



Somos **VIDA**
Todos **Confianza**
Desarrollo

PLAN INSTITUCIONAL DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO

CONTENIDO

| | |
|--|---|
| 1. INTRODUCCIÓN | 3 |
| 2. OBJETIVOS | 4 |
| 2.1. OBJETIVO GENERAL | 4 |
| 2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 4 |
| 3. DIAGNÓSTICO | 5 |
| 3.1. CANALES DE ATENCION PRESENCIALES | 5 |
| 3.2. CANAL TELEFONICO, LINEA DIRECTA | 6 |
| 3.3. CANALES VIRTUALES | 6 |
| 4. COMPONENTE - MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO | 7 |
| 5. ACTIVIDADES A DESARROLLAR | 8 |

1. INTRODUCCIÓN

En el plan institucional de servicio y atención al ciudadano de la Corporación Autónoma Regional del Guavio – CORPOGUAVIO, se describen los lineamientos técnicos para la gestión de la participación ciudadana y el servicio al ciudadano, el cual tiene como fin promover el fortalecimiento y la vinculación para contribuir en pro del bien común; de igual forma facilitar al ciudadano el acceso a sus derechos mediante los diferentes canales de atención establecidos por la Entidad, actuando de forma coordinada eficiente y eficaz, para brindar una atención con mayor calidad.

El plan institucional de servicio y atención al ciudadano de CORPOGUAVIO tiene como objeto el cumplimiento del mismo, permitiendo vincular a los ciudadanos con sus saberes, conocimientos y experiencias en la construcción, seguimiento y control de las políticas, programas, planes, proyectos, servicios y trámites que desarrolla la Entidad garantizando así su transparencia, pertinencia, oportunidad, y calidad.

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL:

- Proporcionar condiciones que favorezcan la participación ciudadana, promoviendo y facilitando el derecho al acceso de la información pública, con el fin de lograr el mejoramiento continuo del servicio al ciudadano y los grupos interesados de la Entidad.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Acrecentar la presencia de atención al usuario de la Corporación Autónoma Regional del Guavio CORPOGUAVIO, mediante los diferentes canales de atención con los que cuenta la Entidad.
- Promover los diferentes canales de atención (presenciales y no presenciales) con el ánimo de garantizar mayor Cobertura en los trámites y servicios prestados por la Entidad.
- Reforzar las competencias de los servidores públicos de la entidad que atienden al usuario con el fin de mejorar la percepción del usuario referente la atención y servicios prestados.
- Implementar estrategias para mejorar tiempos de respuesta a las PQRSDF presentadas por los usuarios ante La Entidad.

3. DIAGNÓSTICO

En la oficina de atención al ciudadano de CORPOGUAVIO se reciben las PQRSD (Petición, Queja, Reclamo, Solicitud, Denuncia y Felicitación), presentados por los ciudadanos a través de los diferentes canales de Atención con los que cuenta la entidad como, Canales Presenciales Ubicados en las diferentes puntos de atención de la Jurisdicción (Gama, Ubalá, San Pedro De Jagua, Gachetá, Junín, Guasca, Fómeque y Medina) y en la Sede central ubicada en el municipio de Gachalá, de igual forma canales no presenciales como correo electrónico, modulo PQRS y líneas telefónicas, las cuales son atendidas por el grupo de servidores públicos dispuestos a brindar información confiable y realizar el direccionamiento de las diferentes solicitudes y/o tramites dirigidas a las diferentes dependencias de la Entidad.

3.1. CANALES DE ATENCION PRESENCIALES

La Entidad cuenta con atención de ventanilla única en los nueve (09) puntos de atención de la Jurisdicción:

| HORARIOS Y UBICACIÓN DE LAS OFICINAS DE ENLACE | | |
|--|-----------------------|---|
| MUNICIPIO | DIRECCIÓN | HORARIO DE ATENCIÓN |
| GACHALA SEDE PRINCIPAL | Carrera 7 No. 1A - 52 | Lunes: 9:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:30 p.m. Martes a viernes: 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Viernes: 8:00 a.m. a 1:00 p.m. |
| MEDINA | Carrera 7 No. 12 - 26 | Lunes a jueves de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Viernes en jornada continua de 8:00 am a 3:00 pm. |
| GACHETA | Calle 5 No. 2 - 80 | Lunes a jueves de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Viernes en jornada continua de 8:00 am a 3:00 pm. |
| GAMA | Calle 5 No. 4 - 13 | Lunes a jueves de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Viernes en jornada continua de 8:00 am a 3:00 pm. |
| UBALÁ | Carrera 4 No. 3 - 24 | Lunes a jueves de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Viernes en jornada continua de 8:00 am a 3:00 pm. |
| SAN PEDRO DE JAGUA | Casa Cural | Martes a jueves 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Viernes en jornada continua de 8:00 am a 3:00 pm. |
| MAMBITA | Centro | Lunes de 9:00 a.m. a 3:00 p.m. |
| GUASCA | Calle 5 No. 5 -12 | Lunes a jueves de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Viernes en jornada continua de 8:00 am a 3:00 pm. |



Somos **VIDA**
Todos **Confianza**
Desarrollo

| | | |
|---------|-----------------------|---|
| FÓMEQUE | Carrera 4 No. 5 - 14 | Martes a jueves 8:00a.m. a 12:00 pm y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Viernes en jornada continua de 8:00 am a 3:00 pm. Sábado 8:00a.m a 1:00 p.m. |
| JUNIN | Calle 4 Con Carrera 2 | Lunes a jueves de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Viernes en jornada continua de 8:00 am a 3:00 pm. |

3.2. CANAL TELEFONICO, LINEA DIRECTA

Los usuarios de la Corporación Autónoma Regional del Guavio “CORPOGUAVIO”, sin necesidad de trasladarse a una sede de la entidad podrán realizar una solicitud, requerimiento u orientación sobre algún tipo de trámite por medio de nuestro canal telefónico así:

Línea Directa: 8538513/ ext. 147

Línea Celular: (57+) 3143957802

Línea Gratuita Nacional: 018000939988

3.3. CANALES VIRTUALES

El correo electrónico y la página web se encuentran activos las 24 horas, pero la gestión de las solicitudes o requerimientos por parte de nuestros usuarios, serán gestionadas dentro de días hábiles y horarios establecidos para la atención, para lo cual puede ingresar a la página web: <http://www.corpoguavio.gov.co>, ingrese al menú PQRD (peticiones, quejas, reclamos y denuncias).

Para radicar las solicitudes ingrese al menú radicar PQR (peticiones, quejas, reclamos y denuncias).

Link: <http://66.70.215.36/Modulos/Buzon/RadicarPQR.aspx>

Adicionalmente se pueden enviar solicitudes, quejas, reclamos o cualquier tipo de requerimiento al correo de la Entidad: atencionalusuario@corpoguavio.gov.co.

Puede realizar seguimiento a las solicitudes radicadas, mediante el módulo de seguimiento a PQRD.

Link: <http://66.70.215.36/Modulos/Buzon/ConsultaPublica.aspx>

Se recepciona y se analizan las solicitudes que ingresan por el correo electrónico, Chat en línea o módulo PQRS, se continúa con el procedimiento de soluciones y/o respuesta y se notifica al ciudadano su trámite o solicitud.

4. COMPONENTE - MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Corporación Autónoma Regional del Guavio CORPOGUAVIO, continua con el fortalecimiento en la implementación de los lineamientos de las políticas públicas y la normatividad asociada al Servicio al Ciudadano, mediante la realización de acciones encaminadas a mejorar el vínculo con los ciudadanos y grupos de interés; generando confianza a través de la aplicación de los principios, de información completa y clara, de igualdad, moralidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano, siempre buscando una mejora continua, resaltando la calidad y el buen servicio al Ciudadano

Teniendo en cuenta lo anterior, CORPOGUAVIO define los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, enmarcados en el Modelo de Gestión Pública Eficiente de Servicio al Ciudadano establecido en el CONPES 3785 de 2013, para el periodo 2020-2023 los cuales se presentan a continuación:

5. ACTIVIDADES A DESARROLLAR

| COMPONENTE | | ACTIVIDADES | META O PRODUCTO | RESPONSABLE | FECHA DE REALIZACIÓN | |
|--|---|---|---|--|----------------------|------------|
| | | | | | Inicio | Fin |
| Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico. | 1 | Caracterizar a los ciudadanos para reconocer grupos de interés. | Realizar anualmente un informe de caracterización. | Atención al Usuario | 01/10/2021 | 01/10/2023 |
| | 2 | Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora. | Remitir reportes del estado de las PQRSD asignadas a cada uno de los organismos a través del e-mail del directivo de cada área. | Atención al Usuario | 01/10/2020 | 31/12/2023 |
| Fortalecimiento de los canales de atención | 3 | Fortalecimiento de los canales de atención ciudadana de la Entidad para la oferta de los servicios ofrecidos. | Realizar divulgación de los trámites y servicios ofrecidos por la entidad a través de los diferentes canales de atención. | Atención al Usuario - Área de Sistemas | 01/10/2020 | 31/12/2023 |



| | | | | | | |
|------------------------------|----------|--|---|-----------------------|------------|------------|
| Atención al ciudadano | 4 | Fomentar la cultura de servicio al ciudadano en los diferentes puntos de atención (ingreso, recepción, módulos de atención, recepción de documentos/ radicación, entre otros donde el ciudadano tenga acceso). | Capacitación sobre servicio al ciudadano. | Atención al ciudadano | 01/10/2020 | 01/12/2023 |
|------------------------------|----------|--|---|-----------------------|------------|------------|

| | | | | | | |
|-----------------------------------|----------|--|--|---|------------|------------|
| | 5 | Promover el conocimiento y apropiación del proceso atención al usuario. | Realizar capacitación al personal encargado de recibir y radicar las comunicaciones oficiales en el proceso de atención al usuario. | Atención al ciudadano | 01/10/2020 | 10/12/2023 |
| | 6 | Divulgar el reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos. | Realizar publicación de los lineamientos definidos en el reglamento interno para la gestión de PQRSD a través de diferentes canales. | Atención al ciudadano Área de sistemas | 01/10/2020 | 31/12/2023 |
| Normativo y procedimental. | 7 | Elaborar periódicamente informes de PQR para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios. | Publicar en la página Web informes de seguimiento a las PQRSD. | Atención al ciudadano Área de sistemas | 01/10/2020 | 31/12/2023 |
| | 8 | Realizar revisión a las encuestas para medir la percepción del usuario a través de los diferentes canales de atención. | Realizar revisión y ajuste a encuesta para medir la percepción del ciudadano por los canales presenciales y virtuales. | Atención al ciudadano | 01/10/2020 | 30/03/2023 |

| | | | | | | |
|-----------------------------------|----|---|--|-----------------------|------------|------------|
| | 9 | Brindar los lineamientos necesarios para realizar la recepción de PQRSD informando los tiempos de respuesta. | Revisar la normatividad vigente respecto a la recepción de PQRSD, de igual manera emitir una circular sobre los términos de establecidos para dar respuesta a los PQRSD. | Atención al ciudadano | 01/10/2020 | 20/03/2023 |
| Relacionamiento con el ciudadano. | 10 | Difundir y promover la aplicación de los formatos para medir la percepción de los usuarios atendidos. | Difundir las encuestas de satisfacción y verificar la aplicación de las mismas en las diferentes oficinas de enlace de la Jurisdicción de CORPOGUAVIO. | Atención al ciudadano | 01/10/2020 | 31/12/2023 |
| | 11 | Aplicar encuestas para medir la percepción de los usuarios frente a la atención y/o la satisfacción de los servicios ofrecidos por la entidad a través de los diferentes canales. | | Atención al ciudadano | 01/10/2020 | 31/12/2023 |
| | 12 | Uso de herramienta tecnológica para medir la percepción del usuario frente al servicio ofrecido por la Entidad. | Medir la percepción de los usuarios frente al servicio, por medio de un calificador de servicio. | Atención al ciudadano | 01/10/2020 | 30/03/2023 |