SEM 2021	I SEM 2022	II SEM 2022	I SEM 2023	II SEM 2023	
La entidad cuenta con los canales y/o espacios suficientes y adecuados para interactuar con ciudadanos, usuarios o grupos de interés.	100	Actualizar la Publicación en la página web los datos de contacto del servidor público responsable de la atención a quejas y reclamos	Lider proceso CSAC		X	X						
La entidad ha implementado protocolos de servicio en todos los canales dispuestos para la atención ciudadana	90	Actualizar protocolos de atención para cada canal de atención al usuario			X	X						
La entidad garantiza atención por lo menos durante 40 horas a la semana	100	Disponer trámites y servicios en línea					X	X				
La entidad tiene establecido un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio	100		Lider proceso CSAC			X						
La entidad publica y mantiene actualizada la carta de trato digno al usuario, en la que se indiquen sus derechos y los medios dispuestos para garantizarlos.	5	Actualizar carta de trato digno y publicarla en la página web	Lider proceso CSAC			X						
La entidad dispone de oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario	100	Fortalecer la Ventanilla Única			X	X						
La entidad dispone de oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario	100					X	X					

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN
Protección de datos personales	47,5

ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 - 100)	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RESPONSABLE	PERIODICIDAD								
				I SEM 2020	II SEM 2020	I SEM 2021	II SEM 2021	I SEM 2022	II SEM 2022	I SEM 2023	II SEM 2023	
La entidad cuenta con una política de tratamiento de datos personales, y tiene establecidos lineamientos para la protección y conservación de datos personales.	5	Elaborar política de tratamiento de datos personales, y establecer lineamientos para la protección y conservación de datos personales.	Lider proceso CSAC - Apoyo revisión de Secretaría General		X	X						
La entidad divulga su política de tratamiento de datos personales mediante aviso de privacidad, en su página web y personalmente al titular en el momento de la recolección de los datos.	5	Divulgar política de tratamiento de datos personales mediante aviso de privacidad, en la página web y personalmente al titular en el momento de la recolección de los datos.			X	X						
La entidad cuenta con la autorización del ciudadano para la recolección de los datos personales	5				X	X						
La entidad permite al titular de la información, conocer en cualquier momento la información que exista sobre él en sus bancos de datos.	90	Elaborar política de tratamiento de datos personales, y establecer lineamientos para la protección y conservación de datos personales.			X	X						
La entidad conserva la información bajo condiciones de seguridad para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.	90				X	X						
La entidad procede a la supresión de los datos personales una vez cumplida la finalidad del tratamiento de los mismos.	90				X	X						

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN
Gestión de PQRSD	51,4

La entidad definió y publicó un reglamento interno para la gestión de las peticiones y quejas recibidas	90	Elaborar procedimiento de Gestión de PQRSD	Lider proceso CSAC		X	X							
La entidad informó a los ciudadanos los mecanismos a través de los cuales pueden hacer seguimiento a sus peticiones	5	Elaborar instructivo para seguimiento de peticiones	Lider proceso CSAC		X	X							
La entidad cuenta con un formulario en su página Web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias	100	Actualizar formulario de la página Web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias	Lider proceso CSAC		X	X							
La entidad actualizó su reglamento de peticiones, quejas y reclamos, lineamientos para la atención y gestión de peticiones verbales en lenguas nativas, de acuerdo con el decreto 1166 de 2016.	5	Elaborar reglamento de peticiones, quejas y reclamos, lineamientos para la atención y gestión de peticiones verbales en lenguas nativas, de acuerdo con el decreto 1166 de 2016.	Lider proceso CSAC - Lider Comunicaciones		X	X							
La entidad dispone de mecanismos para recibir y tramitar las peticiones interpuestas en lenguas nativas o dialectos oficiales de Colombia, diferentes al español.	5		Lider proceso CSAC - Lider Comunicaciones		X	X							
La entidad cuenta con mecanismos para dar prioridad a las peticiones relacionadas con: - El reconocimiento de un derecho fundamental - Peticiones presentadas por menores de edad - Peticiones presentadas por periodistas	5	Elaborar procedimiento	Lider proceso CSAC		X	X							
En caso de desistimiento tácito de una petición, la entidad expide el acto administrativo a través del cual se decreta dicha situación	5	Elaborar procedimiento	Lider proceso CSAC		X	X							
La entidad elabora informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias con una frecuencia trimestral o mayor.	100	Elaborar informe mensual , trimestral y anual	Lider proceso CSAC - administrador PQRSD	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
La entidad incluye en sus informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, los siguientes elementos de análisis: - Recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos - Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad - Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública - Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles	70	Elaborar informe mensual , trimestral y anual	Lider proceso CSAC	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
La entidad cumple con los términos legales para responder las peticiones y consultas	90	Elaborar informe mensual , trimestral y anual	Funcionario , subdirección responsable de la respuesta	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
La entidad da trámite a las peticiones anónimas	90			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN
Gestión del talento humano	95,0

Gestión del talento humano	95,0	La entidad cuenta con mecanismos de evaluación periódica del desempeño de sus servidores en torno al servicio al ciudadano	90	1. Elaborar encuestas de satisfacción para los diferentes canales y discriminado por subdirecciones y municipios. 2. Aplicar una encuesta a funcionarios que van a desempeñar funciones de servicio al ciudadano, en el que se mida el conocimiento en atención al usuario, tiempos de respuesta a los requerimientos	Lider proceso CSAC	X	X	X	X	X	X	X	X
		Dentro de los temas que se incluyeron en el Plan Institucional de Capacitación de la vigencia, se tuvo en cuenta todo lo relacionado con la política de servicio al ciudadano	100	1. Incluir en el plan de capacitación para el personal que atendería los canales de acceso a la información cursos-seminarios de atención al usuario. Difundir protocolos de atención para personas en condición de discapacidad, y que se haga extensivo para el personal de seguridad y de aseo de la entidad. 2. Incluir dentro de el programa de Inducción - Reinducción la capacitación de gerencia del servicio para los funcionarios de CORPOCALDAS. Difundir protocolo de atención al ciudadano y difundir a todos los servidores de los centros de atención al ciudadano (atención de personas en situación de discapacidad, embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor).	Lider proceso CSAC	X	X	X	X	X	X	X	X

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN
Control	100,0

ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 - 100)	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RESPONSABLE	PERIODICIDAD							
				I SEM 2020	II SEM 2020	I SEM 2021	II SEM 2021	I SEM 2022	II SEM 2022	I SEM 2023	II SEM 2023
La Oficina de Control Interno vigila que la dependencia de servicio al ciudadano, preste atención al ciudadano de acuerdo con las normas legales vigentes	100	Revisión Oficina de Control Interno	Lider Control Interno	X	X	X	X	X	X	X	X
La Oficina de Control realiza un informe semestral sobre el cumplimiento de las obligaciones legales por parte de la dependencia de servicio al ciudadano	100		Lider Control Interno	X	X	X	X	X	X	X	X

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN
Buenas prácticas	5,0

ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 - 100)	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RESPONSABLE	PERIODICIDAD							
				I SEM 2020	II SEM 2020	I SEM 2021	II SEM 2021	I SEM 2022	II SEM 2022	I SEM 2023	II SEM 2023
La entidad atiende en jornada continua	5	Diseñar una propuesta para la atención en horarios adicionales	Lider proceso CSAC		X	X					
La entidad atiende en horarios adicionales	5		Lider proceso CSAC		X	X					
La entidad ofreció la posibilidad de realizar peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través de dispositivos móviles	5	Elaborar una aplicación para habilitar la realización de peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través de dispositivos móviles	Lider proceso CSAC - Oficina de Sistemas		X	X	X				

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN POR CANALES DE ATENCIÓN

	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIOS EXTERNOS CANAL PRESENCIAL		
	Versión: 1	Página 1 de 1	Código: CS-AC-FR-07

Para Corpocaldas es muy importante su opinión; agradecemos su colaboración con el diligenciamiento de esta encuesta que solamente se utilizará con fines estadísticos para implementar acciones de mejora y fortalecer la calidad del servicio prestado.

Fecha (Día/Mes/Año)	Departamento / Municipio:		
Objetivo	Determinar el grado de satisfacción de los usuarios frente a los distintos servicios que presta Corpocaldas.		
Tipo de usuario	Persona Natural	Sector privado	Organización comunitaria
	Persona Jurídica	Sector educativo	Comunidad Indígena
	Sector público	Entidad sin ánimo de lucro	Otro
	Cual?		
DATOS BÁSICOS DEL USUARIO			
Tipo de identificación	Cédula de ciudadanía	NIT	Pasaporte
	Cédula de extranjería	Tarjeta de identidad	Registro Civil
	Otro. Cual?		
Nombres y apellidos ó Razón social			
Nombre del funcionario que lo atendió			
Subdirección / Dependencia			
Trámite – Tipo de servicio prestado			

EVALUACIÓN DEL SERVICIO
De acuerdo a su experiencia como usuario de Corpocaldas, por favor evalúe su grado de satisfacción, marcando con una equis (X) el campo que corresponda.
Escala de Calificación: Excelente (5), Bueno(4), Aceptable (3), Malo (2) , Deficiente (1)

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Excelente (5)	Buena (4)	Aceptable (3)	Malo (2)	Deficiente (1)
Atención recibida (Actitud y disposición de servidor)					
Claridad de la información suministrada					
Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario					
Instalaciones, loativas					
Facilidad de acceso para personas en condición de discapacidad					
Horarios de atención al usuario					
Respuesta recibida a su solicitud					
Tiempo de espera					
Satisfacción general con el servicio prestado					
Imagen general que tiene de Corpocaldas					

OBSERVACIONES - RECOMENDACIONES

El tratamiento de sus datos personales tiene como objetivo conocer las características de los grupos de interés-valor de Corpocaldas, para fortalecer los canales de atención. Autorizo expresamente a Invercibernético y de conformidad con la Ley 1591 de 2012 y el Decreto 1207 de 2013, para realizar el tratamiento de la información de los datos personales que se informan en el presente documento conforme a lo estipulado en la Política de Protección y Tratamiento de datos personales publicada en la página web de Corpocaldas. Si ___ No ___

	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIOS EXTERNOS CANAL TELEFÓNICO		
	Versión: 1	Página 1 de 1	Código: CS-AC-FR-08

Para Corpocaldas es muy importante su opinión; agradecemos su colaboración con el diligenciamiento de esta encuesta que solamente se utilizará con fines estadísticos para implementar acciones de mejora y fortalecer la calidad del servicio prestado.

Fecha (Día/Mes/Año)	Departamento / Municipio:		
Objetivo	Determinar el grado de satisfacción de los usuarios frente a los distintos servicios que presta Corpocaldas.		
Tipo de usuario	Persona Natural	Sector privado	Organización comunitaria
	Persona Jurídica	Sector educativo	Comunidad indígena
	Sector público	Entidad sin ánimo de lucro	Otro
	Cual?		
DATOS BÁSICOS DEL USUARIO			
Tipo de identificación	Cédula de ciudadanía	NIT	Pasaporte
	Cédula de extranjería	Tarjeta de identidad	Registro Civil
	Otro. Cual?		
Nombres y apellidos ó Razón social			
Nombre del funcionario que lo atendió			
Subdirección / Dependencia			
Trámite – Tipo de servicio prestado			

EVALUACIÓN DEL SERVICIO
De acuerdo a su experiencia como usuario de Corpocaldas, por favor evalúe su grado de satisfacción, marcando con una equis (X) el campo que corresponda.
Escala de Calificación: Excelente (5), Bueno (4), Aceptable (3), Malo (2) , Deficiente (1)

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Excelente (5)	Bueno (4)	Aceptable (3)	Malo (2)	Deficiente (1)
Orientación recibida (Actitud y disposición de servicio)					
Claridad y utilidad de la información suministrada					
Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario					
Horarios de atención al usuario					
Tiempo de espera para que lo atiendan en su llamada					
Tiempo de espera para que lo comuniquen con la dependencia que requiere					
Satisfacción general con el servicio prestado					
Imagen general que tiene de Corpocaldas					

OBSERVACIONES - RECOMENDACIONES

El tratamiento de sus datos personales tiene como objetivo conocer las características de los grupos de interés-valor de Corpocaldas, para fortalecer los canales de atención. Autoriza expresamente a Corpocaldas a invocar la Ley 1591 de 2012 y el Decreto 1307 de 2013, para realizar el tratamiento de la información de los datos personales que se informan en el presente documento conforme a lo estipulado en la Política de Protección y Tratamiento de datos personales publicada en la página web de Corpocaldas. Si ___ No ___



PLAN ESTRATÉGICO ATENCIÓN AL USUARIO DE CORPOCALDAS

CÓDIGO: CS-AC-PD-01
VERSIÓN: 1

	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIOS EXTERNOS CANAL CORREO ELECTRÓNICO – CORREO POSTAL	
Versión: 1	Página 1 de 1	Código: CS-AC-FR-08

Para Corpocaldas es muy importante su opinión; agradecemos su colaboración con el diligenciamiento de esta encuesta que solamente se utilizará con fines estadísticos para implementar acciones de mejora y fortalecer la calidad del servicio prestado.

Fecha (Día/Mes/Año)	Departamento / Municipio:		
Objetivo	Determinar el grado de satisfacción de los usuarios frente a los distintos servicios que presta Corpocaldas.		
Tipo de usuario	Persona Natural	Sector privado	Organización comunitaria
	Persona Jurídica	Sector educativo	Comunidad Indígena
	Sector público	Entidad sin ánimo de lucro	Otro
	Cual?		
DATOS BÁSICOS DEL USUARIO			
Tipo de identificación	Cédula de ciudadanía	NIT	Pasaporte
	Cédula de extranjería	Tarjeta de identidad	Registro Civil
	Otro. Cual?		
Nombres y apellidos ó Razón social			
Nombre del funcionario que lo atendió			
Subdirección / Dependencia			
Trámite – Tipo de servicio prestado			

EVALUACIÓN DEL SERVICIO
De acuerdo a su experiencia como usuario de Corpocaldas, por favor evalúe su grado de satisfacción, marcando con una equis (X) el campo que corresponda.
Escala de Calificación: Excelente (5), Bueno (4), Aceptable (3), Malo (2) , Deficiente (1)

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Excelente (5)	Bueno (4)	Aceptable (3)	Malo (2)	Deficiente (1)
Orientación recibida					
Claridad y utilidad de la información suministrada					
Respuesta recibida a su solicitud					
Tiempo de respuesta a su solicitud					
Satisfacción general con el servicio prestado					
Imagen general que tiene de Corpocaldas					

OBSERVACIONES - RECOMENDACIONES

El tratamiento de sus datos personales tiene como objetivo conocer las características de los grupos de interés-valor de Corpocaldas, para fortalecer los canales de atención. Autorizo expresamente a involucramiento y de conformidad con la Ley 1591 de 2012 y el Decreto 1307 de 2013, para realizar el tratamiento de la información de los datos personales que se informan en el presente documento conforme a lo estipulado en la Política de Protección y Trasmiento de datos personales publicada en la página web de Corpocaldas. Si ___ No ___



PLAN ESTRATÉGICO ATENCIÓN AL USUARIO DE CORPOCALDAS

CÓDIGO: CS-AC-PD-01
VERSIÓN: 1

	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIO EXTERNO PÁGINA WEB
Versión: 1	Página 1 de 1
Código: CS-AC-FR-10	

Para Corpocaldas es muy importante su opinión; agradecemos su colaboración con el diligenciamiento de esta encuesta que solamente se utilizará con fines estadísticos para implementar acciones de mejora y fortalecer la calidad del servicio prestado.

Fecha (Día/Mes/Año)				Departamento / Municipio
Objetivo	Determinar el grado de satisfacción de los usuarios frente a los distintos servicios que presta Corpocaldas			
Tipo de usuario	Persona Natural	Sector privado	Organización comunitaria	
	Persona Jurídica	Sector educativo	Comunidad Indígena	
	Sector público	Entidad sin ánimo de lucro	Otro	
	Cual?			
DATOS BÁSICOS DEL USUARIO				
Tipo de identificación	Cédula de ciudadanía	NIT	Pasaporte	
	Cédula de extranjería	Tarjeta de identidad	Registro Civil	
	Otro. Cual?			
Nombres y apellidos ó Razón social				
Nombre del funcionario que lo atendió				
Subdirección / Dependencia				
Trámite – Tipo de servicio prestado				

EVALUACIÓN DEL SERVICIO
<p>De acuerdo a su experiencia como usuario de Corpocaldas, por favor evalúe su grado de satisfacción, marcando con una equis (X) el campo que corresponda.</p> <p>Escala de Calificación: Excelente (5), Bueno (4), Aceptable (3), Malo (2) , Deficiente (1)</p>

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Excelente (5)	Bueno (4)	Aceptable (3)	Malo (2)	Deficiente (1)
Presentación y diseño página web					
Facilidad de acceso y confiabilidad de la información					
Contenido y utilidad de la información					
Actualización de la información					
Facilidad de acceso para personas en condición de discapacidad					
Tiempo de respuesta					
Satisfacción general con el servicio prestado					
Imagen general que tiene de Corpocaldas					

OBSERVACIONES - RECOMENDACIONES

El intermedio de sus datos personales tiene como objetivo conocer las características de los grupos de interés-valor de Corpocaldas, para fortalecer los canales de atención. Aunado a ello, se garantiza el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1307 de 2013, para realizar el tratamiento de la información de sus datos personales que se informa en el presente documento conforme a lo estipulado en la Política de Protección y Tratamiento de datos personales publicada en la página web de Corpocaldas. Sí ___ No ___

	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIOS EXTERNOS REDES SOCIALES		
	Versión: 1	Página 1 de 1	Código: CS-AC-FR-11

Para Corpocaldas es muy importante su opinión; agradecemos su colaboración con el diligenciamiento de esta encuesta que solamente se utilizará con fines estadísticos para implementar acciones de mejora y fortalecer la calidad del servicio prestado.

Fecha (Día/Mes/Año)	Departamento / Municipio:			
Objetivo	Determinar el grado de satisfacción de los usuarios frente a los distintos servicios que presta Corpocaldas			
Tipo de usuario	Persona Natural	Sector privado	Organización comunitaria	
	Persona Jurídica	Sector educativo	Comunidad indígena	
	Sector público	Entidad sin ánimo de lucro	Otro	
	Cual?			
DATOS BÁSICOS DEL USUARIO				
Tipo de identificación	Cédula de ciudadanía	NIT	Pasaporte	
	Cédula de extranjería	Tarjeta de identidad	Registro Civil	
	Otro. Cual?			
Nombres y apellidos ó Razón social				
Nombre del funcionario que lo atendió				
Subdirección / Dependencia				
Trámite – Tipo de servicio prestado				

EVALUACIÓN DEL SERVICIO
De acuerdo a su experiencia como usuario de Corpocaldas, por favor evalúe su grado de satisfacción, marcando con una equis (X) el campo que corresponda.
Escala de Calificación: Excelente (5), Bueno (4), Aceptable (3), Malo (2), Deficiente (1)

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Excelente (5)	Bueno (4)	Aceptable (3)	Malo (2)	Deficiente (1)
Información clara y oportuna					
Publicación de contenidos de interés					
Páginas gráficas con diseños creativos / Imágenes claras					
Respuesta recibida a su solicitud					
Tiempo de respuesta a sus solicitudes					
Satisfacción general con el servicio prestado					
Imagen general que tiene de Corpocaldas					

OBSERVACIONES - RECOMENDACIONES

El tratamiento de sus datos personales tiene como objetivo conocer las características de los grupos de interés-valor de Corpocaldas, para fortalecer los canales de atención. Autoriza expresamente a Corpocaldas y de conformidad con la Ley 1581 de 2010 y el Decreto 1307 de 2013, para realizar el tratamiento de la información de los datos personales que se informan en el presente documento conforme a lo estipulado en la Política de Protección y Tratamiento de datos personales publicada en la página web de Corpocaldas. Si ___ No ___

8.4. EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

INDICADORES

INS003	<u>Tiempo promedio de respuesta derechos de petición de interés general o particular</u>
INS005	<u>Tiempo promedio de respuesta derechos de petición de información</u>
INS006	<u>Tiempo promedio de respuesta a denuncias</u>
INS008	<u>Índice Global de Satisfacción del Cliente</u>

8.5 PROPUESTAS – PRIORIDADES DEL PLAN DE MEJORA PROCESO ATENCIÓN AL USUARIO - PQR's:

1. IDENTIFICAR Y CARACTERIZAR SUS GRUPOS DE VALOR con el fin de diseñar o rediseñar los servicios ofrecidos y presentarlos de manera focalizada para responder satisfactoriamente, así como para obtener realimentación de los ciudadanos, usuarios o interesados.
2. Actualizar protocolos de atención al ciudadano.
3. Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.
4. Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio
5. Caracterizar los PQR's
6. Implementar gestión del conocimiento para agilizar las respuestas a casos ya conocidos
7. Implementar política de asignaciones.
8. Incorporar compromiso de oportunidad a las evaluaciones de desempeño.
9. Implementar el análisis de tiempos en cada paso de la respuesta a PQR.
10. Descentralizar y/o automatizar las asignaciones, revisiones y aprobaciones.
11. Actualizar el procedimiento teniendo en cuenta sugerencias del informe de PQR's en el grupo de Biodiversidad, elaborado por la OCI.
12. Actualizar el formato de recepción de PQR's.
13. Actualizar el manual de atención al usuario.
14. Mejorar las competencias del personal involucrado en las respuestas a PQR's y atención de trámites.
15. Participar en Ferias de Servicio al Ciudadano

9. GLOSARIO DE TERMINOS

Grupos de Interés: individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales. (Adaptado del documento “Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, del DNP, 2014).

Grupos de valor: personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad.

Objetivos estratégicos: es la expresión de los logros que se espera que las entidades públicas alcancen en el largo y mediano plazo, en el marco del cumplimiento de su propósito fundamental y de las prioridades del gobierno. (Adaptado del concepto proporcionado en el documento “Planeación Estratégica e Indicadores de desempeño en el sector público - Serie Manuales N° 69” elaborado por la CEPAL, 2011).

Otros procedimientos administrativos -OPA: conjunto de acciones que realiza el usuario de manera voluntaria para obtener un producto o servicio que ofrece una institución de la administración pública o un particular que ejerce funciones administrativas dentro del ámbito de su competencia. Sus características son la NO obligatoriedad para el usuario y la ausencia de costo para éste. Por lo general estos procedimientos administrativos están asociados con un trámite, ya que de éste se pueden generar acciones de consulta, certificaciones, constancias, entre otras, los cuales acreditan el resultado de un trámite. Un ejemplo de trámite es el impuesto de

Industria y Comercio, y la OPA de este trámite es el certificado de paz y salvo del impuesto.

Plan: documento que recoge de manera detallada lo que una entidad desea hacer para cumplir un propósito incorporando aspectos como rutas de trabajo (estratégicas u operativas), objetivos, cronogramas, responsables, indicadores, recursos, riesgos y controles. Para efectos del MIPG se han considerado los siguientes conceptos de planes:

Plan Anticorrupción: es un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción, que debe ser diseñado por las entidades públicas pertenecientes a todos los niveles de gobierno. Estos documentos se estructuran sobre cinco componentes: Gestión de Riesgos de Corrupción, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano y Transparencia y Acceso a la Información Pública. (Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República).

Plan Anual de Acción: Instrumento de programación anual de las metas del plan de desarrollo que permite a cada dependencia de la administración orientar su quehacer para cumplir con los compromisos establecidos en el plan de desarrollo. A la vez, es el instrumento sobre el cual se realiza la actividad de seguimiento y la autoevaluación. (Departamento Nacional de Planeación)

Plan estratégico: es el documento en el que se formulan y establecen los objetivos de carácter prioritario, cuya característica principal es el establecimiento de los

	PLAN ESTRATÉGICO ATENCIÓN AL USUARIO DE CORPOCALDAS	CÓDIGO: CS-AC-PD-01 VERSIÓN: 1
---	--	---

cursos de acción (estrategias) de mediano y largo plazo, para atender el propósito fundamental de una entidad y las prioridades de los planes de desarrollo.

Usabilidad: se refiere a las cualidades de los sitios web que lo hacen fácil de usar y de comprender por quien accede a él y lo utiliza. En caso de requerir más información sobre los lineamientos evaluados, consulte: La Guía de Usabilidad, disponible en el siguiente enlace:
http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles8237_guia_usabilidad.pdf

Valor Público: “El concepto de valor público se encuentra referido al valor creado por el Estado a través de la calidad de los servicios que presta a la ciudadanía, las regulaciones que gestiona para el bienestar de toda la sociedad y el ejercicio de creación de Políticas Públicas que buscan satisfacer necesidades propias de la población.” (Función Pública, 2016)

10. REFERENCIAS

Departamento Administrativo de la Función Pública. Gestor Normativo. Departamento Nacional de Planeación. (s.f.).

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2016). La importancia de generar valor público en las sociedades del siglo XXI. Recuperado de: <https://bit.ly/2D4SUF8>

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2018). Manual Operativo. Sistema de Gestión, Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Recuperado de <https://bit.ly/2ComCH6>

Departamento Nacional de Planeación. (s. f.). Servicio y atención incluyente.

Departamento Nacional de Planeación. (2003). Protocolos de servicio al ciudadano.

Departamento Nacional de Planeación-DNP- (2013) CONPES 3785 del año 2013. Consejo Nacional de Política Económica y Social. Departamento Nacional de Planeación. República de Colombia. Bogotá D.C., 9 de diciembre de 2013.

Departamento Nacional de Planeación. (2017). Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados.

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2011). Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas.



**PLAN ESTRATÉGICO ATENCIÓN AL
USUARIO DE CORPOCALDAS**

CÓDIGO: CS-AC-PD-01
VERSIÓN: 1

Presidencia de la República (2018). Manual Operativo Sistema de Gestión. Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Versión 2. Consejo para la gestión y desempeño Institucional. Agosto de 2018.

