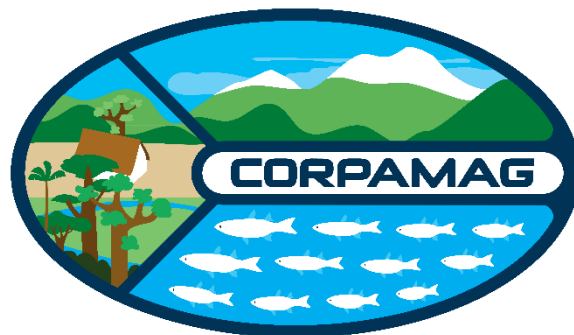




INFORME DE SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO VIGENCIA 2024

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL MAGDALENA – CORPAMAG

OFICINA CONTROL INTERNO

ENERO DE 2025



CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL MAGDALENA
NIT. 800.099.287-4

Tabla de contenido

1. Objetivo.....	2
2. Introducción	2
3. Resultados del seguimiento	2
3.1 Canales de atención	2
3.1.1 Atención presencial:	2
3.1.2 Canales virtuales:.....	3
3.1.3 Redes Sociales:	3
3.2 Formulación de Estrategia del Servicio al Ciudadano,	3
4. Fortalezas:	8
5. Conclusión	8
6. Recomendaciones	8



/ @corpamag



www.corpamag.gov.co



1. Objetivo

Realizar seguimiento, al cumplimiento de la Política del Servicio al Ciudadano por parte de la Corporación Autónoma Regional del Magdalena-CORPAMAG durante la vigencia 2024, evaluando su impacto en la atención ciudadana y la efectividad de las acciones desarrolladas para fortalecer la relación entre la entidad y la ciudadanía.

2. Introducción

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, contempla los lineamientos que deben tenerse en cuenta para el cumplimiento de la Política de Servicio al Ciudadano, la cual tiene como propósito *“garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado”*, en aras de mejorar la interacción de las instituciones estatales con la ciudadanía.

En cumplimiento de estos lineamientos para la puesta en operación de la política de relación Estado-ciudadanía, la Corporación formuló la estrategia anual de atención y servicio al ciudadano incluida en el componente 4. *Atención al Ciudadano del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano-PAAC*.

Esta estrategia se encuentra alineada con el Plan de Acción de la institución, específicamente en el *Programa 9. Fortalecimiento de la gestión y dirección del sector ambiente y desarrollo sostenible, Proyecto 9.2 Fortalecimiento a la Gestión Institucional, actividad 9.2.2*.

3. Resultados del seguimiento

3.1 Canales de atención

Los canales habilitados por la entidad para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias son los siguientes:

3.1.1 Atención presencial:

Con orientación y asesoría personalizada, su horario de atención es de:
lunes a viernes de 7:00 am a 12 m y 1:00 a 4:00 pm



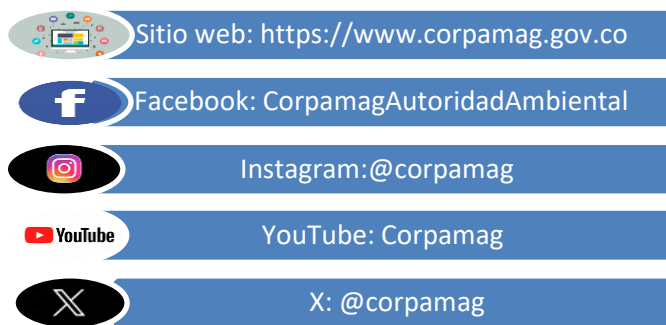


CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL MAGDALENA
NIT. 800.099.287-4

3.1.2 Canales virtuales:

- Horario de atención: de lunes a viernes de 7:00 am a 12 m y 1:00 a 4:00 pm.
- Agendamiento de citas: <https://www.corpamag.gov.co/index.php/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/agendamiento-de-citas>
- Para las solicitudes relacionadas con peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, los ciudadanos y servidores públicos las pueden realizar en el link:
<https://www.corpamag.gov.co/index.php/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias-pgrsd>
- Para las denuncias por actos de corrupción: correo electrónico soytransparente@corpamag.gov.co
[Link: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.corpamag.gov.co/archivos/pactotransp/denuncias-actos-corrupcion.pdf](https://www.corpamag.gov.co/archivos/pactotransp/denuncias-actos-corrupcion.pdf)
- Chat: de lunes a viernes de 10:00 am a 11:30 a.m

3.1.3 Redes Sociales:



3.2 Formulación de Estrategia del Servicio al Ciudadano,

Para su formulación, la Corporación ejecutó las siguientes acciones:



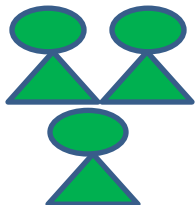
Elaboró el autodiagnóstico del estado actual del servicio al ciudadano en el 2024:

- ✓ Con el propósito de conocer el grado de cumplimiento en que se encontraba la Corporación con respecto a la Política de Servicio a la Ciudadanía, se evidenció la aplicación del formulario de autodiagnóstico establecido por el Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP, obteniendo un porcentaje del 83.9%.





CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL MAGDALENA
NIT. 800.099.287-4



La entidad formuló la **Estrategia de Servicio al Ciudadano** correspondiente a la vigencia 2024, la cual se encuentra incluida en el **Componente 4 del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC**.

La estrategia se compone de cinco (5) subcomponentes, que son los siguientes:

1. Planeación estratégica del servicio al ciudadano
2. Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano
3. Gestión de relacionamiento con los ciudadanos (procesos y procedimientos, canales, certidumbre)
4. Conocimiento al servicio al ciudadano
5. Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana

En total, se contemplan 17 actividades, cada una con el tiempo de ejecución y responsables establecidos. Esta estrategia se cumplió en un **95%**.



Carta de trato digno

En la página web de CORPAMAG se encuentra disponible el documento de la **Carta de Trato Digno**, un compromiso institucional para garantizar la atención respetuosa y equitativa hacia todos los ciudadanos. Para más información, se puede acceder al documento a través del siguiente enlace:

<chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcqlclefindmkaj/https://www.corpamag.gov.co/archivos/pactotransp/carta-de-trato-digno.pdf>



Caracterización de Usuarios.

En el portal de CORPAMAG está disponible el informe de caracterización del ciudadano correspondiente a la vigencia 2024. Puede consultarse a través del siguiente enlace:

<https://www.corpamag.gov.co/older/archivos/Caracterizaciones/Informe%20caracterizacion%20de%20usuarios%20POMCA%20Ci%C3%A9naga%20Grande%202024.pdf>



PQRS

Dentro del Proceso de Gestión, se encuentra definido PR.GJ.002 Gestión de peticiones el cual tiene como objetivo *establecer los lineamientos para llevar a cabo una gestión administrativa-eficiente, de las respuestas que la Corporación Autónoma*



/ @corpamag



www.corpamag.gov.co



Regional del Magdalena-CORPAMAG, ofrece a los ciudadanos respetos de sus peticiones.

- ✓ En la sede virtual de la entidad se encuentra habilitado el canal para la presentación de PQRSD por parte de la ciudadanía, link:
<https://www.corpamag.gov.co/index.php/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania>
- ✓ En el aplicativo de correspondencia IDOC, se registra toda la documentación recibida por la Corporación, entre ellas las PQRSD.
- ✓ En el sitio web de CORPAMAG se encuentran publicados los informes trimestrales de PQRSD.
<https://www.corpamag.gov.co/index.php/informes-de-peticiones-quejas-y-denuncias>
- ✓ La Política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano, está incluida en el Plan de Acción Institucional: proyecto 9.2 Fortalecimiento de la Gestión Institucional del Plan de Acción, actividad 9.2.2, Formulación e Implementación del Plan Anticorrupción.

[https://corpamag.gov.co/archivos/planes/PAI2024-](https://corpamag.gov.co/archivos/planes/PAI2024-2027/PLAN%20DE%20ACCION%20INSTITUCIONAL%202024%20-%202027%20CORPAMAG.pdf)

[2027/PLAN%20DE%20ACCION%20INSTITUCIONAL%202024%20-%202027%20CORPAMAG.pdf](https://corpamag.gov.co/archivos/planes/PAI2024-2027/PLAN%20DE%20ACCION%20INSTITUCIONAL%202024%20-%202027%20CORPAMAG.pdf)

<https://www.corpamag.gov.co/transparencia/planeacion/anticorrupcion-y-atencion-ciudadana>



Atención Incluyente y accesibilidad

- ✓ Se vienen efectuando acciones de mejora en cumplimiento al plan propuesto por el proceso responsable para subsanar los hallazgos encontrados en la auditoría interna efectuada por la Oficina de Control Interno-OCI; actualmente presenta un avance del 71%, todo esto, con el propósito de garantizar la accesibilidad a los espacios físicos conforme a lo establecido en la Norma Técnica Colombiana-NTC 6047 del 2013, contemplando las necesidades de la población con discapacidad.
- ✓ La rendición de cuentas a la ciudadanía contó con la interpretación en lengua de señas, facilitando así, la comunicación de personas con discapacidad auditiva.
- ✓ En el protocolo de atención al ciudadano se incluyeron recomendaciones para la atención a personas con discapacidad.
<https://corpamag.gov.co/archivos/pactotransp/Protocolo-de-atención-al-ciudadano.pdf>
- ✓ En el Sistema Único de Información de Trámite- SUIT se encuentran registrados 24 trámites y servicios que ofrece la Corporación, 2 de los cuales están en línea y 22 parcialmente en línea.



/ @corpamag



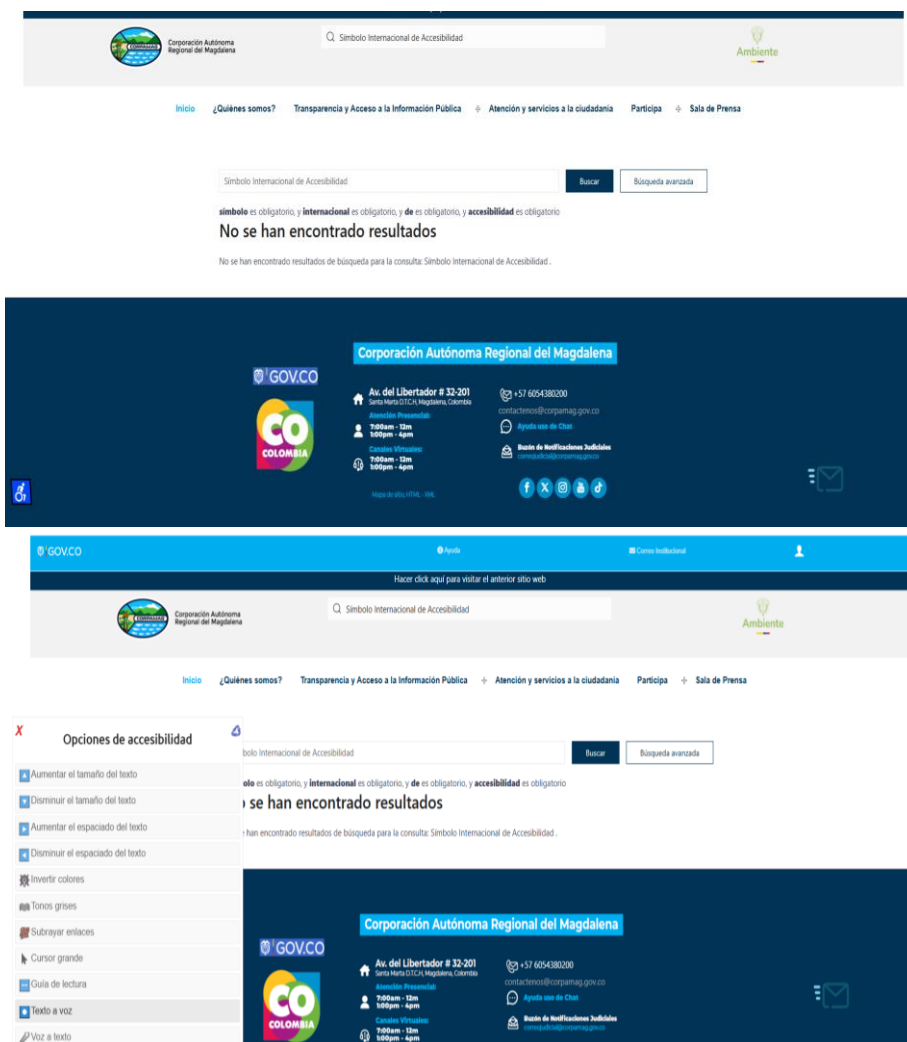
www.corpamag.gov.co



CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL MAGDALENA NIT. 800.099.287-4

- ✓ En el 2024, la Corporación optimizó su plataforma web para ser accesible a todos los usuarios, incluyendo a personas con discapacidad. Además, la página oficial cuenta con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (ISA) y ofrece herramientas como una guía de lectura para personas con discapacidad visual, mejoras en el contraste de colores, navegación mediante teclado y opciones.

Ilustración 1 Accesibilidad Página web-Discapacitados



- ✓ La Corporación, dando cumplimiento a la normatividad vigente sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública, pone a disposición en su portal web Información dirigida a niños, mujeres y demás Grupos de Interés, que puede ser consultada en los siguientes link:



<https://www.corpamag.gov.co/index.php/informacion-para-ninos-ninas-y-adolescentes>

<https://www.corpamag.gov.co/older/transparencia?view=article&id=719>

<https://www.corpamag.gov.co/index.php/demas-grupos-de-interes>

- ✓ El programa de radio Territorio Verde dispuesto en la página web, incluye texto alternativo.
- ✓ En el 2024, se logró la racionalización de 1 trámite, consisten en la mejora al trámite, Libro de Operaciones en Línea - LOFL.
- ✓ En el mes de diciembre de 2024, la Corporación puso en funcionamiento La Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea –VITAL, sistema centralizado de cobertura nacional que permite la recepción y gestión de trámites ambientales en línea.



Publicación de Información

- ✓ CORPAMAG, sigue los lineamientos establecidos en la Resolución 1519 del año 2020, que adopta las directrices de accesibilidad web para publicar la información de cara al ciudadano.
www.corpamag.gov.co
- ✓ Durante la presente vigencia, se llevó a cabo una sensibilización orientada a la apropiación del conocimiento del contenido de la Estrategia de Lenguaje Claro del Departamento Nacional de Planeación-DNP.
- ✓ La Corporación cuenta con la política de tratamiento de datos personales, la cual establece los lineamientos para la protección, conservación y autorización de los mismos.
<https://www.corpamag.gov.co/index.php/transparencia-acceso-informacion-publica?highlight=WyJwb2xcdTAwZWROaWNhIIO=>



Ejecución Estrategia del Servicio al Ciudadano

- ✓ De acuerdo al seguimiento efectuado al componente 4. Servicio al ciudadano del PAAC 2024, su cumplimiento fue del 95%. Informe de seguimiento efectuado por la OCI:
<https://www.corpamag.gov.co/index.php/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano>



/ @corpamag



www.corpamag.gov.co



4. Fortalezas:

El compromiso de la alta Dirección y los funcionarios en la planeación y ejecución de las acciones contenidas en el PAAC 2024, las cuales impactan de manera directa fortalecimiento del relacionamiento Estado-Ciudadano. Éstas acciones abarcan: la transparencia y acceso a la información pública, la rendición de cuentas, la participación ciudadana en la gestión pública, las iniciativas adicionales (política de integridad), y servicio al ciudadano como transversal, que articula y refuerza todas las anteriores.

5. Conclusión

La Corporación Autónoma Regional del Magdalena-CORPAMAG ha logrado avances significativos en la implementación de su Política de Servicio al Ciudadano, con una estrategia bien definida y canales de atención accesibles. El cumplimiento del 95% de la estrategia anual demuestra el compromiso de la entidad en mejorar la relación con la ciudadanía y optimizar los servicios ofrecidos. Sin embargo, es importante seguir implementando las recomendaciones sugeridas.

6. Recomendaciones

1. Sobre las PQRSD:

- Incluir en los informes trimestrales un análisis de los trámites y servicios con más quejas y sugerencias, e implementar mejoras continuas en el servicio.
- Solicitar actualizaciones al proveedor del sistema de correspondencia IDOC para asegurar que los informes se generen de manera automática y conforme a la normativa.

2. Medición de la Gestión:

Medir el desempeño en los diferentes canales de atención, evaluando tiempos de espera, tiempos de atención, número de personas atendidas y disponibilidad de canales, con el objetivo de mejorar los recursos y procesos de atención.

3. Revisión de la Gestión del Servicio al Ciudadano:

Evaluar periódicamente, en el Comité de Gestión y Desempeño, los aspectos relacionados con el servicio al ciudadano, asegurando la eficiencia y efectividad en la atención.

LILIANA HIDALGO GARCIA
Jefe Oficina de Control Interno



/ @corpamag



www.corpamag.gov.co