



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”

PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO



SECRETARIA GENERAL

Mocoa, Agosto de 2021



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN.....	4
JUSTIFICACION.....	6
ABREVIATURAS Y SIGLAS.....	8
CAPITULO 1.....	8
CONTEXTO ESTRATEGICO DE CORPOAMAZONIA.....	8
1.1 MISIÓN DE CORPOAMAZONIA.....	8
1.2 VISIÓN DE CORPOAMAZONIA.....	8
1.3 POLÍTICA DE CALIDAD DE CORPOAMAZONIA.....	9
1.4 OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE CORPOAMAZONIA.....	9
1.5 PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL 2020 – 2023 – “AMAZONIAS VIVAS”.....	9
1.6 PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – PAAC.....	10
1.7 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y PLANTA DE PERSONAL DE CORPOAMAZONIA.....	12
CAPITULO 2.....	16
MARCO LEGAL PARA IMPLEMENTAR LA POLITICA.....	16
2.1 MARCO LEGAL.....	16
2.2 PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2018 – 2022 “PACTO POR COLOMBIA PACTO POR LA EQUIDAD”.....	21
CAPITULO 3.....	21
MARCO CONCEPTUAL PARA ADOPTAR LA POLITICA.....	21
3.1 MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN – MIPG: POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO.....	21
3.2 CONCEPTO GENERALES A TENER EN CUENTA.....	23
CAPITULO 4.....	25
DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL DEL SERVICIO AL CIUDADANO.....	25
4.1 AUTODIAGNÓSTICO DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN EL FURAG.....	25
4.2 CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, GRUPOS DE VALOR Y PARTES INTERESADAS.....	26
4.3 DESCRIPCIÓN DEL AUTODIAGNÓSTICO.....	27
CAPITULO 5.....	45
POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO DE CORPOAMAZONIA.....	45
5.1 ESTRUCTURA DOCUMENTAL DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO.....	45
5.2 POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO DE CORPOAMAZONIA.....	45
5.3 OBJETIVO GENERAL DE LA POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO.....	46
5.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO.....	46



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

5.5 PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	47
5.6 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO AL CIUDADANO	48
5.7 ALCANCE DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	49
5.7.1 Articulación con otras políticas	50
5.8 APLICABILIDAD Y NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA	50
5.9 RESPONSABLES EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA	51
CAPITULO 6	52
COMPONENTES DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	52
6.1 ÁREAS DE INTERVENCIÓN	52
6.2 VENTANILLA HACIA ADENTRO	52
6.2.1 Posicionamiento estratégico de la política institucional de servicio al ciudadano	52
6.2.1.1 Compromiso de la Alta Dirección en la Formulación de la Política	52
6.2.1.2 Caracterización de ciudadanos, grupos de valor y partes interesadas	54
6.2.1.3 Cualificación Especializada e Incentivos a los Servidores Públicos y Equipos de Trabajo que Tienen Relación Directa Con el Ciudadano	55
6.2.1.4 Adecuación de la prestación del servicio	55
6.2.1.5 Acceso a la información pública	56
6.2.1.6 Uso del lenguaje claro en la comunicación con el ciudadano	57
6.2.1.7 Accesibilidad a Espacios Físicos	58
6.2.2 Mejoramiento de procesos y procedimientos	59
6.2.3 Gestión del talento humano para el servicio al ciudadano	65
6.3 DE LA VENTANILLA HACIA FUERA	68
6.3.1 Interacción con la ciudadanía – Canales de atención	68
6.3.2 Claridad en las condiciones de la prestación del servicio	73
6.3.3 Medición del servicio – Cumplimiento de expectativas y calidad del servicio	74
CAPITULO 7	76
IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	76
7.1 PLAN DE ACCIÓN PARA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	76
7.2 MODIFICACIONES, CORRECCIONES O ADICIONES	78
7.3 PLAN DE COMUNICACIONES	78
CAPITULO 8	78
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	78
8.1 SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	78
8.2 RESULTADOS DE IMPLEMENTACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS DE LA POLÍTICA	79
8.2.1 Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión - FURAG	79
8.3 ESTABLECIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORAMIENTO CONTINUO	79
84. ANEXOS	80
BIBLIOGRAFIA	80



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

INTRODUCCIÓN

En el año 2013, el documento CONPES 3785 adoptó el Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano definiendo dos áreas de intervención principales: la ventanilla hacia adentro y la ventanilla hacia afuera, incorporando en cada una de ellas componentes o líneas de trabajo que debían fortalecerse al interior de las entidades para mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las mismas, y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.

Con la expedición del Decreto 1499 de 2017 el Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano se actualiza y articula con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, dado que este último, integra los Sistemas de Desarrollo Administrativo de que trataba la Ley 489 de 1998, Gestión de Calidad de la Ley 872 de 2003 y de Control Interno consagrado en la Ley 87 de 1993, en un único modelo que se constituye en el 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. Siendo el objetivo principal el de consolidar, en un solo, todos los elementos que se requieren para que una organización pública funcione de manera eficiente y transparente. Su implementación permite que las entidades alcancen sus objetivos misionales y generen valor público

Dentro las siete (7) dimensiones está la denominada “Gestión con Valores para Resultados” que agrupa un conjunto de políticas, prácticas e instrumentos que tienen como propósito permitirle a la Corporación llevar a cabo aquellas actividades que la conduzcan a lograr los resultados propuestos, así como materializar las decisiones de su planeación institucional, en el marco de los valores del servicio público. En este sentido, se desarrollan los aspectos más importantes que debe atender la Corporación para cumplir con sus funciones y competencias. Para ello, esta dimensión se entenderá desde dos perspectivas: la primera, asociada a los aspectos relevantes para una adecuada operación de la organización, en adelante “de la ventanilla hacia adentro”; y la segunda, referente a la relación “Estado Ciudadano”.

Desde la segunda perspectiva, se desarrollan las políticas que permite a CORPOAMAZONIA, mantener una constante y fluida interacción con la ciudadanía, grupos de valor y partes interesadas de manera transparente y participativa, prestando un servicio de excelencia y facilitando la efectividad del ejercicio de los derechos del ciudadano, a través de la entrega efectiva de servicios e información. El Servicio al Ciudadano es una de estas políticas, que tiene un enfoque transversal a todas las dimensiones de modelo, cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado.

Los requisitos mínimos que una entidad pública debe cumplir en materia de servicio al ciudadano no se encuentran en un estatuto único, por el contrario, los lineamientos están dispersos en un número importante de normas. La apuesta del fortalecimiento del Servicio al Ciudadana fijada, se realizará en el marco de los lineamientos establecidos en el Círculo Virtuoso de la Participación propuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP y la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio al Ciudadano (CONPES 3785 de 2013), los cuales son recogidos y ampliados en el MIPG y que ubica la política como eje central de la Administración Pública y reúne los



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

elementos principales a tener en cuenta para mejorar la efectividad y eficiencia de las entidades, con el fin de garantizar que el servicio que prestan a los ciudadanos responda a sus necesidades y expectativas (elementos de la ventanilla hacia adentro y hacia afuera).

La Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia (en adelante CORPOAMAZONIA) acorde con lo reglamentado en el Decreto 1083 de 2015 y sus modificatorios Decretos 1499 de 2017 y 1299 de 2018 y 742 de 2021, mediante Resolución No. 0276 de febrero 27 de 2019 adoptó el MIPG, y articuló todos los sistemas de gestión institucionales y creó los diferentes comités para su implementación, por consiguiente actualmente adelanta la etapa de operar el modelo implementando las siete (7) dimensiones a través de implementación de las diecinueve (19) políticas de gestión y desempeño institucional que las conforman, para que de manera articulada e intercomunicada, permitan que el modelo funcione.

Con este documento se pretende en primera instancia, fijar un contexto general, institucional y conceptual respecto a la política del servicio al ciudadano, para posteriormente, desarrollar el compromiso de CORPOAMAZONIA frente a la política y las estrategias que llevará a cabo para su promoción, fortalecimiento e implementación en el marco de los lineamientos normativos y técnicos aplicables, buscando una cultura de compromiso con la comunidad en sus servidores públicos y contratistas que apoyan la gestión de la entidad.

La Política de Servicio al Cuidado será liderada desde la dependencia de Secretaria General y de Subdirección Administrativa y Financiera de CORPOAMAZONIA, entendida como una función integral y transversal que compromete a todos los servidores públicos, contratistas y pasantes de la Corporación; con un compromiso expreso de la alta dirección y gestión de recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas y con un recurso humano más cualificado; con una articulación entre las diferentes áreas, dependencias y grupos de la Corporación. Todo en búsqueda de garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo al portafolio de trámites y servicios de CORPOAMAZONIA, dentro de los principios constitucionales que rigen la función administrativa.



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

JUSTIFICACION

De conformidad con el artículo 209 de la Constitución Política la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones, debiendo las autoridades coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado.

El artículo 2 (Ibídem) señala que “son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo...”

El MIPG, determina que las entidades del Estado están orientadas hacia la generación de valor público, de acuerdo con esto, el enfoque por procesos constituye un esquema de operación que le permite a la Corporación garantizar la interacción entre los procesos y las funciones organizacionales con el fin de resolver problemáticas y necesidades de la ciudadanía.

Los trámites, los procedimientos y las regulaciones administrativas tienen por finalidad proteger y garantizar la efectividad de los derechos de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades y facilitar las relaciones de los particulares con estas como usuarias o destinatarias de sus servicios de conformidad con los principios y reglas previstos en la Constitución Política y en la ley; se busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la administración pública, haciéndose necesario formular e implementar acciones normativas, administrativas y/o tecnológicas tendientes.

La Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia – CORPOAMAZONIA es una entidad administrativa del orden nacional, creada por la ley, organizada como una Corporación Autónoma Regional, dotado de autonomía administrativa y financiera, patrimonio propio y personería jurídica, que además de las funciones propias de las Corporaciones Autónomas Regionales consagradas en el artículo 31 de la Ley 99 de 1993 y conforme lo consagra el artículo 35 de la misma ley, tiene como función principal la de “Proteger el medio ambiente del Sur de la Amazonia Colombiana como área especial de reserva ecológica de Colombia, de interés mundial y como recipiente singular de la megabiodiversidad del trópico húmedo”. Por lo anterior provee trámites y servicios orientados a la satisfacción y necesidades de la ciudadanía.

En consideración al objeto misional de CORPOAMAZONIA, el servicio al ciudadano se convierte en uno de los principales elementos para su efectivo cumplimiento, toda vez que permite vincular a los ciudadanos con sus saberes, conocimientos y experiencias en la formulación, seguimiento y control de las políticas, programas, planes, proyectos, servicios y trámites que desarrolla la Corporación, garantizando así su transparencia, pertinencia, oportunidad, y calidad.

Para garantizar que se dé un efectivo servicio al ciudadano en términos de incidencia en la gestión y acceso a los servicios que oferta la Corporación, el Estado ha construido un marco de referencia denominado Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, que invita a las entidades del Estado a desarrollar un proceso de gestión en el marco de las buenas prácticas administrativas, cultura de



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

servicio, vinculación de la ciudadanía en la gestión de las entidades, todo ello, entorno al mejoramiento permanente para garantizar los derechos y satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

Por lo anterior, es de suma importancia que CORPOAMAZONIA defina una Política Institucional de Servicio al Ciudadano en la cual establezca el horizonte hacia el cumplimiento de los requerimientos técnicos y legales existentes y que le permita estructurar los lineamientos, procesos y procedimientos pertinentes para una real y eficiente prestación del servicio y materialización de los derechos de los ciudadanos.

La política de Servicio al Ciudadano es de obligatorio cumplimiento para las entidades que provean trámites y servicios orientados a la satisfacción y necesidades de la ciudadanía. De acuerdo con el artículo 2, Decreto Ley 019 de 2012, esta política aplica en las entidades de la Administración Pública que ejerzan funciones de carácter administrativo y a los particulares que cumplan funciones administrativas.

Con la expedición del Decreto 1499 de 2017 y la Adopción por parte de CORPOAMAZONIA del MIPG y con el propósito de cumplir los principios de eficiencia y de transparencia administrativa, además de otras políticas de gestión y desempeño, CORPOAMAZONIA debe formular, adoptar e implementar la política pública transversal de Servicio al Ciudadano con el fin de fortalecer en sus servidores públicos la cultura del servicio al ciudadano con miras a garantizar al ciudadano el acceso efectivo, oportuno y de calidad a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con la Corporación.



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

ABREVIATURAS Y SIGLAS

CORPOAMAZONIA: Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

CNSC: Comisión Nacional del Servicio Civil

DAFP: Departamento Administrativo de la Función Pública

DG: Dirección General

DT: Dirección Territorial

DTA: Dirección Territorial Amazonas

DTC: Dirección Territorial Caquetá

DTP: Dirección Territorial Putumayo

MIPG: Modelo Integrado de Planeación y Gestión

MADS: Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible

PAAC: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

PGAR: Plan de Gestión Ambiental Regional

PAI: Plan de Acción Institucional

PIC: Plan Institucional de Formación y Capacitación

SAA: Subdirección de Manejo Ambiental

SAF: Subdirección Administrativa y Financiera

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad

SG: Secretaria General

SPL: Subdirección de Planificación Ambiental

TIC: Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

CAPITULO 1

CONTEXTO ESTRATEGICO DE CORPOAMAZONIA

1.1 MISIÓN DE CORPOAMAZONIA

Conservar y administrar el ambiente y los recursos naturales renovables, promover el conocimiento de la oferta natural representada por su diversidad biológica, física, cultural y paisajística. Orientar el aprovechamiento sostenible de sus recursos facilitando la participación comunitaria en las decisiones ambientales.

1.2 VISIÓN DE CORPOAMAZONIA

El Sur de la Amazonía Colombiana como una “Región” cohesionada social, cultural, económica y políticamente, por un sistema de valores fundamentado en el arraigo, la equidad, la armonía, el respeto, la tolerancia, la convivencia, la pervivencia y la responsabilidad; Consciente y orgullosa del valor de su diversidad étnica, biológica, cultural y paisajística; Con conocimiento, capacidad y autonomía para decidir responsablemente sobre el uso de sus recursos, para orientar las inversiones hacia el logro de un desarrollo integral que responda a sus necesidades y aspiraciones de mejor calidad de vida.



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

1.3 POLÍTICA DE CALIDAD DE CORPOAMAZONIA

“La Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia – CORPOAMAZONIA – es una entidad de carácter público creada mediante artículo 35 de la Ley 99 del 22 de diciembre de 1993, encargada de proteger y administrar el Medio Ambiente y los recursos naturales renovables y propender por su desarrollo sostenible en los departamentos de Amazonas, Caquetá y Putumayo. Se compromete a: cumplir con sus funciones de una manera eficaz, eficiente y efectiva mediante el fortalecimiento del recurso humano, la administración adecuada de los recursos físicos y financieros que le permitan garantizar la satisfacción de sus usuarios a través de su mejoramiento continuo.”

1.4 OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE CORPOAMAZONIA

CORPOAMAZONIA adoptó como objetivos de calidad para su SGC cinco directrices de la Política de Calidad, en el entendido que estos son medibles y permiten evaluar la eficaz implementación del sistema:

- a. Prestar eficaz, eficiente y efectivamente los servicios ofrecidos por CORPOAMAZONIA, para cumplir con el encargo de proteger y administrar el medio ambiente y los recursos naturales renovables del área de jurisdicción, de acuerdo a la normatividad legal vigente
- b. Implementar una política para el fortalecimiento del recurso humano de la Corporación
- c. Diseñar e implementar estrategias de fortalecimiento financiero y optimizar la administración de los recursos físicos de la Institución.
- d. Incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados por la Corporación.
- e. Mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad.

Adicional a lo anterior, dentro de los objetivos estratégicos de CORPOAMAZONIA 2020-2023 se encuentra: “Fortalecer la gestión administrativa para contribuir al cumplimiento de las metas institucionales mediante la mejora continua de los procesos y la prestación de servicios de manera integral y efectiva con un recurso humano comprometido”, para de esta manera cumplir de forma óptima su misión. (Ver Plan Estratégico de Gestión de Talento Humano de la Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia –CORPOAMAZONIA – Vigencia 2020 – 2023)

CORPOAMAZONIA ha establecido acciones encaminadas a fortalecer el compromiso y el crecimiento de su recurso humano en la búsqueda de resultados que aporten a la eficiente y eficaz conservación y administración del ambiente y los recursos naturales renovables y su aprovechamiento sostenible y promover el conocimiento de la oferta natural, facilitando la participación comunitaria en las decisiones ambientales. Acciones encaminadas a robustecer la capacidad institucional en las siete dimensiones establecidas por el MIPG, dentro de las cuales se encuentra inmersa la política de servicio al ciudadano.

1.5 PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL 2020 – 2023 – “AMAZONIAS VIVAS”

El Plan de Acción Institucional 2020 – 2023 “Amazonias Vivas” dentro del “PROGRAMA: 3299 FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN Y DIRECCIÓN DEL SECTOR AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE” contempla el “PROYECTO: 3209 – 1 ESTRATEGIAS DE FORTALECIMIENTO



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

INSTITUCIONAL” que “desarrolla actuaciones relacionadas con el fortalecimiento institucional de CORPOAMAZONIA para mejorar y aumentar su capacidad de respuesta, la cobertura y calidad de los servicios que debe ofrecer a sus diferentes usuarios en cumplimiento de las funciones asignadas por la ley” y que “busca generar las condiciones institucionales adecuadas para la gestión ambiental de CORPOAMAZONIA, fortaleciendo y mejorando sus capacidades técnicas, conceptuales y operativas así como la capacidad institucional para la gestión de recursos, tanto humanos como técnicos y financieros”. Proyecto que se desarrolla en 3 actividades, conforme se describe en la tabla 48 del PAI:

Tabla 48.- Actividades, indicadores y metas del proyecto Fortalecimiento institucional de CORPOAMAZONIA

Ide	Actividad	Indicador	Meta					Fuente de Recursos
			2020	2021	2022	2023	Total	
1	Gestionar el fortalecimiento de la plataforma tecnológica de la entidad para facilitar el reporte periódico de informes y el libre acceso a la información ambiental por parte de la comunidad.	Porcentaje de fortalecimiento de la plataformas tecnológica institucional.	25%	50%	75%	100%	100%	P. 100% N. 0% R. 0% C. 0%
2	Elaborar estudios técnicos, jurídicos y financieros, sobre modificación de la estructura organizacional de CORPOAMAZONIA.	Número de estudios técnicos, jurídicos y financieros elaborados		1			1	P. 100% N. 0% R. 0% C. 0%
3	Avanzar en la Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) de CORPOAMAZONIA	Porcentaje de avance en la implementación del MIPG.	30%	45%	60%	70%	70%	P.100% N.0% R. 0% C. 0%

Fuente: “PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL 2020 – 2023 “Amazonias Vivas” – Pág. 111 – 112

Todas las actividades contempladas en el proyecto 3202, relacionadas anteriormente, de lograr cumplir sus metas programadas, incidirán en lograr un buen estándar de liderazgo en el talento humano y de ahí en el cumplimiento en la prestación de los servicios encomendados por la ley a CORPOAMAZONIA, que de manera directa o indirecta contribuirán a que pueda formular una buena estrategia de servicio al ciudadano, de ahí que al momento de su elaboración se deben tener en cuenta.

Avanzar en la Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) de CORPOAMAZONIA implica la formulación y adopción gradual de las políticas de desempeño y gestión que conforman las siete (7) dimensiones, tal como se viene trabajando en la Corporación y una de esas políticas es la del servicio al ciudadano.

1.6 PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – PAAC

El PAAC integrado por políticas autónomas e independientes, que gozan de metodologías para su implementación con parámetros y soportes normativos propios. Dentro de las políticas que lo integran se encuentra la política de servicio al ciudadano, que busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos.

Por lo expuesto, la política institucional de servicio al ciudadano debe guardar total coherencia con lo definido dentro del PAAC y conforme lo dispuesto en el Decreto 612 de 2018 hace ser parte del PAI cuatrienal.



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

CORPOAMAZONIA en cumplimiento del artículo 73, Ley 1474 de 2011, anualmente elabora el PAAC, tomando como base los documentos emitidos por la Secretaría General de Transparencia de la Presidencia de la República, principalmente la guía de “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2”, elaborada en el año 2015 por la Presidencia de la Republica, el DAFP y del DNP.

En las últimas cinco vigencias el PAAC ha sido adoptado respectivamente mediante las Resoluciones No. 0296 del 30 de marzo 2016; No. 0033 del 29 de enero 2017; No. 0120 del 23 de enero 2018, No. 0143 del 31 de enero 2019; No. 0096 del 30 de enero 2020 y No. 0056 del 29 de enero 2021 – PAAC 2021. En cumplimiento del artículo 2.2.22.3.14. del Decreto 1083 de 2015, adicionado por el artículo 1º del Decreto 612 de 2017, se viene publicando en la página web de CORPOAMAZONIA a más tardar el 31 de enero de la respectiva vigencia, (link <https://www.corpoamazonia.gov.co/index.php/2-principal/586-transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica>.)

Planes que incluyeron los componentes que de manera directa y transversal contribuyen a garantizar la prestación de un servicio de calidad al ciudadano. En el PAAC vigencia 2021 se tiene:

El componente No. 2º - “Racionalización de Trámites” que busca “Facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y otros procedimientos administrativos que brinda la administración pública, por lo que cada entidad debe implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites.” (Ver PAAC – Cuadro 2. Anexo Matriz de Racionalización de trámites del año 2021 de CORPOAMAZONIA.)

El componente No. 4º - Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”, que busca “Brindar atención e información efectiva a los ciudadanos, que les permita la accesibilidad a los trámites y servicios que ofrece CORPOAMAZONIA, contribuyendo a mejorar la confianza y satisfacción del ciudadano en la entidad.”

El componente No. 5 – Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información”, que busca “Proveer los mecanismos necesarios para garantizar el acceso de toda persona a la información que genera CORPOAMAZONIA de manera útil, clara, oportuna y veraz, dentro de los términos que permite la ley.” (Ver PAAC – Cuadro 5. Anexo Matriz de Transparencia y Acceso a la Información del año 2021 de CORPOAMAZONIA.)

Además de los componentes “No. 1 – MAPA DE RIESGOS – GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN” y del “No. 3 – RENDICIÓN DE CUENTAS” que también tienen relación con el servicio al ciudadano.

En el PAAC vigencia 2021, en el “Cuadro 4. Anexo Matriz de Atención al Ciudadano del año 2021 de CORPOAMAZONIA” del “Componente No. 4º - Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano” se determinaron las acciones que CORPOAMAZONIA adelantará en la anualidad para brindar una atención e información efectiva a los ciudadanos. En el sub numeral 7.1 del documento de la Política de Servicio al Ciudadano se puede ver el detalle del componente.

En el PAAC también se contempla que los “Los empleados, contratistas y proveedores de la entidad deben recibir información y capacitación sobre el PAAC: cómo funciona, cuáles son los límites,



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

alcances, las herramientas y los mecanismos para facilitar su implementación. Se sugiere que, con el apoyo del área de personal, se formule un proceso de aprendizaje sobre el PAAC para involucrar a todos los actores de la entidad.”

La consolidación del PAAC, está a cargo de la Subdirección de Planificación Ambiental, dependencia que además sirve de facilitadora para todo el proceso de elaboración del mismo en las siguientes vigencias y la verificación de la elaboración, el seguimiento y el control a las acciones está a cargo del Área de Control Interno.

La dependencia líder de la Política de Servicio al Ciudadano es la Secretaría General y como tal es líder del Grupo de Atención al Ciudadano y en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, responsable de tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

CORPOAMAZONIA publicará en su página web y de accesibilidad al ciudadano las acciones adelantadas, cada trimestre (abril, julio, octubre, diciembre).

1.7 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y PLANTA DE PERSONAL DE CORPOAMAZONIA

CORPOAMAZONIA tiene un área jurisdiccional de 226.654 km² (IGAC, 2010), que representa un 55,4% de la misma, y un 19,8% del territorio continental colombiano, más de 22 millones de Hectáreas, sobre la cual ejerce como máxima autoridad ambiental del Sur de la Amazonia Colombiana (Artículo 35 ley 99 de 1993) y sobre la cual tiene que hacer presencia directa, lo que la obliga como institución para lograr la misión triplicar los alcances institucionales, optimizando tanto el recurso financiero como el recurso humano.

El Consejo Directivo de CORPOAMAZONIA, mediante Acuerdo No. 001 del 02 de febrero de 2005, estableció la nueva organización interna de la entidad, así:

Asamblea Corporativa
Consejo Directivo

1. Dirección General
2. Secretaria General
3. Subdirección de Planificación Ambiental
4. Subdirección de Manejo Ambiental
2. Direcciones Territoriales

Órganos de Asesoría y Coordinación

1. Comisión de Personal
2. Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno

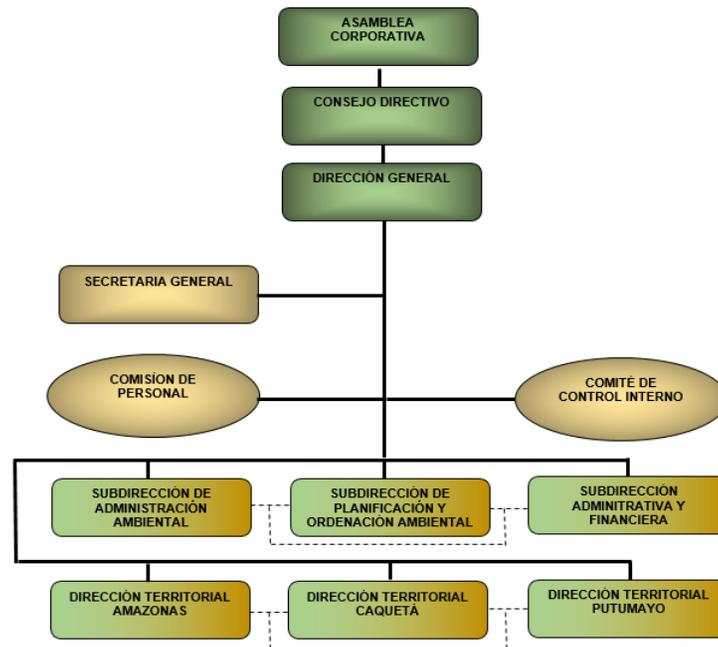


**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

Grafica 1. Organigrama.



Fuente: Acuerdo No. 001 del 02/02/ 2005 - Consejo Directivo

Para el cumplimiento de la misión institucional el Consejo Directivo de CORPOAMAZONIA, mediante Acuerdo No. 0017 del 15/12/2015, estableció la planta de personal de CORPOAMAZONIA en **62 empleos**, según su naturaleza, se distribuyen así:

Planta de Personal – Acuerdo No. 017 de 2015			
DESPACHO DEL DIRECTOR GENERAL			
Denominación del Empleo	Código	Grado	No. de Cargos
Director General	0015	20	1
Asesor	1020	07	2
Secretario Ejecutivo	4210	20	1
Conductor Mecánico	4103	11	1
SUBTOTAL			5

PLANTA GLOBAL			
Denominación del Empleo	Código	Grado	No. de Cargos
Secretario General	0037	16	1
Subdirector General	0040	16	3
Director Territorial	0042	13	3
Profesional Especializado	2028	19	3
Profesional Especializado	2028	17	1
Profesional Especializado	2028	15	4
Profesional Universitario	2044	09	7
Técnico Administrativo	4065	15	12
Secretario Ejecutivo	4210	20	7
Auxiliar Técnico	4044	11	13
Conductor Mecánico	4103	11	2



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

Auxiliar de Servicios Generales	4064	09	1
SUBTOTAL			57
GRAN TOTAL			62

Fuente: Acuerdo No. 017 del 15/12/2015 – Consejo Directivo

El siguiente cuadro se identifica el número consolidado de empleos de la planta de personal por nivel jerárquico y dependencias (Área Funcional) y el porcentaje que representan:

CONSOLIDADO PLANTA DE PERSONAL DE CORPOAMAZONIA POR DEPENDENCIAS (AREA FUNCIONAL)

NIVEL JERÁRQUICO	CANT. EMPLEOS POR NIVEL	% QUE APORTA	ÁREA FUNCIONAL ASIGNADO EL EMPLEO							
			15%	5%	8%	10%	23%	19%	13%	8%
			DG	SG	SPL	SAA	SAF	DTP	DTC	DTA
Directivo	8	13%	1	1	1	1	1	1	1	1
Asesor	2	3%	2	0	0	0	0	0	0	0
Profesional	15	24%	3	0	2	2	4	1	2	1
Técnico	12	19%	1	1	1	1	5	2	1	1
Asistencial	25	40%	2	1	1	2	4	8	4	2
Totales	62	100%	9	3	5	6	14	12	8	5

Fuente: Resolución No. 0285 del 04/03/2019 – Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales.

Los empleos están distribuidos por nivel jerárquico, siendo el nivel asistencial el que más aporta al total de la planta (40%), seguido del nivel profesional (24%), directivo (13%), técnico (19%) y asesor (3%).

En la SAF se ubica el mayor número de empleos (14), representa un 23% del total de empleos; le siguen la DTP (12), representa 19%; DG (9), representa 15%; DTC (8), representa el 13%; Subdirección de Administración Ambiental, con 6, representa 10%; Subdirección de Planificación Ambiental, con 5, representa el 5%; Dirección Territorial Caquetá con 5, representa el 8% y por último la Secretaria General con 3, representa el 3%.

Las DT por la desconcentración de algunas funciones otorgada por el Consejo Directivo de la entidad en Acuerdo No. 002 de 2005, lideran los procesos misionales de Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de los Recursos Naturales – LAR y Control y Vigilancia- CVR.

CORPOAMAZONIA en consideración a la compleja geografía de su jurisdicción, administrativamente desde su creación, para operar, las DT Caquetá y Putumayo se han dividido en Unidades Operativas, 3 en Caquetá y 5 en Putumayo y en la DT Amazonas se ha venido operando por municipios y corregimientos, como se explica en el siguiente cuadro:

Dirección Territorial	Unidad Geográfica/Administrativa	Municipios que la integran	Superficie	Sede
Caquetá	Unidad Operativa Rio	San Vicente del Caguan	21.923 km ²	San Vicente del



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

Dirección Territorial	Unidad Geográfica/Administrativa	Municipios que la integran	Superficie	Sede	
	Caguan	Puerto Rico	2.790 km ²	Caguan	
		El Doncello	1.043 km ²		
		Cartagena del Chaira	12.826 km ²		
	Unidad Operativa Rio Caquetá	Curillo	459 km ²	Curillo	
		Solita	611 km ²		
		Valparaís o	1.218 km ²		
		Albania	417 km ²		
		San José de Fragua	598 km ²		
		Solano	43.112 km ²		
		Florencia	2.292 km ²		Florencia
	La Montañita	1.484 km ²			
	El Paujil	1.338 km ²			
	Morelia	465 km ²			
	Belén de los Andaquies	1.181 km ²			
	Unidad Operativa Rio Orteguzza	Milán	1.243 km ²		
Putumayo	Unidad Operativa Andino Amazónico	Santiago	791,2 km ²	Sibundoy	
		Colón	75,38 km ²		
		Sibundoy	93 km ²		
		San Francisco	573,7 km ²		
	Unidad Operativa Pie de Monte Amazónico	Mocoa,	1.263 km ²	Villagarzon	
		Villagarzon	1.250 km ²		
		Puerto Guzmán	4.565 km ²		
	Unidad Operativa Bosque Protector Productor	Puerto Asís	2.610 km ²	Puerto Asís	
		Puerto Caicedo	864,4 km ²		
	Unidad Operativa Zona Petrolera	Orito	1.862 km ²	Orito	
		Valle del Guamúz	871 km ²		
		San Miguel	570,8 km ²		
	Unidad Operativa Llanura Amazónica	Leguizamo	11.640 km ²	Leguizamo	
	Amazonas*	Leticia	Leticia	5.968 km ²	Leticia
		Puerto Nariño	Puerto Nariño	1.874 km ²	
9 corregimientos departamentales: Tarapacá, La pedrera, El Encanto, La Chorrera, Puerto Arica, Puerto Santander, Puerto Alegría, La Victoria, Miriti – Paraná.					

* La superficie aproximada del Departamento del Amazonas es de 109.665 Km², lo que representa el 9.61% del territorio nacional.



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

**CAPITULO 2
MARCO LEGAL PARA IMPLEMENTAR LA POLITICA**

2.1 MARCO LEGAL

A continuación, se relaciona algunas de las normas que regulan la materia en las entidades públicas que deben tenerse en cuenta para asegurar una adecuada atención al ciudadano:

Norma	Materia que regula	Observaciones
Constitución Política de 1991		Además de establecer como fin esencial del Estado servir a la comunidad y garantizar la efectividad de sus principios, derechos y deberes; en el artículo 23, señala que “toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”. Por su parte el artículo 74 dice: “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley...”.
		Artículos 1, 2, 13, 20, 23, 74, 79, 209
Ley 324 de octubre 11 de 1996	“Por el cual se crean algunas normas a favor de la población sorda.”	Artículos 4,5 y 7.
Ley 361 de febrero 07 de 1997	“Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad”	Artículos 39, 43, 44, 46, 47, 48, 50, 53, 56, 57, 58, 66, 67, 69.
Decreto 1538 de mayo 17 de 2005	“Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997.”	Reglamenta los mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad.
Ley 982 de agosto 02 de 2005	“Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones.”	
Ley 962 de julio 8 de 2005	“Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.”	Se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos y se establece la obligación de la observancia de los principios rectores de la política de racionalización, estandarización y automatización de trámites, a fin de evitar exigencias injustificadas a los administrados.
Decreto 4669 de diciembre 21 de 2005	“Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005.”	Compilado en el Decreto 1083 de 2015. El artículo 3 creaba el Grupo de Racionalización y Automatización de Trámites, GRAT, como instancia consultiva para el Departamento Administrativo de la Función Pública en materia de trámites. Artículo derogado por el Decreto 1499 de 2017.
Decreto 1151 de abril 14 de 2008	“Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones.	
Decreto 1879 de 2008	“Por el cual se reglamentan la	Requisitos documentales exigibles a los



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

Norma	Materia que regula	Observaciones
	Ley 232 de 1995, el artículo 27 de la Ley 962 de 2005, los artículos 46, 47 y 48 del Decreto Ley 2150 de 1995 y se dictan otras disposiciones.”	establecimientos de Comercio para su apertura y operación. <i>Prohibición de creación y exigencia de licencias, permisos y certificaciones para registro y apertura de establecimiento.</i>
Decreto 2623 de julio 13 de 2009	“Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.”	Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano.
Ley 1287 de marzo 03 de 2009	“Por la cual se adiciona la Ley 361 de 1997”	Artículo 5°.
Decreto 235 de enero 28 de 2010	“Por el cual se regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas.”	
Decreto 2280 de junio 20 de 2010	“Por el cual se modifica el artículo 3° del Decreto 235 de 2010”	
Ley 1341 de julio 30 de 2009	“Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones.”	Definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, y establece la protección al usuario, facilitando el libre acceso y sin discriminación de personas a la Sociedad de la Información.
Ley 1437 de enero 18 de 2011	“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”	En sus artículos 7, 8 y 9 destaca los deberes de las autoridades en la atención al público, el deber de información al público y el deber de recibir y dar respuesta a las peticiones respetuosas de los ciudadanos.
Ley 1474 de 2011	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.	Consagra que en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
Decreto Ley 19 de enero 10 de 2012	“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.”	Busca proteger y garantizar la efectividad de los derechos de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades y facilitar las relaciones de los particulares con la administración pública de conformidad con los principios y reglas previstos en la Constitución Política y la ley.
Decreto 1450 de julio 3 de 2012	“Por el cual se reglamenta el Decreto Ley 019 de 2012.”	
Decreto 2482 de 2012	“Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.”	Se establece la adopción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, como instrumento de articulación y reporte de la planeación.
Ley Estatutaria 1581 de octubre 17 de 2012	“Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.”	Desarrolla el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.
Ley 1712 de marzo 6 de 2014	“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública	Crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

Norma	Materia que regula	Observaciones
	Nacional y se dictan otras disposiciones.	el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.
Ley 1755 de junio 30 de 2015	“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”	Regula el Derecho Fundamental de Petición por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma, sustituyendo un título del CPCA.
Decreto 1081 de mayo 26 de 2015	“Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”	Artículo 2.1.4.1. Establece la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, versión 2, en la cual se incluyen orientaciones para formular la estrategia de racionalización de trámites, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.
Decreto 124 de enero 26 de 2016	“Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.	Establece las estrategias de lucha contra la corrupción y de Atención al Ciudadano.
Decreto 415 de marzo 7 de 2016	“Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto Numero 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones.”	
Decreto 1166 de julio 19 de 2016	“Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.	Regula la presentación, radicación y constancia de todas aquellas peticiones presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.
Decreto 1499 de septiembre 11 de 2017	“Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”	Implementa el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.” En lo que respecta a las políticas de gestión y desempeño, de 16 pasaron a 18 (numeral 17 adicionado en el artículo 2º, Decreto 1299 de 2018, y numeral 18 adicionado por artículo 1º, Decreto 454 de 2020).
Decreto 1078 de mayo 26 de 2018	“Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”	Artículo 2.2.9.1.1.1., establece lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital para Colombia, antes estrategia de Gobierno en Línea, la cual desde ahora debe ser entendida como: el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital.
Ley 1955 de mayo 25 de 2019	“POR EL CUAL SE EXPIDE EL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2018-2022 “PACTO POR COLOMBIA, PACTO POR LA EQUIDAD”.	
Decreto 2106 de noviembre 22 de 2019	“Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos	El artículo 4 obliga a todas las autoridades registrar en el Sistema Único de Información de Trámites –SUIT la estrategia anti trámites de que tratan los



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

Norma	Materia que regula	Observaciones
	innecesarios existentes en la administración pública”	artículos 73 y 74 de Ley 1474 de 2011 y en su formulación generar espacios de participación ciudadana con los usuarios, con el objeto de identificar oportunidades de mejora en los trámites a su cargo, de lo cual dejarán constancia.
Decreto Legislativo 491 de marzo 28 de 2020	“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y 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.”	Artículo 3. <i>Prestación de los servicios a cargo de las autoridades.</i> Artículo 4. Notificación o comunicación de actos administrativos. Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Artículo 6. Suspensión de términos de las actuaciones administrativas o jurisdiccionales en sede administrativa. Artículo 8. Ampliación de la vigencia de permisos, autorizaciones, certificados y licencias. Artículo 11. De las firmas de los actos, providencias y decisiones.
Ley 2080 de enero 25 de 2021	Por medio de la cual se Reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo –Ley 1437 de 2011– y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción.	El artículo 1 modificó los numerales 1 y 9 y adicionó los numerales 10 y 11 al artículo 5 de la Ley 1437 de 2011 que consagra los derechos de las personas ante las autoridades en sus relaciones con las autoridades. En los numerales adicionados, el derecho a: “9. A relacionarse con las autoridades por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integrados en medios de acceso unificado a la administración pública. 10. Identificarse ante las autoridades a través de medios de autenticación digital. 11. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.”
Documento CONPES 3649 de marzo 15 de 2010	Establece lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano	Somete a consideración del Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES) las directrices generales para la implementación de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
Documento CONPES 3785 de diciembre 09 de 2013	Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano	Busca mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional y sus capacidades para atender oportuna y con calidad los requerimientos de información, el acceso a la información, a los trámites y servicios de la Rama Ejecutiva de la Administración por parte de los ciudadanos.
Resolución No. 767 de agosto 29 de 2006 – CORPOAMAZONIA	“Por la cual se adopta el Manual de Procesos y Procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad de CORPOAMAZONIA”	En el artículo 2 determinó que procesos hacen parte del Manual de Procesos y Procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad de CORPOAMAZONIA” En el artículo 3 determinó cuales procesos serían objeto de certificación.
Resolución No. 0324 del 02 de mayo de 2008	Adoptó el Reglamento Interno para la tramitación interna sobre el Derecho de Petición y se reguló la presentación, trámite y respuesta de solicitudes, quejas, reclamos, consultas, manifestaciones y denuncias.	
Resolución No. 987 de diciembre 1 de 2008 – CORPOAMAZONIA	“Por la cual se adopta el Manual de Operaciones para la Corporación para el Desarrollo sostenible del Sur de la	El artículo 1 adoptó los nuevos procesos del SGC y reestructuró el Manual de Calidad y el Mapa de Procesos de CORPOAMAZONIA.



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

Norma	Materia que regula	Observaciones
	Amazonia – CORPOAMAZONIA”	El artículo 2º adoptó el Manual de Operaciones del Sistema Integrado de Gestión (SIGE) de CORPOAMAZONIA, que contiene los procesos, procedimientos, instructivos, manuales, normas y documentos asociados del sistema. El artículo 5º derogó los artículos 2º y 3º de la No. 767 de agosto 29 de 2006.
“PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO Y TRÁMITE DE PETICIONES DE INFORMACIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, MANIFESTACIONES, CONSULTAS Y DENUNCIAS AMBIENTALES”, Código: P-MCO-006, Versión 03 – 2015	Determina los lineamientos que debe seguir CORPOAMAZONIA, para el registro y trámite de peticiones de información, Quejas, Reclamos, Manifestaciones, Consultas y, el trámite preliminar de denuncias ambientales formuladas a la Corporación, con el propósito de brindar eficiencia y transparencia en sus actuaciones	
P-MCO-001: PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA. Versión: 3.0 – 2016	Establece pasos necesarios para tratar las no conformidades reales y/o potenciales del SGI, analizar las causas, evaluar la necesidad de adoptar planes de acción, seguimiento a las acciones tomadas y determinación de la eficacia al evidenciar que se evita la recurrencia.	
P-MCO-003: PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME. Versión: 3.0 – 2016	Asegura que los productos o servicios no conformes presentados, se identifiquen y controlen para prevenir su aplicación no intencional, establecer las responsabilidades y definir el procedimiento relacionado con su tratamiento.	
P-MCO-005: PROCEDIMIENTO PARA MONITOREAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. Versión: 5.0 – 2019	Define la metodología para monitorear la satisfacción de los clientes de la Corporación.	
Manual de Calidad de CORPOAMAZONIA – Código: M-DOR-001 - Versión: 6.0 – 2019	Describe el SG implementado por CORPOAMAZONIA	Describe el SG implementado por CORPOAMAZONIA, documentando y comunicando a todos los funcionarios, contratistas y demás partes interesadas, la política y los objetivos de calidad.
Resolución No. 0056 de enero 29 de 2021 – CORPOAMAZONIA	“Por medio de la cual se aprueba el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de ... CORPOAMAZONIA, vigencia 2021.”	En el anexo de la resolución, sub numeral 2.3.2 desarrolla el “SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACION DE TRAMITES”
Resolución No. 0258 de marzo 4 de 2019	Por medio de la cual se adopta el Manual de Funciones, Competencias Laborales y Requisitos para los empleos de la Planta de Personal de ...CORPOAMAZONIA-.	Se establecen las funciones específicas de los empleos que tienen relación directa o transversal con la implementación de las acciones de la estrategia de servicio al ciudadano.
Resolución No. 0254 de	“Por la cual se sustituyen los Títulos I	Asigna responsables para liderar las políticas y acciones



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

Norma	Materia que regula	Observaciones
marzo 19 de 2021	y II de la Resolución No. 0276 de 2019 “Por la cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión — MIPG —, y se articula todos los sistemas de gestión Institucionales y crea los diferentes comités para su implementación en... CORPOAMAZONIA” y se toman otras determinaciones.”	para la implementación del MIPG.

2.2 PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2018 – 2022 “PACTO POR COLOMBIA PACTO POR LA EQUIDAD”

El Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 Pacto por Colombia, pacto por la equidad se constituye en una propuesta de país a través de la participación ciudadana, alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible a 2030. Entre los factores y restricciones que el Plan pretende superar se encuentra “el estancamiento de la productividad como resultado, entre otros factores, de la alta informalidad laboral y empresarial, y los costos tributarios y regulatorios que desestiman la actividad empresarial;” y propende dinamizar las inversiones públicas y privadas de forma articulada entre los diferentes ministerios y sectores que conforman el Gobierno y activar el crecimiento económico.

En consideración a lo anterior la política de servicio al ciudadano de CORPOAMAZONIA se encuentra alineada con el Plan Nacional de Desarrollo 2018 – 2022, en la medida en que facilita el acceso de los ciudadanos a recibir de CORPOAMAZONIA información de los planes, programas, proyectos, trámites y servicios ambientales para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

CAPITULO 3 MARCO CONCEPTUAL PARA ADOPTAR LA POLITICA

3.1 MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN – MIPG: POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

El Gobierno Nacional a través del Plan Nacional de Desarrollo “Todos por un Nuevo País” expedido por la Ley 1753 de 2015. Señala en su artículo 133 la necesidad de integrar los sistemas de gestión y es por ello expide el Decreto Ley 1499 de 2017, creando el Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG y estableciendo en el artículo 2.2.22.3.4. que debe ser adoptado por todas las entidades de la rama ejecutiva del orden Nacional y Territorial, conforme el artículo 2.2.22.3.9., dejando la opción de adoptarlo para las entidades y organismos del Estado sujetos a régimen especial en los términos del artículo 40 de la Ley 489 de 1998, las Ramas Legislativa y Judicial, la Organización Electoral, los organismos de control y los institutos científicos.

El MIPG conforme lo establece el Decreto 1499 de 2017, 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.



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

MIPG desarrolla su propósito a través de la formulación de siete dimensiones operativas: **a)** Talento Humano, **b)** Direccionamiento estratégico y Planeación, **c)** Gestión con valores para el resultado, **d)** Evaluación para el resultado, **e)** Información y Comunicación, **f)** Gestión del Conocimiento y la Innovación y **g)** Control Interno. A su vez, estas dimensiones se materializan a través de dieciocho políticas de gestión y desempeño institucional. (Las relacionadas en el artículo 2.2.22.2.1, Decreto 1499 de 2019, en el numeral 17 adicionado en el artículo 2º, Decreto 1299 de 2018, y numeral 18 adicionado por artículo 1º, Decreto 454 de 2020).

Una de las políticas que integran este modelo es la de Servicio al Ciudadano, que busca facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios que debe prestar la Corporación, en todas sus sedes y a través de los distintos canales.

Respecto a las políticas de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano, el MIPG recoge y amplía los lineamientos establecidos al respecto en el Círculo Virtuoso de la Participación propuesto por el DAFP) y la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio al Ciudadano (CONPES 3785 de 2013) respectivamente. Es así entonces como MIPG se convierte en un importante referente en el cual CORPOAMAZONIA debe basarse para formular e implementar su política institucional de servicio al ciudadano.

Dentro de los requerimientos de la política servicio al ciudadano se encuentran los siguientes:

- **Arreglos institucionales:** Se refieren a los ajustes y acuerdos requeridos, al interior la Corporación, para una adecuada prestación del servicio al ciudadano. En este sentido, CORPOAMAZONIA debe proveer y promover la adopción de acuerdos, políticas, planes, acciones y una estructura organizacional que facilite la implementación de estrategias y toma de decisiones para asegurar que el servicio al ciudadano sea respetuoso, oportuno, eficiente y de calidad.
- **Cobertura:** Trata de la gestión y el fortalecimiento de los canales de atención con los que cuentan las entidades para interactuar con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés.
- **Certidumbre:** Apunta en asegurar la claridad y cumplimiento en las condiciones de la prestación del servicio.
- **Cumplimiento de expectativas:** se refiere al conocimiento profundo de las características, necesidades, preferencias y expectativas de los ciudadanos y usuarios, con el fin de que la entidad adecúe su oferta, sus canales, sus horarios, sus comunicaciones, y demás aspectos del servicio prestado, de tal manera que se cumplan las expectativas de los ciudadanos y mejore su confianza y satisfacción frente a la oferta del Estado.
- **Procesos y procedimientos:** Hace referencia a los requerimientos de gestión documental, mejora y racionalización de trámites que permita precisar y estandarizar la relación bilateral entre el ciudadano y la entidad.
- **Talento humano:** Componente fundamental para la gestión y el mejoramiento del servicio al ciudadano. CORPOAMAZONIA debe implementar acciones de cualificación e incentivo dirigidas los servidores públicos, contratistas, pasantes y demás colaboradores, independientemente del



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

área o dependencia en la cual desarrollen sus funciones, que reconozcan la relevancia de su labor y desarrollen habilidades que les permitan mejorar su desempeño en la prestación del servicio al ciudadano.

Atendiendo lo anterior, CORPOAMAZONIA expidió la Resolución No. 276 del 2019 adoptando el MIPG, articuló todos los sistemas institucionales y creó los diferentes comités para su implementación. Resolución que fue modificada mediante Resolución No. 0254 de marzo 19 de 2021, sustituyendo los Títulos I y II e incorporando una nueva política (gestión de la información estadística); se determinó con mayor claridad las dependencias responsables de liderar la implementación de las políticas; funciones de los comités constituidos (Comité Institucional de Gestión y Desempeño y el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno) y otros aspectos de procedimiento para las sesiones de comités.

A partir de lo anterior y conforme la naturaleza jurídica y características de CORPOAMAZONIA, se evidencia la necesidad de formular e implementar a través de planes, programas, proyectos, metodologías y estrategias las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional de que trata el artículo 2.2.22.2.1., Decreto 1499 de 2019, entre las cuales está la de servicio al ciudadano.

CORPOAMAZONIA por ser una entidad de carácter público debe asegurarse del cumplimiento de los requisitos legales que le aplican y con base en ellos trazar las directrices para la satisfacción de sus usuarios (Enfoque al Cliente).

3.2 CONCEPTO GENERALES A TENER EN CUENTA

Accesibilidad a espacios físicos: Condición de posibilidad de acceso y salida suministrada por edificaciones por parte de personas, con independencia de su discapacidad, edad o género.

Caracterizar: Identificar las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los ciudadanos, usuarios o interesados con los cuales interactúa una entidad, con el fin de agruparlos según atributos o variables similares (OTA, 2015, p.10-11)

Caracterización de ciudadanos: Identificación de las particularidades, necesidades, expectativas y preferencias de los ciudadanos o usuarios con el fin de adecuar la oferta institucional y la estrategia de servicio al ciudadano (procesos y procedimientos, procesos de cualificación de servidores públicos, oferta de canales de atención y de información) para garantizar el efectivo ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su interacción con el Estado, de forma tal que las actividades de diseño, rediseño, comunicación y mejoramiento de otros procedimientos administrativos (OPA) y servicios respondan a éstas.. (Ver Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés; Guía Para la Caracterización de Usuarios de las Entidades Públicas)

Ciudadano: Toda persona miembro activo del Estado, titular de derechos políticos, así como de deberes y sujeto a las leyes del Estado

Control social: se define como un derecho y un deber de los ciudadanos, quienes pueden participar de manera individual o a través de sus organizaciones, redes sociales e instituciones, en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados. El Control Social tiene por objeto el seguimiento y evaluación de



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

las políticas y a la gestión desarrollada por las autoridades y por los particulares que ejerzan funciones públicas. (Artículos 60 y 61 Ley 1757 de 2015).

Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión – FURAG: herramienta a través de la cual se capturan, monitorean y evalúan los avances en la implementación de las políticas de desarrollo administrativo de la vigencia anterior al reporte.

Gestión pública: Conjunto de procesos y acciones mediante los cuales las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas, a través de la gestión de políticas, recursos y programas.

Grupos de interés: aquellos ciudadanos o grupos que no participan directamente en el intercambio de productos y/o servicios que ofrece CORPOAMAZONIA, pero que pueden verse afectados económica, ambiental y socialmente por las acciones de ésta o comparten elementos comunes en la gestión a nivel de Gobierno.

Grupos de valor: Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) con las que CORPOAMAZONIA interactúa en desarrollo de su Misión, Visión, Objetivos Institucionales, Políticas Sectoriales, Procesos, Trámites y otros procesos Administrativos. Los grupos de valor de la Corporación incluyen asociaciones, organizaciones sociales, comunitarias o grupos de base, comunidades, grupos étnicos, sector académico y organizaciones no gubernamentales. Son directamente las partes a quienes van dirigidos los servicios de la entidad.

Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG: Marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades públicas.

Monitoreo: Proceso continuo y sistemático que mide el progreso y los resultados de la ejecución de un conjunto de acciones en un período de tiempo, con base en indicadores previamente determinados.

Oferta Institucional: Conjunto de planes, programas, proyectos y acciones específicas que la Corporación dispone para cumplir con sus políticas sectoriales y los objetivos de su Plan de Acción Institucional y al cual pueden acceder sus grupos de valor, mediante el previo cumplimiento de los requisitos establecidos.

Persona: Es todo ente susceptible de tener derechos y contraer obligaciones. El Código Civil la define en su artículo 73 y 74, el primero las clasifica en naturales y jurídicas; y el segundo las define como todos los individuos de la especie humana, cualquiera que sea su edad, estirpe o condición.

Seguimiento: Conjunto de acciones que permiten comprobar en qué medida se cumplen las acciones y metas propuestas.

Servicio (Otros Procedimientos Administrativos – OPA): Conjunto de actividades que buscan proporcionar valor agregado a los usuarios, al ofrecer un beneficio o satisfacer sus necesidades.

Servicio al ciudadano: Derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer sus necesidades.



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

Sistema Único de Información de Trámites – SUIT: Instrumento de acceso a la información de los trámites y otros procedimientos administrativos – OPA del Estado colombiano, y única fuente válida de información exigible y oponible, según lo establecido en el artículo 1, Ley 962 de 2005.

Trámite: Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir una obligación prevista o autorizada por la ley.

Valor Público: Cambios sociales (observables y susceptibles de medición) que el Estado realiza como respuesta a las necesidades o demandas sociales establecidas mediante un proceso de legitimación democrática y, por tanto, con sentido para la ciudadanía. Esos cambios constituyen los resultados que el sector público busca alcanzar (DAFP, 2020, p.27).

CAPITULO 4 DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL DEL SERVICIO AL CIUDADANO

4.1 AUTODIAGNÓSTICO DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN EL FURAG

La Política de Servicio al Ciudadano hace parte de la dimensión operativa del MIPG identificada como “Gestión con Valores para Resultados”, compuesta además de esta política, por otras que le permite a la Corporación realizar las actividades que la lleven a alcanzar las metas, objetivos o resultados propuestos en el direccionamiento estratégico, en la planeación institucional y a su vez materializar las decisiones tomadas en esta misma instancia, todo esto en el marco de los valores del servicio público y la integridad institucional.

El MIPG principalmente se orienta a los resultados, por lo tanto para alcanzarlos se hace necesario que la Corporación como entidad pública prestadora de servicios conozca los derechos, las necesidades y los problemas de los ciudadanos, grupos de valor y grupos de interés, con el fin de que oriente sus actividades en ese sentido y logre así la satisfacción de estos.

Los resultados y el impacto esperado solo se logran si el ciudadano es el referente principal en la gestión de la Corporación y se tiene reconocido como el inicio y el fin último de la gestión de la Corporación.

Por lo anterior la Política de Servicio al Ciudadano propende facilitar el acceso de los ciudadanos, grupos de valor y grupos interesadas a los derechos que constitucional y legalmente les pertenece, a través de los servicios que ofrece CORPOAMAZONIA en todas sus sedes territoriales, dependencias y oficinas, mediante todos los canales que se dispongan para este fin.

La Política de Servicio al Ciudadano en MIPG cuenta con unas categorías en las cuales se enmarcan los requisitos de esta, dentro de los que están los siguientes:

Caracterización usuarios y medición de percepción.	Canales de atención
Formalidad de la dependencia o área.	Protección de datos personales.
Procesos	Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQR)
Atención incluyente y accesibilidad.	Gestión del talento humano



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

Sistemas de información.	Control
Publicación de información.	Buenas prácticas

El FURAG es el instrumento que permite medir anualmente a las entidades públicas nacionales y territoriales en el ejercicio de la gestión y desempeño de su labor, bajo los criterios del MIPG, sus 7 dimensiones y 18 políticas, y sobre el avance del Sistema de Control Interno. (Decreto 1499 de 2017 compilado en el Decreto Único 1083 de 2015). Herramienta que se encuentra bajo la administración del DAFP.

CORPOAMAZONIA en ejercicio del autodiagnóstico del Servicio al Ciudadano obtuvo una calificación total de 63,3 y por categorías las siguientes:

Caracterización usuarios y medición de percepción	60	Canales de atención	73
Formalidad de la dependencia o área	83	Protección de datos personales	77
Procesos	100	Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQR)	73
Atención incluyente y accesibilidad	5	Gestión del talento humano	60
Sistemas de información	73	Control	70
Publicación de información	55	Buenas prácticas	80

4.2 CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, GRUPOS DE VALOR Y PARTES INTERESADAS

Para CORPOAMAZONIA es indispensable identificar las características de la población objetivo a la cual están dirigidos sus productos y servicios, para conocer sus necesidades, particularidades, expectativas y responder de manera satisfactoria a las mismas, presentar ofertas de servicios focalizadas, en lugar de tratar de satisfacer a todos con una oferta unificada, así como obtener retroalimentación para facilitar la toma de decisiones respecto a los servicios y lograr una participación activa de los grupos de interés con el fin de aportar al cumplimiento de la misión y sus objetivos institucionales.

La caracterización de usuarios es un requisito asociado al cumplimiento de varias de las políticas establecidas en el MIPG, tales como: Planeación Institucional, Gobierno en Línea, Racionalización de trámites, Servicio al Ciudadano, Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas. Así mismo, en el marco del PAAC al ciudadano y con el fin de fortalecer el diálogo de doble vía con la ciudadanía, para la vigencia 2019 se estableció dentro del “Componente 4: Atención al ciudadano”, “Subcomponente 1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico”, como actividad “Realizar la revisión de la caracterización de usuarios de la entidad” y como “Meta o producto” contar con un “Documento de caracterización de usuarios.” Meta que no se logró cumplir y que se volvió a estipular en el PAAC de la vigencia 2021.

CORPOAMAZONIA en su Manual de Calidad, en el Proceso Estratégico de Planificación Corporativa (Construcción de PGAR y PAI cuatrienal y otras herramientas de planificación y ordenación ambiental) y en los procesos misionales (LAR, GPR, CVR y APG) ha identificado a los grupos de valor y partes interesadas y cuenta en base de datos con información básica de esta población, pero no tiene un documento adoptado que contenga un estudio detallado de caracterización de sus usuarios y partes interesadas.



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

En el documento PGAR 2018-2038, así como en el PAI cuatrienal y en otros instrumentos de planificación y ordenación ambiental se relaciona un listado de diferentes actores que integran, interactúan e intervienen la dimensión socioeconómica de la región, listado que obviamente, no cubre su totalidad, ni establece jerarquías entre los mismos, sino que ilustra y establece un punto de referencia para identificar y enriquecer una base de datos que facilite la construcción de un mapa de actores regionales, que sirva como herramienta para establecer afinidades y relaciones que se deben fortalecer.

Frente a la Política de Servicio al Ciudadano CORPOAMAZONIA, como resultado del diligenciamiento de su autoevaluación en el FURAG, actualmente cuenta con unas debilidades y fortalezas que se describen a continuación:

4.3 DESCRIPCIÓN DEL AUTODIAGNÓSTICO

CATEGORÍA – CARACTERIZACIÓN USUARIOS Y MEDICIÓN DE PERCEPCIÓN

ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 – 100)	OBSERVACIONES
La entidad ha realizado caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos?	60	<p>En el Proceso Estratégico de Planificación Corporativa y en los procesos misionales (LAR, GPR, CVR y APG) ha identificado a sus beneficiarios y cuenta en base de datos con información de sus características de acuerdo con sus necesidades y criterios.</p> <p>Algunos grupos están identificados en la ejecución de proyectos.</p> <p>Está pendiente estandarizar los criterios con el fin de obtener una caracterización con variables mínimas estándar. Tiene un avance con la elaboración de un documento de caracterización de ciudadanos, grupos de valor y partes interesadas, pendiente de su revisión, actualización y adopción.</p> <p>Para lo cual se debe adelantar este proceso teniendo como referencia la metodología de la “Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés” del DNP, la cual puede variar según el enfoque desde el cual se analice la información, así como las variables para tener en cuenta y el uso de sus resultados. Así contará con lineamientos técnicos que orienten a los programas misionales en la realización de la caracterización y la elaboración del consolidado en la entidad.</p>
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?	60	<p>El monitoreo de la Satisfacción del Cliente se realiza mediante encuestas aplicadas a los procesos misionales de CORPOAMAZONIA haciendo la selección de acuerdo al estado del trámite o proyecto. Instrumento adoptado en el “PROCEDIMIENTO PARA MONITOREAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE”, Código: P-MCO-005, Versión: 5.0 – 2019. Los resultados se consolidan semestralmente y se elabora el respectivo informe y de acuerdo a los resultados obtenidos, se establecen las acciones (Correctivas, Preventivas o de Mejora) a que</p>



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 – 100)	OBSERVACIONES
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?	60	<p>haya lugar.</p> <p>A través de las DT, la SAA, la SPL, realizan muestreos trimestrales para identificar los productos o servicios no conformes en diferentes etapas de sus procesos misionales, el muestreo se realizará de la siguiente manera: Amazonas y Caquetá el 25% trimestral y a Putumayo el 15% del total de los expedientes de LAR y para GPR el 80% trimestral para todas las DTS. Acción que se contempla en el PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME, Código: P-MCO-003, Versión: 3.0 – 2016 (Tabla 1. Procedimiento para el Control y Tratamiento del Producto o Servicio No Conforme)</p>

CATEGORÍA – FORMALIDAD DE LA DEPENDENCIA O ÁREA

ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 – 100)	OBSERVACIONES
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	SG es la dependencia líder del Grupo de Atención al Ciudadano y de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen. Además, cuenta con el apoyo en primer lugar de los empleados que cumplen funciones específicas de orientación y/o atención al ciudadano (correspondencia). Se cuenta en la sede central con una oficina de correspondencia y en las DT.
La dependencia de Servicio al Ciudadano es la encargada de dar orientación sobre los trámites y servicios de la entidad?	70	<p>La SG y las DT brindan información a los ciudadanos, grupos de valor y partes interesadas acerca de los trámites y servicios que ofrece la Corporación. Igualmente, los empleados que cumplen funciones de orientación y atención al usuario. Esporádicamente contratista de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión de la entidad desarrollan acciones de orientación de trámites y servicios.</p> <p>La SPL junto con la Oficina de Banco de Proyectos brinda información y orientación a los ciudadanos, grupos de valor y partes interesadas acerca de los trámites del Proceso de Gestión de Proyectos.</p> <p>La SAA junto con las áreas misionales son las que orientan o establecen los lineamientos de los trámites administrativos actualmente establecidos en la Corporación y de los diferentes programas, proyectos y servicios que oferta.</p>
La política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano se incluye en el Plan Estratégico Sectorial y en el Plan Estratégico Institucional?	80	El PAI 2020 – 2023 “Amazonias Vivas” dentro del “PROGRAMA: 3299 FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN Y DIRECCIÓN DEL SECTOR AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE” contempla el “PROYECTO: 3209 – 1 ESTRATEGIAS DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL” que “desarrolla actuaciones relacionadas con el fortalecimiento institucional de CORPOAMAZONIA para mejorar y aumentar su capacidad de respuesta, la cobertura y calidad de los servicios que debe ofrecer a sus diferentes usuarios en cumplimiento de las funciones asignadas por la ley” y que “busca generar las condiciones



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 – 100)	OBSERVACIONES
		<p>institucionales adecuadas para la gestión ambiental de CORPOAMAZONIA, fortaleciendo y mejorando sus capacidades técnicas, conceptuales y operativas así como la capacidad institucional para la gestión de recursos, tanto humanos como técnicos y financieros”. Proyecto que se desarrolla en 3 actividades, conforme se describe en la tabla 48 del PAI: 1. Gestionar el fortalecimiento de la plataforma tecnológica de la entidad para facilitar el reporte periódico de informes y el libre acceso a la información ambiental por parte de la comunidad., 2. Elaborar estudios técnicos, jurídicos y financieros, sobre modificación de la estructura organizacional de CORPOAMAZONIA; 3. Avanzar en la Implementación del MIPG...</p> <p>Actividades que van direccionadas en lograr un buen estándar de cumplimiento en la prestación del servicio al ciudadano.</p> <p>Adicionalmente el PAAC de cada anualidad hace parte del PAI cuatrienal.</p>
<p>En el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo se incluyen temas relacionados con Servicio al Ciudadano.</p>	<p align="center">80</p>	<p>CORPOAMAZONIA mediante Resolución No. 0276 de 2019 adopta el MIPG, articuló todos los sistemas de gestión Institucionales y creó los diferentes comités para su implementación. Resolución que fue modificada por la Resolución No. 0254 del marzo 19 de 2021 que sustituyó los Títulos I y II de la Resolución No. 0276 de 2019. En el artículo 21 determina las funciones de Comité Institucional de Gestión y Desempeño de CORPOAMAZONIA, en las que se incluyen temas relacionados con Servicio al Ciudadano.</p> <p>Con la adopción de la “Política Institucional de Servicio al Ciudadano” se contempla la asignación de funciones al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, en materia de servicio al ciudadano, además de las ya asignadas en la Resolución No. 0254 de marzo 19 de 2021.</p> <p>En sesiones de Comité Institucional de Gestión y Desempeño se han tratado temas relacionados con el Servicio al Ciudadano, conforme se ha ido implementando el MIPG y las políticas de Gestión y Desempeño Institucional, dándole así la validez institucional que requiere este tema.</p>

CATEGORÍA – PROCESOS

ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 – 100)	OBSERVACIONES
<p>La entidad cuenta con procesos o procedimientos de servicio al ciudadano documentados e implementados (peticiones, quejas, reclamos y denuncias,</p>	<p align="center">100</p>	<p>CORPOAMAZONIA mediante Resolución No. 0324 del 02 de mayo de 2008 adoptó el Reglamento Interno para la tramitación interna sobre el Derecho de Petición y se reguló la presentación, trámite y respuesta de solicitudes, quejas, reclamos, consultas, manifestaciones y denuncias.</p> <p>A la fecha la resolución esta desactualizada, se elaboró teniendo como fundamento normativo el Decreto Ley 01 de 1984, por medio del cual se expidió el Código Contencioso Administrativo y la Ley 190 de 1995 “Por</p>



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 – 100)	OBSERVACIONES
trámites y servicios)?		<p>la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”. Normatividad que después de su expedición ha sufrido importantes y sustanciales modificaciones: Leyes 1437 de 2011, 1755 de 2015, Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020, entre otras que relacionadas con la materia.</p> <p>Con posterioridad a la expedición de la Resolución No. 0324 CORPOAMAZONIA documentó el “PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO Y TRÁMITE DE PETICIONES DE INFORMACIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, MANIFESTACIONES, CONSULTAS Y DENUNCIAS AMBIENTALES”, Código: P-MCO-006, Versión 03 – 2015, que determina los lineamientos a seguir para el registro y trámite de PQRD formuladas a la Corporación, con el propósito de brindar eficiencia y transparencia en sus actuaciones. Desarrolla los siguientes procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tabla 1. Procedimiento para el Registro y Trámite de Quejas; ✓ Tabla 2. Procedimiento para el Registro y Trámite de Reclamos; ✓ Tabla 3. Procedimiento para el Registro y Trámite de Peticiones de Documentos y de Información; ✓ Tabla 4. Procedimiento para el Registro y Trámite de Peticiones de Manifestaciones; Tabla 5. Procedimiento para el Registro y Trámite de Consultas; ✓ Tabla 6. Procedimiento para el Registro y Trámite Preliminar de Denuncias Ambientales <p>Procedimientos que se elaboraron con fundamento de la Ley 1755 de 2015 que reglamenta el derecho de petición, pero que no son muy explicativos y no incluyeron aspectos regulados en otras leyes y decretos importantes para entender y operar el reglamento.</p> <p>CORPOAMAZONIA en su página web dispone con un software del “SISTEMA DE PQR”, en ambiente web, http://www.corpoamazonia.gov.co:85/pqr/src/index.php, que es un medio que tiene la ciudadanía para formular a quejas, reclamos, peticiones de información, formulación de consultas, manifestaciones y denuncias ambientales y hacer su seguimiento. ´</p> <p>CORPOAMAZONIA dentro de su mapa de procesos cuenta con 14 procesos documentados: 3 Estratégicos; 2 de Evaluación; 4 Misionales y 5 de Apoyo (Transversales); los cuales cuentan con su respectiva caracterización, que responden a los trámites implementados en la Corporación y a los demás programas que desarrollan la oferta institucional. Actualmente solo se tiene reportados y registrados 17 trámites en el SUIT, que corresponden al proceso misional de Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de los Recursos Naturales – LAR.</p>



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 – 100)	OBSERVACIONES
		<p>Se tiene adoptado e implementado el procedimiento Código: P-GDO-001 PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y/O MODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS INTERNOS y el Código: P-GDO-002 PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS, el cual define el trámite para atender oportunamente los requerimientos de información contenida en alguno de los documentos de la entidad que reposan en el archivo central. Así mismo se definen tiempos límite para atender los requerimientos, con lo cual se garantiza la atención oportuna y el derecho de los ciudadanos a acceder a la información documental.</p> <p>CORPOAMAZONIA cuenta con un Manual de Funciones, Competencias Laborales y Requisitos para los empleos de su Planta de Personal, en el cual se determina de manera específica los empleos que de manera directa tienen la función de brindar orientación y/o atención al ciudadano. (Resolución No. 0285 de 2019).</p> <p>CORPOAMAZONIA aún no dispone:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ De un PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL adoptado y publicada en su página web y en las oficinas de atención al ciudadano, no obstante viene dando cumplimiento con la obligación del numeral 6º, del artículo 5º de la Ley 1437 de 2011 (CPCA) que dispone la obligatoriedad de implementar mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veteranos de la Fuerza Pública, para lo cual aplica las exigencias de la Ley 1755 de 2015, respecto de esta clase de población. ✓ De un Protocolo de Servicio al Ciudadano. ✓ De una reglamentación por medio de la cual se establece el costo de reproducción de documentos que expida CORPOAMAZONIA, necesaria para la operatividad del trámite de peticiones de información. ✓ Guía o Protocolo de Leguaje Claro. <p>Dentro de las acciones para la implementación de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano se Contempla la elaboración, socialización y aprobación de estos protocolos. Adicionalmente se requiere que el “PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO Y TRÁMITE DE PETICIONES DE INFORMACIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, MANIFESTACIONES, CONSULTAS Y DENUNCIAS AMBIENTALES”, Código: P-MCO-006, Versión 03 – 2015, sea ajustado o complementado con otro documento que desarrolle de manera más detalla las etapas de las modalidades de petición, así como también se contemple normas relacionadas y los cambios normativos posteriores a la expedición de la Ley 1755 de 2015.</p> <p>CORPOAMAZONIA cuenta con un Manual de Funciones, Competencias Laborales y Requisitos para los empleos de su Planta de Personal, en el</p>



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 – 100)	OBSERVACIONES
		cual se determina de manera específica los empleos que de manera directa tienen funciones de orientación y/o atención al ciudadano. (Resolución 0285 de marzo 4 de 2019)
La entidad aplica el procedimiento para las peticiones incompletas?	100	Se realiza revisión de la documentación cuando se radica la solicitud. CORPOAMAZONIA se remite al “PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO Y TRÁMITE DE PETICIONES DE INFORMACIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, MANIFESTACIONES, CONSULTAS Y DENUNCIAS AMBIENTALES”, Código: P-MCO-006, Versión 03 – 2015 y en los vacíos normativos al procedimiento consagrado en la Ley 1755 de 2015, artículo 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito:

CATEGORÍA – ATENCIÓN INCLUYENTE Y ACCESIBILIDAD

ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 – 100)	OBSERVACIONES
La entidad efectúa ajustes razonables para garantizar la accesibilidad a los espacios físicos conforme a lo establecido en la NTC 6047?	20	Atendiendo la capacidad financiera, gradualmente CORPOAMAZONIA ha venido adecuando los espacios de acceso al ciudadano en la infraestructura físicas de sus sedes, dando cumplimiento a los criterios y requisitos generales de la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 de 2013 sobre accesibilidad y señalización al medio físico requeridos en los espacios de acceso al ciudadano, en especial, a aquellos puntos presenciales destinados a brindar atención al ciudadano, en construcciones nuevas y adecuaciones. En los accesos a los edificios de las sedes de las tres DT se cuenta con pasa manos y ramplas de acceso. En la sede central se construyó una oficina para que funcione la ventanilla única de atención al ciudadano, con el fin de facilitar y garantizar la accesibilidad a los espacios físicos conforme a lo establecido en la NTC 6047. Se debe seguir trabajando en las instalaciones de la sede central con el fin de que se garantice la accesibilidad al bloque donde funcionan las dependencias de DG, SG, SPL, SAF. La DTP cuenta con ramplas de acceso, no obstante su edificio se ubica en la parte lateral trasera del boque de la sede central, lo que dificulta garantizar el acceso a la población con discapacidades (visual, sordoceguera, física o motora)
La entidad implementa acciones para garantizar una atención accesible, contemplando las necesidades de la población con discapacidades como: - Visual	1	Respecto a la población con discapacidad física o motora en las sedes de la Corporación se da cumplimiento parcial a los criterios y requisitos generales de la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 de 2013. A la fecha no se ha implementado acciones para garantizar una atención accesible, contemplando las necesidades de la población con discapacidades como: visual, auditiva, cognitiva, mental, sordoceguera, múltiple.



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 – 100)	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none"> - Auditiva - Cognitiva - Mental - Sordoceguera - Múltiple - Física o motora 		<p>Para la población con discapacidad física o motora si se ha venido implementado acciones, en especial relacionadas con la adecuación de los accesos a la infraestructura física de la entidad.</p> <p>En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y del Decreto 1081 de 2015, CORPOAMAZONIA en su página web tiene habilitado espacios que facilitan el acceso a la Información Pública, así como el gestionar algunos trámites de manera virtual, que evita que el ciudadano tenga que desplazarse a las instalaciones de la Corporación.</p> <p>Se requiere que a través de la adopción de un acto administrativo se establezca la aplicación del enfoque diferencial en la Corporación, lo que permitirá efectuar los ajustes razonables en las distintas instancias de atención a la ciudadanía con los que cuenta de la Corporación, lo cual contribuirá a mejorar la atención a esta población.</p>
<p>La entidad incluyó dentro de su plan institucional, acciones para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece?</p>	1	<p>CORPOAMAZONIA contempla en su PAI cuatrienal el avance gradual en la implementación del MIPG, lo que implica la adopción e implementación de las 7 dimensiones y de las políticas de gestión y desempeño que las integran, con lo que se logra concretizar las acciones para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece.</p>
<p>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?</p>	1	<p>No se tiene establecida una guía protocolo de atención y servicio al ciudadano e instituciones cliente en la cual se especifique lo que se debe hacer para la atención especial y preferente para infantes, personas en situación de discapacidad, embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y en general de personas en estado de indefensión y o de debilidad manifiesta. Se requiere la construcción de la guía con los lineamientos para la atención a población con discapacidad.</p> <p>CORPOAMAZONIA en su “PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO Y TRÁMITE DE PETICIONES DE INFORMACIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, MANIFESTACIONES, CONSULTAS Y DENUNCIAS AMBIENTALES”, Código: P-MCO-006, Versión 03 – 2015, a pesar de que sus etapas se fundamentan con la Ley 1755 de 2015, no contempló estos mecanismos. No obstante CORPOAMAZONIA si garantiza atención especial y preferente a esta clase de población para lo cual aplica las acciones que contempla la ley (turno preferencial).</p>
<p>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?</p>	1	<p>CORPOAMAZONIA de manera directa no hace la destinación en su presupuesto, pero si destina recursos para adecuación y mantenimiento de su infraestructura física, adquisición de quipos, etc, que también beneficia a parte de las personas con discapacidad.</p> <p>CORPOAMAZONIA debe identificar qué clase de acciones benefician directamente a esta población para posteriormente y de manera gradual y específica incorporar anualmente los recursos para financiar proyectos para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con</p>



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 – 100)	OBSERVACIONES
		discapacidad.

CATEGORÍA – SISTEMAS DE INFORMACIÓN

ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 – 100)	OBSERVACIONES
La entidad cuenta con un sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.	100	CORPOAMAZONIA en su página web dispone con un software del “SISTEMA DE PQR”, en ambiente web, http://www.corpoamazonia.gov.co:85/pqr/src/index.php
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.	90	Conforme el Manual de Funciones (Resolución No. 0285 de 2019) esta función está asignada al empleo de Secretario General.
- Permite adjuntar archivos y/o documentos.	90	
- Brinda opciones para que el ciudadano pueda elegir el medio por el cual quiere recibir la respuesta.	90	
- Permite la protección de los datos personales de los usuarios.	90	
- Permite la centralización de todas las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, que ingresan por los diversos medios o canales.	90	
- Cuenta con un enlace de ayuda en donde se detallan las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud.	90	



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 – 100)	OBSERVACIONES
- Emite mensaje de confirmación del recibido por parte de la entidad.	90	
- Emite mensaje de falla, propio del aplicativo, indicando el motivo de la misma y la opción con la que cuenta el peticionario.	90	
- Permite hacer seguimiento al ciudadano del estado de la petición, queja, reclamo y denuncia.	90	El “SISTEMA PQR” asigna un número de radicado único y consecutivo de las PQR y otras comunicaciones oficiales que ingresan por los diversos medios o canales a excepción del canal telefónico y el canal virtual (chat Web y video llamadas).
- Permite monitorear la recepción y respuesta oportuna de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.	90	
- Asigna único y consecutivo número de radicado de PQRS y otras comunicaciones oficiales, independiente del canal de ingreso (presencial, telefónico, correo electrónico, web, etc)	90	El “SISTEMA PQR” asigna un número de radicado único y consecutivo de las PQR y otras comunicaciones oficiales que ingresan por los diversos medios o canales a excepción del canal telefónico y el canal virtual (chat Web y video llamadas).
La entidad habilitó consulta en línea de bases de datos con información relevante para el ciudadano	100	Solo para trámites LAR. No obstante en la página web se publica información relevante para el ciudadano.
La entidad organiza su información, trámites y servicios a través de ventanillas únicas virtuales.	-	Aplica solo para el MADS

CATEGORÍA – PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN

ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 – 100)	OBSERVACIONES
La entidad pública la siguiente información en lugares visibles (diferentes al medio electrónico) y de fácil acceso al ciudadano:		



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 – 100)	OBSERVACIONES
- 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.		Se encuentra el listado de 17 trámites correspondientes al Proceso LAR. Se debe seguir gestionando el registro en el FURAG de otros trámites que interesan al ciudadano, grupos de valor y partes interesadas.
- Responsable (dependencia o nombre o cargo) de la atención de peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias.		CORPOAMAZONIA tiene publicado en su página web la resolución que adopta el Manual de Funciones y en este documento el ciudadano puede verificar que la dependencia responsable es la Secretaría General y el empleado que tiene asignada esta función es el empleado de Secretario General.
- Correo electrónico de contacto de la Entidad.		correspondencia@corpoamazonia.gov.co
- Noticias.		En la página web se tiene habilitado la Sección “Noticias”
- Información relevante de la rendición de cuentas.	40	CORPOAMAZONIA en la página web tiene habilitada la sección “Informes” que abre la subsección “Informes de Gestión” en la cual se publica: Informes trimestrales, semestrales y anuales de avance en el cumplimiento del PAI cuatrienal que el DG presenta al Consejo Directivo y el informe de gestión del DG al finalizar su período. Información que se suministra a la Contraloría General de la República. Rendición de cuentas a los ciudadanos. Información que solo tiene hasta el año 2012. Por lo que se debe actualizar esta sub sección publicando las actas de rendición de cuentas y demás información relevante, que se surte en el mes de abril de cada vigencia y en el mes de diciembre del año que termina el período del DG. Informes a la Asamblea Corporativa. Se publicó en el año 2019 el informe de gestión del DG de terminación de su período de los 4 años, pero no se publicaron los informes anuales de las vigencias 2016, 2017, 2018. Además del 2015 al 2011 no se publicó información. En el entendido que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de buen gobierno, CORPOAMAZONIA si publica información relevante de los diferentes ejercicios de rendición de cuentas. No solo en la sección “Informes de Gestión” sino en otros



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 – 100)	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none"> - Calendario de actividades. 		<p>espacios habilitados en la página web.</p> <p>No obstante lo anterior se debe adelantar una acción de mejora con el fin de que se publique con mayor detalle la información y se estandarice el tipo de información a publicar cada período y en qué sección.</p>
<p>La entidad publicó en su sitio web oficial, en la sección de transparencia y acceso a la información pública:</p>		
<ul style="list-style-type: none"> - Mecanismos para la atención al ciudadano. 	40	<p>En el link https://www.corpoamazonia.gov.co/index.php/2-principal/586-transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica se puede encontrar la información que se publica en esta sección y el menú se encuentra la sub sección “Mecanismos para la Participación Ciudadana” en la cual se abre el icono “Servicios de Información al Ciudadano” con el cual se abre los iconos “PARTICIPACIÓN POR MEDIOS ELECTRONICOS” (Se publica Avisos de Convocatorias a audiencias públicas de formulación del PAI, de rendición de cuentas; a reuniones de Consejo Directivo y Asamblea Corporativa; Actas de audiencia pública, Acuerdo Aprueba PAI 2020 – 2023) y “AVISOS DE CITACIÓN” (Se publica citas para notificación personal; Se publica avisos para notificar actos administrativos de entidades del SINA, Información sobre el Sistema General de Regalías)</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público. 		
<ul style="list-style-type: none"> - Derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos (Carta de trato digno). 		
<ul style="list-style-type: none"> - Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones de la Entidad. 		<p>Si en el menú de la sección “Atención” en el Icono “Peticiónes Quejas y Reclamos” se accede al “Sistema PQR” en el cual se puede presentar denuncias, quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones de la Entidad.</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información. 		<p>En la sección “Informes” da acceso a dos sub secciones más: “Informes de Gestión – Auditoría” y “Solicitudes, denuncias y tiempos de Respuesta”. En la segunda subsección se puede consultar los “INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS” desde la vigencia 2011 hasta 2021.</p> <p>https://www.corpoamazonia.gov.co/index.php/informes/informes-de-peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias</p>
<p>El sitio web cuenta con información dirigida a diferentes grupos de</p>		



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 – 100)	OBSERVACIONES
población?		
La entidad actualiza frecuentemente la información sobre la oferta Institucional en los diferentes canales de atención?		

CATEGORÍA – CANALES DE ATENCIÓN

ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 – 100)	OBSERVACIONES
La entidad cuenta con los canales y/o espacios suficientes y adecuados para interactuar con ciudadanos, usuarios o grupos de interés?	70	<p>▪ Presencial: En los puntos de atención Sede Principal y Sede Territorial Putumayo, Mocoa, Carrera. 17 No. 14 – 85; Sede Territorial Amazonas: Leticia, Carrera 11 No. 12 – 45; Sede Territorial Caquetá: Florencia, Carrera 11 No. 5-67</p> <p>En las que se brinda información presencial y telefónica a los usuarios, al tiempo que se realiza la recepción ampliada y redireccionamiento de PQR.</p> <p>Adicionalmente se brinda orientación y atención al ciudadano en forma presencial y telefónica en las Oficinas ubicadas en los Municipios de Leguizamo, Sibundoy, Puerto Asís, Orito y Villagarzón – Putumayo y Curillo – Caquetá.</p> <p>▪ Telefónico:</p> <p>Línea gratuita (018000-930506). Tel: 57 8 4296395, 4296396, 4296642, 4295255 – Sede Principal Mocoa, Putumayo Tel: 57 8 5925064, 5927619, 5925065 – Sede Territorial Amazonas Tel: 57 8 4356884, 4351870, 4357456 – Sede Territorial Caquetá</p> <p>▪ Virtual: Correo electrónico correspondencia@corpoamazonia.gov.co. ▪ Escrito: Correo electrónico correspondencia@corpoamazonia.gov.co y ventanilla de radicación en la sede central y en las Direcciones Territoriales.</p> <p>No se tiene puntos de atención en localidades apartadas de las capitales sedes de la Corporación. En la DTA únicamente se tiene en la sede de la DT y no el Municipio de Puerto Nariño ni en los 9 corregimientos. En la DTC únicamente se tiene en la sede de la DT y en el Municipio de Curillo (Sin oficina en los 14 municipios restantes).</p>
La entidad ha implementado protocolos de servicio en todos los	70	<p>Se dispone de protocolo de Términos de Uso de la página web.</p> <p>No se cuenta con Buzones de Quejas y Sugerencias.</p>



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 – 100)	OBSERVACIONES
canales dispuestos para la atención ciudadana?		
La entidad garantiza atención por lo menos durante 40 horas a la semana?	100	CORPOAMAZONIA tiene reglamentado la jornada y horario de trabajo de sus empleados públicos mediante. Resolución No. 1440 de octubre 19 de 2014.
La entidad tiene establecido un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio?	20	Se atiende el servicio en jornada y horario de trabajo normal.
La entidad pública y mantiene actualizada la carta de trato digno al usuario, en la que se indiquen sus derechos y los medios dispuestos para garantizarlos?	90	La pública actualizada en la página web
La entidad dispone de oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario?	90	

CATEGORÍA – PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 – 100)	OBSERVACIONES
La entidad cuenta con una política de tratamiento de datos personales, y tiene establecidos lineamientos para la protección y conservación de datos personales?	80	Esta publicado en la web institucional
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?	100	
La entidad cuenta con la autorización del ciudadano para la recolección de los datos	1	No se ha implementado



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 – 100)	OBSERVACIONES
personales.		
La entidad permite al titular de la información, conocer en cualquier momento la información que exista sobre él en sus bancos de datos.	90	En la página web institucional está el vínculo de SISA
La entidad conserva la información bajo condiciones de seguridad para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.	90	
La entidad procede a la supresión de los datos personales una vez cumplida la finalidad del tratamiento de los mismos.	100	

CATEGORÍA – GESTIÓN DE PQRSD

ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 – 100)	OBSERVACIONES
La entidad definió y publicó un reglamento interno para la gestión de las peticiones y quejas recibidas?	100	Mediante Resolución No. 0324 del 02 de mayo de 2008 adoptó el Reglamento Interno para la tramitación interna sobre el Derecho de Petición y se reguló la presentación, trámite y respuesta de solicitudes, quejas, reclamos, consultas, manifestaciones y denuncias. A la fecha la resolución esta desactualizada. En el 2015 documentado el reglamento acorde con la Ley 1755 de 2015 en el “PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO Y TRÁMITE DE PETICIONES DE INFORMACIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, MANIFESTACIONES, CONSULTAS Y DENUNCIAS AMBIENTALES”, Código: P-MCO-006, Versión 03 – 2015, La Resolución No. 0324 se puede ubicar en la página web de la Corporación en la sección “Gaceta Oficial” en el link “Resoluciones” buscando por año, tipo de resolución (Reglamentaria) y año de expedición.
La entidad informó a los ciudadanos los mecanismos a través de los cuales pueden hacer seguimiento a sus peticiones.	60	En el “SISTEMA PQR” se informa.



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 – 100)	OBSERVACIONES
La entidad cuenta con un formulario en su página Web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias?	100	
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?	1	No se ha realizado. La Resolución No. 0324 es de 2008 y el P-MCO-006 la versión vigente es la 03 del 2015, por lo que se requiere actualizar estos dos documentos con el fin de que sean coherentes en normativa y procedimiento.
La entidad dispone de mecanismos para recibir y tramitar las peticiones interpuestas en lenguas nativas o dialectos oficiales de Colombia, diferentes al español?	1	A la fecha no se presentado el caso. No obstante se debe prever esta situación para lo cual en el ajuste al reglamento interno de PQRDS se procederá a incluirlo.
La entidad cuenta con mecanismos para dar prioridad a las peticiones relacionadas con:		
- El reconocimiento de un derecho fundamental.	70	Para resolver se remite a lo que consagra la Ley 1755 de 2015.
- Peticiones presentadas por menores de edad.		Para resolver se remite a lo que consagra la Ley 1755 de 2015.
- Peticiones presentadas por periodistas.		Para resolver se remite a lo que consagra la Ley 1755 de 2015.
En caso de desistimiento tácito de una petición, la entidad expide el acto administrativo a través del cual se decreta dicha situación?	80	Así lo contempla el reglamento
La entidad elabora informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias con una frecuencia trimestral o mayor.	100	En el PAAC 2021, Componente 4: Atención al ciudadano”, “Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico” en la Actividad 1.6 contempla “Seguimiento trimestral de las quejas, sugerencias y denuncias ambientales” y como meta o producto “Informes Trimestrales/Anual” a cargo de la SG.
La entidad incluye en sus informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, los		



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 – 100)	OBSERVACIONES
siguientes elementos de análisis:		
- Recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos.	90	
- 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.		
La entidad cumple con los términos legales para responder las peticiones y consultas?	100	
La entidad da trámite a las peticiones anónimas?	100	

CATEGORÍA – GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 – 100)	OBSERVACIONES
La entidad cuenta con mecanismos de evaluación periódica del desempeño de sus servidores en torno al servicio al ciudadano.	60	<p>CORPOAMAZONIA tiene adoptó el Sistema Tipo de Evaluación del Desempeño Laboral de los empleados públicos de Carrera Administrativa y en Periodo de Prueba del Acuerdo CNSC-20181000006176 del 10/10/2018, que rige para todas las entidades a partir del período anual u ordinario de Evaluación del Desempeño Laboral que iniciaba el 01/02/2019 y que se viene haciendo a través del Aplicativo EDL APP.</p> <p>Igualmente se evalúa el desempeño de los empleados de libre nombramiento y remoción y los provisionales para lo cual se utilizan los formados físicos estipulados por la CNSC pero adoptados en el SGC.</p> <p>El Decreto 1083 de 2015, en el artículo 2.2.4.7 determina y define las Competencias comportamentales comunes a los servidores públicos, como las inherentes al servicio público, que debe acreditar todo servidor, independientemente de la función, jerarquía y modalidad laboral. Entre las cuales se encuentra la “Orientación al usuario y al</p>



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 – 100)	OBSERVACIONES
		ciudadano”. Dentro de la evaluación de desempeño de todos los servidores de la Corporación se tiene la opción de evaluar la competencia comportamental de “orientación al usuario y al ciudadano” por lo que es necesario que los jefes de área acuerden con los empleados de los niveles asistencial esta competencia en el aplicativo EDL-APP de la CNSC y los formatos internos de Evaluación de desempeño conforme al MIPG, para así fortalecer las acciones previstas para la implementación de la política de servicios al ciudadano.
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	60	Pese a que dentro del Plan Institucional de Capacitación de la Corporación Vigencia 2021 sí se incluyeron temas relacionados con la Política de Servicio al Ciudadano, hace falta ampliar la oferta en esta materia, toda vez que ha sido un poco reducida.

CATEGORÍA – CONTROL

ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 – 100)	OBSERVACIONES
La Oficina de Control Interno vigila que la dependencia de servicio al ciudadano, preste atención al ciudadano de acuerdo con las normas legales vigentes.	70	
La Oficina de Control realiza un informe semestral sobre el cumplimiento de las obligaciones legales por parte de la dependencia de servicio al ciudadano.	70	

CATEGORÍA – BUENAS PRÁCTICAS

ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 – 100)	OBSERVACIONES
La entidad atiende en jornada continúa	70	En algunas ocasiones, depende de las fechas acordadas y notificadas a la Contraloría.
La entidad atiende en horarios adicionales.	70	



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 – 100)	OBSERVACIONES
La entidad ofreció la posibilidad de realizar peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través de dispositivos móviles.	100	

CORPOAMAZONIA para atender su portafolio de servicios cuenta con una planta de personal de 62 empleos adoptada mediante Acuerdo No. 17 del 15 de diciembre de 2015, para cubrir un territorio cercano al 20% de la superficie continental de Colombia.

CORPOAMAZONIA a pesar de sus debilidades estructurales (Débil planta de personal y capacidad financiera, difícil y extenso escenario geográfico, deficiencia Estatal en la conectividad con TIC, etc), asumido la tarea y el reto de introducir la innovación en su plataforma estratégica para de esta forma movilizar a todos sus empleados en el desarrollo de prácticas de innovación que permitan el mejoramiento de la prestación del servicio público a su cargo.

Se debe prever situaciones como la que vive el mundo y nuestro país desde marzo de 2020 a causa de la Pandemia generada por el Virus Covid-19 que paralizó las herramientas y dinámicas con las que las entidades públicas venían utilizando para garantizar la prestación del servicio público a su cargo. El contacto presencial entre entidad y ciudadano dejó de ser una posibilidad y dieron paso a una situación diferente y compleja que con el paso del tiempo se fue resolviendo con el uso de las TIC y que hacia el futuro debe contemplarse como estrategia para implementar los mecanismos de servicio al ciudadano, más aun cuando la ley permite el uso de canales digitales cuando así lo disponga el proceso, trámite o procedimiento (Artículo 8º, Ley 2080 de 2021 que adicionó a la Ley 1437 de 2011 el artículo 53ª).

Importante resaltar que la utilización de las TIC no debe sustituir la interacción física y las relaciones tradicionales del Estado con la ciudadanía, porque no todas las personas de la región del sur de la Amazonia Colombiana tienen la posibilidad de acceder a la tecnología, lo cual puede generar escenarios de desigualdad y además en la jurisdicción de CORPOAMAZONIA el Estado aún tiene presencia deficiente, la cual no puede subsanarse solamente con el uso de las TIC. De esta manera, una vez regrese la normalidad al escenario nacional y regional, se debe seguir interactuando con el ciudadano de manera presencial y se debe seguir trabajando en fortalecer la relación ciudadana a través del “Gobierno Digital”; es decir fortalecer todos los frentes posibles.



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

**CAPITULO 5
POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO DE CORPOAMAZONIA**

5.1 ESTRUCTURA DOCUMENTAL DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

La Política de Servicio al Ciudadano se desarrolla a través del siguiente conjunto de documentos:

Documento	Propósito
Documento de política institucional de participación ciudadana y servicio al ciudadano.	Describe las buenas intenciones de la Corporación con el servicio al ciudadano.
Manual Operativo del Modelo institucional de Servicio al Ciudadano	Describe los lineamientos técnicos para gestión del servicio al ciudadano en la Corporación. CORPOAMAZONIA no dispone del documento.
Carta de Trato Digno	Describe los derechos y deberes de los ciudadanos y beneficiarios de la Corporación. CORPOAMAZONIA dispone del documento publicado en su página web.
Diagnóstico de Servicio al Ciudadano	Describe las oportunidades de mejora y las fortalezas institucionales en temas de servicio al ciudadano. Ya descrito en el documento de la política.
Documentos Técnicos de Servicio al Ciudadano.	Describe la línea técnica para los diferentes componentes del servicio al ciudadano en la Corporación. Ya descrito en el documento de la política.

El primer documento del conjunto documental es el documento de Política de Servicio al Ciudadano, el cual se desarrolla continuación.

5.2 POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO DE CORPOAMAZONIA

La Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia – CORPOAMAZONIA como autoridad Ambiental del Sur de la Amazonia Colombiana, reconoce que los ciudadanos son la razón de ser de su gestión, por lo cual les garantizará el derecho a recibir un servicio digno, efectivo, confiable y transparente, a recibir información y orientación oportuna y de calidad de los planes, programas, proyectos, trámites y servicios que ofrece, en lenguaje claro, acorde a su grupo de interés o de valor, a través de los distintos canales de comunicación internos y externos que haya definido para tal fin; haciendo uso de los desarrollos tecnológicos existentes; ejerciendo buenas y mejores prácticas, basadas en documentos, procesos y/o procedimientos previamente adoptados; generando certeza y confianza en los ciudadanos y aumentando su nivel de satisfacción ante los servicios prestados y el nivel de confianza en su relación con la Corporación.

CORPOAMAZONIA cumplirá un papel fundamental en el servicio al ciudadano y las partes interesadas, al estar sus empleados públicos y colaboradores facultados para proporcionar información de los diversos procesos, procedimientos, trámites y servicios ofrecidos, recibir las peticiones del público y procesar la información resultante, dado que sus acciones y actitudes son la imagen de la Corporación frente a la ciudadanía.



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

De manera permanente el desempeño de la labor de sus empleados y colaboradores estarán regidos por los principios de: transparencia, gestión pública efectiva, vocación para el servicio, lucha contra la corrupción y participación ciudadana.

Así se presenta la Política de Servicio al Ciudadano de CORPOAMAZONIA, entendida como el marco general a través del cual debe gestionar la atención del servicio a la ciudadanía, con el fin de fortalecer su capacidad institucional, mejorar sus procesos y procedimientos, y promover el acceso de la ciudadanía a una oferta de trámites y servicios con oportunidad, calidad y transparencia.

5.3 OBJETIVO GENERAL DE LA POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO

La Política de Servicio al Ciudadano busca garantizar al ciudadano y sus grupos de valor el acceso efectivo, oportuno y de calidad a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con CORPOAMAZONIA.

5.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

1. Articular la implementación de las políticas que buscan mejorar la relación de CORPOAMAZONIA con el ciudadano en todos los niveles de relacionamiento.
2. Garantizar el acceso de los ciudadanos y grupos de valor a la oferta pública de CORPOAMAZONIA en condiciones de igualdad, sin importar sus características económicas, sociales, políticas, físicas, o cualquier otro tipo de situación especial.
3. Promover la implementación de la política con el enfoque territorial que permita a la Corporación conocer y contemplar las particularidades del territorio y de su población, de manera que se mejore la eficiencia de su gestión en cualquier parte de su jurisdicción.
4. Fortalecer los procesos internos de CORPOAMAZONIA con el propósito de responder de manera oportuna, eficaz y con calidad a los requerimientos de los ciudadanos.
5. Generar estrategias que informen a los ciudadanos o grupos de valor, sobre los lineamientos de la política pública que inciden en su relación con la Corporación.
6. Generar apropiación de la Política de Servicio al Ciudadano en los servidores públicos de todos los niveles e incentivar la integridad como valor común inherente a la cultura organizacional de la Corporación.
7. Establecer esquemas de seguimiento y evaluación de la política pública que permitan medir el avance en la implementación y su impacto de cara a la ciudadanía.
8. Transferir conocimiento y generar capacidades en la Corporación a través de lineamientos, herramientas y asistencia técnica para mejorar la comunicación con sus grupos de valor.
9. Diseñar estrategias de atención con enfoque diferencial respecto de las poblaciones de especial protección constitucional.



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

5.5 PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Para garantizar el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos a través de un servicio de excelencia, la política de servicio al ciudadano de CORPOAMAZONIA se rige por los principios consagrados en la Constitución Política (artículos 83, 209), en la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011 (CPCA) y en las leyes especiales:

- **Oportunidad:** Capacidad de respuesta, la cual, mide el impacto en términos de satisfacción e insatisfacción del ciudadano, que el servicio o respuesta se brinde en el término establecido y en el momento requerido.
- **Efectividad:** Consisten en que el servicio o la información brindada a los grupos de interés responde a sus necesidades y expectativas y se enmarcan dentro de las normas y principios.
- **Eficacia:** CORPOAMAZONIA buscará que sus procedimientos logren su finalidad y, para el efecto, removerá de oficio los obstáculos puramente formales, evitará decisiones inhibitorias, dilaciones o retardos y sanearán, de acuerdo con Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) las irregularidades procedimentales que se presenten, en procura de la efectividad del derecho material objeto de la actuación administrativa.
- **Economía:** CORPOAMAZONIA deberá proceder con austeridad y eficiencia, optimizar el uso del tiempo y de los demás recursos, procurando el más alto nivel de calidad en sus actuaciones y la protección de los derechos de las personas.
- **Celeridad:** CORPOAMAZONIA impulsará oficiosamente los procedimientos, e incentivarán el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, a efectos de que los procedimientos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas.
- **Respeto:** Considera el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades, cualidades y reconociendo este trato tanto de los servidores a la ciudadanía, como de la ciudadanía a los servidores y así garantizar la sana convivencia dentro de la sociedad.
- **Transparencia:** La actividad administrativa de CORPOAMAZONIA es del dominio público, por consiguiente, toda persona puede conocer las actuaciones de la Corporación, salvo reserva legal. El acceso a la información, los servicios y la participación consiente en la toma de decisiones de ciudadanos, que se hace mediante la interacción de los componentes, rendición de cuentas y visibilización de la información.
- **Accesibilidad:** Permite facilitar la comunicación del ciudadano con el servidor público o con la Corporación, enfocándose en reducir el esfuerzo del ciudadano para superar los obstáculos de su necesidad, de manera igualitaria a todos los ciudadanos, teniendo prelación por las mujeres embarazadas, niños, niñas, adultos mayores y personas en condición de discapacidad.
- **Participación:** Es el reconocimiento de los derechos de la ciudadanía que propicia su intervención en los diferentes escenarios sociales, culturales, políticos, económicos y ecológicos, de manera activa y vinculante, para la toma de decisiones que la afecten. CORPOAMAZONIA promoverá y atenderá las iniciativas de los ciudadanos, organizaciones y comunidades encaminadas a



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

intervenir en los procesos de deliberación, formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.

- **Información confiable:** Se busca que la Corporación garantice que los grupos de valor obtengan información completa, clara y precisa sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderá su requerimiento o se gestionará su requerimiento o trámite. (Modelo de Servicio al ciudadano Departamento Administrativo de la Función Pública)
- **Igualdad:** CORPOAMAZONIA dará el mismo trato y protección a las personas e instituciones que intervengan en las actuaciones bajo su conocimiento. No obstante, serán objeto de trato y protección especial las personas que por su condición económica, física o mental se encuentran en circunstancias de debilidad manifiesta.
- **Imparcialidad:** CORPOAMAZONIA deberá actuar teniendo en cuenta que la finalidad de los procedimientos consiste en asegurar y garantizar los derechos de todas las personas sin discriminación alguna y sin tener en consideración factores de afecto o de interés y, en general, cualquier clase de motivación subjetiva.
- **Debido proceso:** Las actuaciones administrativas se adelantarán de conformidad con las normas de procedimiento y competencia establecidas en la Constitución y la ley, con plena garantía de los derechos de representación, defensa y contradicción.
- **Buena fe:** Las autoridades y los particulares presumirán el comportamiento leal y fiel de unos y otros en el ejercicio de sus competencias, derechos y deberes.
- **Moralidad:** Todas las personas y los servidores públicos están obligados a actuar con rectitud, lealtad y honestidad en las actuaciones administrativas.
- **Responsabilidad:** CORPOAMAZONIA y sus agentes asumirán las consecuencias por sus decisiones, omisiones o extralimitación de funciones, de acuerdo con la Constitución, las leyes y los reglamentos.
- **Publicidad:** CORPOAMAZONIA dará a conocer al público y a los interesados, en forma sistemática y permanente, sin que medie petición alguna, sus actos, contratos y resoluciones, mediante las comunicaciones, notificaciones y publicaciones que ordene la ley, incluyendo el empleo de tecnologías que permitan difundir de manera masiva tal información de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011 (CPCA). Cuando el interesado deba asumir el costo de la publicación, esta no podrá exceder en ningún caso el valor de la misma.
- **Coordinación:** CORPOAMAZONIA concertará sus actividades con las de otras instancias estatales en el cumplimiento de sus cometidos y en el reconocimiento de sus derechos a los particulares.

5.6 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO AL CIUDADANO



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

Con la intención de garantizar la prestación de un servicio transparente, incluyente y de calidad a la ciudadanía, dando cumplimiento a sus expectativas, CORPOAMAZONIA desarrollará la gestión de su servicio al ciudadano a partir de los siguientes atributos:

- **Incluyente:** Con respeto a todos los ciudadanos, evitando el rechazo ya sea por raza, religión, ideología o cualquier aspecto que demuestre una diferencia.
- **Digno:** Se ofrecerá un servicio imparcial, igualitario para toda la ciudadanía, reconociéndolos como seres humanos en sus diferencias, intereses, necesidades y cualidades. La información se brindará con respeto y trato digno acorde a la condición de ciudadano y el sentido común.
- **Efectivo:** El servicio responderá a las necesidades y solicitudes de la ciudadanía, siempre que éstas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen el accionar del servicio público.
- **Oportuno:** El servicio debe ser ágil, eficiente, en el tiempo establecido y en el momento solicitado.
- **Claro:** Comprensible a todos los ciudadanos, para quienes la información proporcionada y la interrelación con Corporación es transparente, sin lugar a interpretaciones.
- **Transparente:** El servicio se deberá prestar de tal forma que la ciudadanía confíe en la precisión de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad.
- **Imparcial:** Libre de prejuicios, abstrayéndose de consideraciones subjetivas, obrando con objetividad y en igualdad de condiciones ante los ciudadanos.
- **Calidad:** La atención al ciudadano responderá a altos estándares de calidad, por cuanto el servicio ofrecido cumplirá los objetivos para los que ha sido creado. La satisfacción del ciudadano es un componente importante en la calidad de los servicios.

5.7 ALCANCE DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Por su naturaleza la política de servicio al ciudadano es transversal a todos los procesos de la Corporación que desarrollen acciones de servicio al ciudadano. Aplica a todas las Dependencias, Oficinas y Grupos Internos de Trabajo que desarrollen acciones de servicio al ciudadano.

Cada empleado y colaborador de la CORPOAMAZONIA está comprometido con la prestación de un servicio oportuno con calidad en la gestión de las solicitudes de la ciudadanía, que satisfaga sus necesidades y expectativas.

CORPOAMAZONIA acoge las políticas, estrategias, programas, metodologías, herramientas, mecanismos y actividades definidos por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del DAFP y demás lineamientos del Gobierno nacional, encaminados a fortalecer el servicio al ciudadano y a partes interesadas.



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

5.7.1 Articulación con otras políticas

La Política de Servicio al Ciudadano en el marco del MIPG interactúa directamente con las Políticas de Gestión y Desempeño que integran la Dimensión “Gestión con Valores para Resultados” desde la perspectiva “Relación Estado Ciudadano” (Participación Ciudadana en la Gestión Pública, Racionalización de Trámites, Transparencia y Acceso a la Información y Gobierno Digital: TIC para el servicio y TIC); por cuanto los servicios institucionales se diseñan y mejoran a partir de la premisa de que la satisfacción de los ciudadanos, grupos de valor y partes interesadas no es el punto de llegada sino el punto de partida para la construcción de las relaciones de confianza, la cual se construye en la interacción continua y el cumplimiento de las promesas en términos de oportunidad, claridad, pertinencia.

En la medida en que los procedimientos de los trámites de la Corporación sean claros, se comuniquen oportunamente, se monitoreen, se simplifiquen y se adapten a las necesidades del contexto y de los grupos de valor, se cumplirá la promesa de una organización inclinada al servicio al ciudadano.

5.8 APLICABILIDAD Y NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA

Dentro de los fines esenciales del Estado que consagra la Constitución Política (Artículo 2º) está el de Servir a la Comunidad; responsabilidad que es reforzada en el artículo 123 (Ibíd) que establece que los servidores públicos “están al servicio del Estado y de la comunidad y ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento.

La política de Servicio al Ciudadano será aplicable y de obligatorio cumplimiento para todos los empleados públicos y colaboradores (Contratistas, pasantes y/o practicantes) de CORPOAMAZONIA, siendo un compromiso y responsabilidad conocer la política y su deber cumplirla y respetarla.

Todas las personas cubiertas por el alcance y aplicabilidad se espera que se adhieran en un 100% a la política, que será objeto de evaluación aplicando mecanismos de mejoramiento continuo que involucren participación, compromiso, cooperación, adaptación e inversión.

Cada servidor público de CORPOAMAZONIA cumple un papel fundamental en el servicio al ciudadano, al estar facultados para proporcionar información de los diversos procedimientos y servicios ofrecidos, recibir las peticiones del público y procesar la información resultante, dado que sus acciones y actitudes son la imagen de la entidad frente a la ciudadanía.



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

5.9 RESPONSABLES EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA

Alta Dirección	<p>El DG como representante legal de CORPOAMAZONIA a través de sus dependencias (SG, Subdirecciones, DTs), es el encargado de orientar, hacer seguimiento y verificar la implementación de la política, garantizando el acceso de la ciudadanía a sus derechos, la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos y grupos de valor, así como, el cumplimiento de estándares de excelencia en el servicio en todos los escenarios de relacionamiento entre el ciudadano y la Corporación. Por lo tanto:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se compromete con el desarrollo e implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, mediante la realización periódica de revisiones por la dirección, el aseguramiento de la disponibilidad de recursos para su cumplimiento, la asignación de líneas de autoridad y responsabilidad y la adopción mediante acto administrativo de reglamentaciones de protocolos.
Comité Institucional de Gestión y Desempeño	<p>Es el responsable de coordinar la implementación de la política, garantizando la adecuada armonización de recursos y esfuerzos institucionales para la mejora del servicio y la articulación con las demás políticas de gestión y desempeño institucional en el marco del MIPG, particularmente con las siguientes políticas de la relación Estado – Ciudadano: Transparencia y acceso a la información pública; Racionalización de trámites; Rendición de cuentas y Participación ciudadana en la gestión. Por lo tanto se compromete:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Revisar y aprobar la política institucional de Servicio al Ciudadano o recomendar modificaciones, ajustes o adiciones al documento de la política. ✓ Formular recomendaciones para optimizar la prestación del servicio al ciudadano. ✓ Velar por una eficaz y eficiente prestación de los servicios en la Corporación. ✓ Definir planes de acción para optimizar el servicio al ciudadano. ✓ Establecer mecanismos de seguimiento y control en la prestación de servicios a la ciudadanía. ✓ Hacer seguimiento a las acciones y estrategias definidas para la implementación de la política de servicio al ciudadano. <p>Ver Resolución No. 0254 de marzo 19 de 2021.</p>
Líder de la implementación de la Política	<p>La implementación de la política estará bajo la responsabilidad del SG y del SAF, el primero por ser el empleado público del nivel directivo que tiene a cargo de la dependencia que lidera las políticas de la relación Estado – Ciudadano y el segundo por ser el jefe de personal de la Corporación y responsable de liderar algunos procesos de apoyo necesarios para la implementación de la política. En todo caso, la gestión e implementación de las actividades para la implementación de la política requerirá del concurso de todas las áreas misionales y transversales (de apoyo) de la Corporación. Por lo tanto al Secretario General y los líderes de procesos se comprometen a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ El SG implementará al interior de la Corporación los lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano y los líderes de procesos al interior del área que lideran. ✓ El SG al interior de la Corporación efectuar el seguimiento al cumplimiento de los lineamientos definidos en la institucional de servicio al ciudadano y los líderes de procesos al interior del área que lideran.
Área de Control Interno	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Proponer al Comité Institucional de Gestión y Desempeño ajustes a la Política de Servicio al Ciudadano. ✓ Efectuar monitoreo al cumplimiento de los lineamientos definidos en la Política de Servicio al Ciudadano. ✓ Efectuar la verificación de la elaboración, el seguimiento y el control a las acciones



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

- | | |
|--|---|
| | <p>contempladas en el Plan de Acción de la Política de Servicio al Ciudadano.</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Presentar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño el resultado de los monitoreos de evaluación y seguimiento efectuados.✓ Publicará en la página web institucional y de accesibilidad al ciudadano las acciones adelantadas, de manera trimestral y un consolidado anual. |
|--|---|

**CAPITULO 6
COMPONENTES DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO**

6.1 ÁREAS DE INTERVENCIÓN

CORPOAMAZONIA definió dos áreas de intervención que integran sus procesos internos con el acceso de la ciudadanía a la oferta de trámites y servicios: “ventanilla hacia adentro” y “ventanilla hacia afuera”. A partir de estas dos áreas de intervención, se identificaron los componentes de la política de servicio al ciudadano, sobre los cuales se direcciona la gestión de la Corporación con el objetivo de lograr mejoras efectivas en su interrelación con la ciudadanía en la prestación del servicio al ciudadano.

6.2 VENTANILLA HACIA ADENTRO

Se refiere a la intervención de los procesos internos. Se proyecta que los empleados públicos y contratistas de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión de CORPOAMAZONIA, alcancen una cultura de servicio a la ciudadanía que fortalezca los procesos y procedimientos internos para la atención de peticiones, trámites, entrega de bienes y servicios, y acceso a la información. A continuación, se señalan los componentes y la forma en que se ha dispuesto se deben desarrollar para lograrlo de manera eficiente.

6.2.1 Posicionamiento estratégico de la política institucional de servicio al ciudadano

La Política Institucional de Servicio al Ciudadano es de la mayor relevancia en la Corporación, lo cual se expresa en el respaldo de la alta dirección. En ese sentido:

6.2.1.1 Compromiso de la Alta Dirección en la Formulación de la Política

Se formula (construye) en consenso con todos los líderes de dependencia de la Corporación, teniendo en cuenta un diagnóstico de atención al ciudadano (autodiagnóstico que arroja el FURAG); se revisa, analiza y se aprueba en Comité Institucional de Gestión y Desempeño; se publica el proyecto del documento de la política en la página web de la Corporación con el objetivo de recibir comentarios, sugerencias y propuestas de la ciudadanía; se adopta por el Director General mediante acto administrativo motivado (resolución), que incluye las dependencias responsables, la destinación de los recursos financieros, humanos, físicos y tecnológicos, y demás aspectos necesarios para su implementación.



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

En el PAI cuatrienal 2020 – 2023 “Amazonias Vivas” dentro del “PROGRAMA: 3299 FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN Y DIRECCIÓN DEL SECTOR AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE” el “PROYECTO: 3209 – 1 ESTRATEGIAS DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL” que “desarrolla actuaciones relacionadas con el fortalecimiento institucional de CORPOAMAZONIA para mejorar y aumentar su capacidad de respuesta, la cobertura y calidad de los servicios que debe ofrecer a sus diferentes usuarios en cumplimiento de las funciones asignadas por la ley” y que “busca generar las condiciones institucionales adecuadas para la gestión ambiental de CORPOAMAZONIA, fortaleciendo y mejorando sus capacidades técnicas, conceptuales y operativas así como la capacidad institucional para la gestión de recursos, tanto humanos como técnicos y financieros” Dentro de las tres actividades del proyecto está la de “Avanzar en la Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) de CORPOAMAZONIA” siendo su indicador durante los próximos cuatro años el “Porcentaje de avance en la implementación del MIPG.” Y como meta por vigencia (**2020:** 30%; **2021:** 45%; **2022:** 60% y **2023:** 70%) y la adopción e implementación de la política de servicio al ciudadano contribuye al cumplimiento del indicador.

La política de servicio al ciudadano es considerado un proceso estratégico, que deberá estar debidamente documentado y caracterizado, con los procedimientos, protocolos, formatos, estándares y lineamientos, en forma coordinada con el MIPG y el SGC; teniendo en cuenta que el ciudadano es el eje fundamental del quehacer de la Corporación y su evaluación será un insumo importante para la toma de decisiones.

Además, CORPOAMAZONIA formula anualmente de manera participativa con sus empleados públicos, la ciudadanía, grupos de valor y partes interesadas un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC, el cual debe ser cumplido en su totalidad en sus componentes: Identificación de riesgos de corrupción, estrategia de racionalización de trámites, rendición de cuentas, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y transparencia y acceso a la información pública. Por lo que el servicio al ciudadano es un componente de este plan.

Por consiguiente respecto al PAAC se debe seguir con su formulación anual, que debe iniciarse a más tardar en el mes de diciembre de la vigencia inmediatamente anterior; presentarse la propuesta del documento en el mes de enero de la respectiva vigencia; publicar en la página web el borrador del documento para que la ciudadanía pueda participar en la construcción presentando observaciones o recomendaciones o propuestas al documento; para su revisión, ajuste y aprobación ante Comité Institucional de Gestión y Desempeño; aprobado por el DG mediante resolución debidamente motivada; socialización del documento al interior de la entidad; y publicación en la página web de la Corporación a más tardar el 31 de enero de la respectiva vigencia del documento final y de la resolución que lo aprueba. (Para la vigencia 2021 ya fue adoptado y publicado, se encuentra en ejecución)

Para la implementación de la política se deben adelantar las siguientes acciones:

- a. Formulación del Plan de Acción con las acciones para la implementación de la política de servicio al ciudadano (actividades, tiempos, responsables, recursos e indicadores).
- b. Documentación del proceso de gestión de servicio al ciudadano, con procedimientos, formatos, lineamientos y protocolos. En esta tarea se definen acciones que mejoren y faciliten la comunicación y la coordinación dentro de CORPOAMAZONIA y con otras entidades con quienes



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

se deba interactuar frecuentemente para atender las demandas de servicio de la autoridad ambiental en el Sur de la Amazonia Colombiana.

De lo anterior surge la necesidad de elaborar o actualizar los siguientes documentos:

- i. Los lineamientos de servicio al ciudadano para cada una de las dependencias de la Corporación, teniendo en cuenta que todos los servidores públicos deben de una u otra manera atender los requerimientos de los ciudadanos e interactuar con ellos, de acuerdo con el rol y competencias asignadas a su área de desempeño.
- ii. Protocolos de atención para los diferentes canales.
- iii. Actualizar el reglamento interno donde se indique el trámite que debe adelantar la Corporación para dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias. Acción que amerita ya CORPOAMAZONIA cuenta con un reglamento interno desactualizado (Decreto 01 de 1984 “Por el cual se reforma el Código Contencioso Administrativo”) y no consulta la normatividad vigente (Ley 1755 de 2015 que regula el Derecho Fundamental de Petición y sustituye un título del CPACA)
- iv. Actualización del portafolio de trámites y servicios.

Aspecto que se explicará con mayor detalle en el componente Mejoramiento de Procesos y Procedimientos.

- c. CORPOAMAZONIA gradualmente, consultando su capacidad financiera, garantizará que las instalaciones tanto físicas como tecnológicas de los puntos de atención a los ciudadanos sean accesibles; que los espacios físicos y los servicios que se prestan sean asequibles a todos, especialmente a los grupos más vulnerables (niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, grupos étnicos, personas en situación de discapacidad y víctimas del conflicto armado).

Se identificarán las necesidades en cada vigencia con el fin de que en la etapa de planificación presupuestal se incluyan las partidas necesarias para financiar proyectos relacionados con el mejoramiento de accesibilidad a los espacios físicos y asequibilidad a los servicios que se prestan.

6.2.1.2 Caracterización de ciudadanos, grupos de valor y partes interesadas

Para atender de manera oportuna y bajo parámetros de calidad los requerimientos de los ciudadanos, grupos de valor y partes interesadas se hace necesario identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de éstos, de tal manera que sean brindados de manera focalizada para responder satisfactoriamente a sus inquietudes, sugerencias, observaciones y lograr su participación activa e incluyente, con el fin de adecuar la oferta de servicios de la Corporación y la estrategia de servicio al ciudadano y de esta manera garantizar el efectivo ejercicio de sus derechos, para:

- ✓ Identificar las necesidades de acceso a la información.
- ✓ Identificar el lenguaje que debe usarse para dirigirse a los ciudadanos.
- ✓ Diseñar la oferta institucional.
- ✓ Diseñar o mejorar mecanismos de atención al ciudadano.
- ✓ Fortalecer la confianza de los ciudadanos.



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

- ✓ Permite identificar qué información es la demandada por los ciudadanos o grupos de interés.

Los ciudadanos, grupos de valor y partes interesadas deben encontrarse debidamente caracterizados por parte de la Corporación, a fin de tener en cuenta sus necesidades, intereses, expectativas y preferencias al momento de presentarles la oferta de los servicios de la Corporación, de tal manera que éstos sean brindados de manera focalizada para responder satisfactoriamente a sus inquietudes, sugerencias, observaciones y lograr su participación activa e incluyente

Para lo cual:

CORPOAMAZONIA conforme lo contempla el PAAC – 2021, por conducto de los empleados responsables de procesos misionales y de SPL elaborarán el documento de caracterización de ciudadanos, grupos de valor y partes interesadas, teniendo como referencia la metodología de la “Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés” del DNP, la cual puede variar según el enfoque desde el cual se analice la información, así como las variables para tener en cuenta y el uso de sus resultados.

Así contar con lineamientos técnicos que orienten a los programas misionales en la realización de la caracterización y la elaboración del consolidado en la entidad.

Se tendrá como insumo la información y base de datos generada en los diferentes ejercicios en el ciclo de su gestión pública.

6.2.1.3 Cualificación Especializada e Incentivos a los Servidores Públicos y Equipos de Trabajo que Tienen Relación Directa Con el Ciudadano

Se requiere desarrollar e implementar estrategias de cualificación y motivación permanentes para formar a los servidores frente a competencias comportamentales, académicas, funcionales y capacidades técnicas específicas requeridas por los funcionarios que laboran en áreas de interacción directa con el ciudadano.

Para lo cual:

- Adelantará la revisión y ajuste al Manual de Funciones frente a competencias comportamentales, académicas, funcionales y capacidades técnicas específicas requeridas por los funcionarios.
- Garantizar capacitación, orientación, sensibilización e incentivos a los empleados que se contemplen en el Plan Institucional de Capacitación y en Plan de Bienestar Social e Incentivos.
- En el proceso de evaluación del desempeño de los empleados se debe concertar la competencia comportamental de “orientación al ciudadano”, es especial con los del nivel asistencial.

6.2.1.4 Adecuación de la prestación del servicio

Las preferencias y necesidades de los ciudadanos, identificadas a través de la caracterización de ciudadanos y ejercicios de evaluación participativa de la oferta de servicios de la Corporación serán el insumo principal para adecuar los trámites y los servicios ofertados.



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

Las observaciones y peticiones de veedurías y grupos de control así como las recomendaciones verbales o escritas que tengan los ciudadanos relacionadas con los procesos de la Corporación, deben ser registradas y comunicadas al área competente para su atención oportuna y de fondo.

CORPOAMAZONIA, mediante la Resolución No. 324 de mayo 2 de 2008 adoptó el reglamento interno para la tramitación interna sobre el Derecho de Petición y reguló la presentación, trámite y respuesta de solicitudes, quejas, reclamos, consultas, manifestaciones y denuncias que formulen los ciudadanos; con base en lo cual desarrolló e implementó el Software “SISTEMA PQR” disponible en la Página Web de la Corporación. Resolución que debe ser ajustada con la normatividad que el Congreso expidió con posterioridad y con los decretos del Gobierno Nacional que ha reglamentado la materia.

CORPOAMAZONIA en el marco de su SGC adoptó el “PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO Y TRÁMITE DE PETICIONES DE INFORMACIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, MANIFESTACIONES, CONSULTAS Y DENUNCIAS AMBIENTALES” Código: P-MCO-006, Versión: 3.0 – 2015. En el cual ya se incluyó la Ley 1755 de 2015. No obstante, no es lo suficientemente detallado y explicativo y dejó por fuera contenidos y conceptos de otras leyes y decretos que tienen relación con la atención y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias que puedan presentar los ciudadanos.

Para lo cual:

- a. Se ajustará el reglamento interno para el trámite de PQRDS, con el fin de que sea más explicativo, contemple las situaciones de atención preferencial y sirva de guía en su aplicación tanto para los empleados de la Corporación como para los ciudadanos, grupos de valor y partes interesadas. Responsabilidad en cabeza de SG que deberá cumplirse a más tardar a 31 de diciembre de la presente vigencia.
- b. Se realizará jornadas de actualización de la información, trámites, servicios y procedimientos, manuales, sistemas de información internos y en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT, para la prestación del servicio a la ciudadanía. Por lo menos en la presente vigencia se deberá adelantar una jornada, dando prioridad a los procesos misionales. En adelante cada anualidad, cada dependencia líder deberá adelantar una jornada y reportar los hallazgos a la SAA para que se consolide un informe y se establezcan las acciones de mejora.

6.2.1.5 Acceso a la información pública

La divulgación proactiva de la información pública y la respuesta de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de información realizadas por los ciudadanos debe ser una función permanente por parte de CORPOAMAZONIA, para de esta manera garantizar el acceso a la información a los ciudadanos en general, así como aquellos que presentan condiciones diferenciales de accesibilidad.

Las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, denuncias o sugerencias, de la ciudadanía, debe ser considerados y atendidos por los empleados públicos de la Corporación de acuerdo con su competencia, con calidad y de manera oportuna, analizando su pertinencia, impacto e



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

importancia para retroalimentar la toma de decisiones y la mejora en la ejecución de los procesos, dando estricto cumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 o norma que la modifique, adicione o sustituya y el procedimiento interno establecido para este fin.

Para lo cual:

- a. Se adelantará acciones de mejora con el objetivo que se publique en la página web de la Corporación información pública completa, de manera ordenada y estandarizada, cumpliendo las exigencias de la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 1081 de 2015. SG deberá liderar esta actividad y las demás dependencias apoyar brindando la información que se solicite.
- b. En cumplimiento del numeral 8º del artículo 8º de la Ley 1437 de 2011 se informará al público los proyectos específicos de regulación y la información en que se fundamenten, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas de la ciudadanía, de las cuales dejará registro público. Se podrá consultar en el link <https://www.corpoamazonia.gov.co/index.php/2-principal/862-consultas-publicas>. La anterior acción igualmente está relacionada con la Política de Participación Ciudadana y se estará a lo dispuesto en el plan de acción de esta política.

6.2.1.6 Uso del lenguaje claro en la comunicación con el ciudadano

La comunicación entre los ciudadanos y el Estado es el medio que permite hacer efectivo el ejercicio de los derechos de los ciudadanos.

La información que transmita CORPOAMAZONIA a través de todos sus canales de comunicación debe ser en lenguaje claro, homogénea, oportuna, objetiva, veraz, completa, actualizada, accesible y motivada. (Ver Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia. DNP. 2015)

CORPOAMAZONIA promueve el lenguaje claro y comprensible como una estrategia para garantizar la claridad, utilidad, accesibilidad, oportunidad y coherencia de la información que se le ofrece a los ciudadanos, de manera que tengan certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites y servicios, en coherencia con la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio al Ciudadana (CONPES 3785 de 2013).

Para lo cual:

- a. CORPOAMAZONIA por conducto de la SG diseñará una Guía de Lenguaje Claro para ser socializada a los empleados y contratista de la Corporación. A más tardar debe estar disponible a cierre de vigencia 2021.

Para lo cual se tendrá en cuenta las características legales y operativas de la Corporación y las recomendaciones prácticas para facilitar la comunicación, principalmente escrita, entre el Estado y su principal interlocutor, el ciudadano contenidas en la **“Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia”, disponible en:**



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>

- b. CORPOAMAZONIA facilita y exigirá a sus empleados la realización del Curso Virtual de Lenguaje Claro para Servidores que dicta el DNP. Durante la vigencia 2021 y de ahí en adelante se verificará su cumplimiento en el mes de enero posterior a la anualidad vencida, con el fin de exigir el requisito a los que aún no lo acreditan. Se flexibilizará el horario laboral para que los empleados dispongan de tiempo para realizar el curso. La SAF a través del Área de Gestión de Talento Humano coordinará lo pertinente.
- c. Al personal a vincularse mediante contrato de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión de la entidad se exigirá como requisito para habilitar su oferta el acreditar haber realizado tal formación o en su defecto se otorgará un plazo razonable para acreditarlo. Se implementará la exigencia en el Proceso CBS – 001, como en los formatos de: estudio de necesidad, de invitación a presentar oferta, acta de verificación de requisitos mínimos habilitantes y contrato. A más tardar los formatos deben estar disponibles a cierre de la vigencia 2021.

6.2.1.7 Accesibilidad a Espacios Físicos

Por mandato del artículo 13 de la Constitución Política, todos los ciudadanos, con independencia de sus características (menor de edad, adulto mayor, mujer embarazada, persona de talla baja o en condición de discapacidad, entre otros) tienen el derecho a acceder en igualdad de condiciones a los servicios que presta CORPOAMAZONIA.

CORPOAMAZONIA en los puntos de atención al ciudadano ubicados en la sede principal y en las tres sedes de las DT dispone de instalaciones físicas como tecnológicas; además con deficiencia tecnológica, también dispone con oficinas en algunas de las sedes de las Unidades Operativas de las Direcciones Territoriales Caquetá y Putumayo.

No obstante, por la debilidad de recursos financieros y de la planta de personal, en varias localidades identificadas en el Plan Estratégico de Gestión de Talento Humano 2020 – 2023 no se cuenta con puntos ni empleados o contratistas que brinden el servicio de atención continua al ciudadano, lo que dificulta garantizar la implementación de la política al ciudadano de manera integral en toda la jurisdicción de CORPOAMAZONIA.

Para lo cual:

- a. Elaborará un diagnóstico de sus espacios físicos de servicio al ciudadano (relacionados con espacios exteriores, espacios interiores, itinerarios, acceso, mobiliario, señalización, entre otros), respecto al cumplimiento de los requisitos establecidos en la NTC 6047 y a partir de los resultados identificar acciones prioritarias para lograr condiciones mínimas de accesibilidad dentro de sus edificaciones y garantizar que las personas que las visitan puedan movilizarse y circular de manera autónoma.

Se hará uso de la herramienta de “AUTODIAGNÓSTICO DE ESPACIOS FÍSICOS” del DNP, que se puede consultar en:



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

<https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Herramientas-Servicio/Soluciones%20para%20la%20inclusion%20social/Paginas/Canal-Presencial.aspx>

Será de responsabilidad de la SAF como dependencia líder del “Proceso de Gestión de Recursos Físicos” a más tardar 30 de septiembre de 2021 elaborar el diagnóstico con el fin de que la Corporación disponga de la información necesaria para incluir recursos financieros en el presupuesto de la vigencia 2022, cuya elaboración se surte a partir del mes de noviembre de 2021. Anualmente se realizará el “AUTODIAGNÓSTICO DE ESPACIOS FÍSICOS” el cual debe estar disponible a más tardar en el mes de septiembre de cada anualidad.

- b. CORPOAMAZONIA condicionada a la capacidad financiera, gestionará la asignación gradual de recursos económicos para el mantenimiento y adecuación de su planta física, adquisición y mantenimiento de equipos tecnológicos, con el objetivo de garantizar que las instalaciones tanto físicas como tecnológicas de los puntos de atención a los ciudadanos sean accesibles, que los espacios físicos y los servicios que se prestan sean asequibles a todos, especialmente a los grupos más vulnerables (niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, grupos étnicos, personas en situación de discapacidad y víctimas del conflicto armado).

Será de responsabilidad de la SAF como dependencia líder del “Proceso de Gestión de Recursos Físicos” adelantar los estudios de necesidad técnicos y financieros que justifiquen las apropiaciones financieras graduales en los presupuesto de la vigencia del PAI.

- c. CORPOAMAZONIA condicionada a la capacidad financiera, gestionará la asignación gradual de recursos económicos en cada vigencia para el arrendamiento de oficinas en las localidades en la que no cuenta con infraestructura inmobiliaria propia, con el objetivo de garantizar puntos de atención al ciudadano en las localidades diferentes a las sedes principales.
- d. CORPOAMAZONIA gestionara con otras entidades públicas o privadas acuerdos para obtener el uso, goce y disfrute (Comodatos) de oficinas en localidades apartadas para ubicar puntos de atención al ciudadano en las localidades diferentes a las sedes principales.

6.2.2 Mejoramiento de procesos y procedimientos

Este componente comprende los requerimientos que debe cumplir CORPOAMAZONIA, en términos de procesos y procedimientos, documentación y racionalización de trámites y servicios, atención oportuna de las PQRDS que presenta la ciudadanía y, en general, la disposición y la implementación de protocolos y estándares para la prestación del servicio.

Con ese propósito, se debe contar con:

- a. **Instrumentos de Estandarización de Servicio al Ciudadano:** La estandarización del servicio al ciudadano permite mejorar el nivel de prestación brindado, al unificar criterios para la atención a los diferentes grupos de interés y de esta manera facilitar la labor de los empleados públicos que



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

interactúan con los ciudadanos, al igual que garantizar un servicio de excelencia en la Corporación caracterizado por la veracidad, claridad, oportunidad, amabilidad y respeto.

Los ejercicios de identificación de la población objetivo (caracterización, priorización de variables, clasificación de oferta y demanda y segmentos de ciudadanos), permite que una vez identificadas las variables en el ejercicio de caracterización, se priorice aquellas que sean relevantes para el cumplimiento de los objetivos y establecer segmentos de ciudadanos, usuarios o grupos de interés.

Es necesario que la entidad brinde a la ciudadanía la posibilidad de escoger el canal para presentar su petición y escoger el medio a través del cual desea recibir la respuesta. Es por esto que el proceso de gestión de servicio al ciudadano conjuntamente con el proceso de gestión informática, diseñarán estrategias de mejoramiento de los aplicativos y herramientas con que cuenta la Corporación, a fin de brindar un mejor servicio a los ciudadanos, en términos de fácil acceso y manejo.

Esta unificación de criterios se soporta en los siguientes instrumentos, los cuales son transversales y de aplicación por parte de todos los empleados públicos de la Corporación:

- **Procedimiento de Servicio al ciudadano:** lineamiento detallado para suministrar información, sobre los servicios y trámites institucionales a través de los canales establecidos por la Corporación.
- **Protocolo de Atención al Ciudadano:** Son los lineamientos sobre los atributos generales del buen servicio que contemplan entre otros temas, la actitud que deben adoptar los empleados públicos en contacto con el ciudadano, el lenguaje verbal y no verbal, y, la atención que se debe dar a personas en determinadas circunstancias.

CORPOAMAZONIA no cuenta con este instrumento por lo que será necesario su elaboración y aprobación para que posteriormente sea dado a socializado al interior de la Corporación y a la ciudadanía. La elaboración del documento será responsabilidad de la SG y su aprobación debe ser por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y su adopción por el DG mediante resolución motivada. Acción que debe cumplirse en la presente anualidad y publicarse en a más tardar a 31 de enero de la anualidad siguiente.

- **Guía de atención a personas en condición de discapacidad:** Documento que contiene las directrices para garantizar y asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas en condición de discapacidad que acceden.

CORPOAMAZONIA no cuenta con este instrumento por lo que será necesario su elaboración y aprobación para que posteriormente sea dada a conocer a la ciudadanía y ase socializada al interior de la Corporación. La elaboración del documento será responsabilidad de la SG y su aprobación debe ser por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y su adopción por el DG mediante resolución motivada. Acción que debe cumplirse en la presente anualidad.



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

En su elaboración se tendrá en cuenta: las recomendaciones de los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico requeridos en los espacios de acceso al ciudadano, en especial, a aquellos puntos presenciales destinados a brindar atención al ciudadano, en construcciones nuevas y adecuaciones, contenidos en la **Norma Técnica Colombiana de Accesibilidad NTC 6047 de 2013; el autodiagnóstico de espacios físicos según la NTC 6047 de 2013; y las condiciones o requerimientos mínimos o generales de accesibilidad a tener en cuenta en: accesos, recorridos, puestos de trabajo, baterías sanitarias, iluminación y comunicación contenidos en el documento “RECOMENDACIONES BÁSICAS DE ACCESIBILIDAD” de la CIDCCA.**

- **Procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQR):** Documento detallado sobre la forma de atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas presentadas por los ciudadanos a CORPOAMAZONIA, de conformidad con la normatividad vigente (Artículos 20, 23 de la CN, Ley 1755 de junio 30 de 2015).

CORPOAMAZONIA mediante la Resolución No. 324 de mayo 2 de 2008 adoptó el Reglamento Interno para la tramitación interna sobre el Derecho de Petición y regula la presentación, trámite y respuesta de solicitudes, quejas, reclamos, consultas, manifestaciones y denuncias que formulen los ciudadanos; con base en lo cual desarrolló e implementó el Software de PQR disponible en la Página Web de la Corporación. Herramienta importante con la que dispone los ciudadanos, usuarios y grupos de interés para participar en el control y seguimiento a la gestión de la Corporación. Reglamento que no contempla el desarrollo de la Ley 1755 de 2015 y de otras normas que reglamentan o desarrollan el tema.

Además, cuenta con el “PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO Y TRÁMITE DE PETICIONES DE INFORMACIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, MANIFESTACIONES, CONSULTAS Y DENUNCIAS AMBIENTALES”, Código: P-MCO-006, Versión: 03 – 2015, que contempla el desarrollo de la Ley 1755 de 2015.

Es necesario adelantar una revisión, modificación y/o ajuste de la Resolución No. 324 de 2008 como del Procedimiento P-MCO-006, Versión 03 – 2015, con el fin de: dar coherencia normativa a los dos documentos; se describa con mayor claridad y actualice el procedimiento; se incorporen aspectos normativos y situaciones no contemplados anteriormente. La elaboración del documento será responsabilidad de la SG y su aprobación debe ser por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y su adopción por el DG mediante resolución motivada. Acción que debe cumplirse en la presente anualidad.

En el primer trimestre de cada anualidad la SG adelantará una revisión del documento con el fin de advertir desactualización del reglamento por cambios normativos o cambios administrativos y presentar un informe que podrá ser incorporado al informe del primer trimestre de PQRSD.

- **Carta de Trato digno:** Documento en el que se especifican los derechos de los ciudadanos y los diferentes canales de atención disponibles para la prestación del servicio.



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

CORPOAMAZONIA en cumplimiento del numeral 5º del artículo 7º de la Ley 1437 de 2011 emite anualmente una Carta de Trato Digno a los ciudadanos, especificando los derechos de los usuarios y los medios dispuestos para garantizarlos efectivamente por parte de todos los servidores de la Corporación. Se seguirá con el cumplimiento de esta obligación. Instrumento que se publica en la página web de la Corporación.

Se debe en cada vigencia revisar y de ser necesario actualizar este instrumento. La revisión y elaboración del ajuste al documento será responsabilidad de la SG, su revisión, ajuste y aprobación debe ser por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y su adopción por el DG. Acción que debe surtirse dentro del mes de enero y publicarse en a más tardar a 31 de enero de la respectiva anualidad.

El documento de la vigencia 2021 ya se encuentra publicado en la página web de la entidad y será el insumo para los ajustes del documento para las siguientes vigencias.

b. Trámites y Servicios (Otros procedimientos Administrativos OPA): En consideración a que los trámites son los mecanismos a través de los cuales los ciudadanos, usuarios y grupos de interés acceden ante el Estado a sus derechos y cumplen con sus obligaciones, es necesario:

- **Identificar el Portafolio de Trámites y Servicios de CORPOAMAZONIA:** Conforme lo dispuesto en el artículo 40 del Decreto Ley 019 de 2012 es obligación de CORPOAMAZONIA construir, registrar y actualizar el inventario de trámites y servicios en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, lo cual debe ser liderado por la dependencia que administra tal herramienta junto con las dependencias responsables de los trámites.

“(…) Artículo 40. Información y publicidad. Sin perjuicio de las exigencias generales de publicidad de los actos administrativos, para que un trámite o requisito sea oponible y exigible al particular, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de Trámites y Procedimientos –SUIT- del Departamento Administrativo de la Función Pública, entidad que verificará que el mismo cuente con el respectivo soporte legal.

El contenido de la información que se publica en el SUIT es responsabilidad de cada una de las entidades públicas, las cuales tendrán la obligación de actualizarla dentro de los tres (3) días siguientes a cualquier variación. (...)”

- **Difusión del Portafolio de Trámites y Servicios:** Basado en el inventario de trámites y servicios registrado en SUIT se requiere difundir a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés esta información a través de mecanismos idóneos y suficientes.

CORPOAMAZONIA lo viene cumplimiento a través de su página web.

- **Reporte de datos de operación de trámites y servicios:** La gestión de los datos de operación de los trámites y servicios tiene como finalidad identificar cuáles de estos son de mayor impacto frente a la ciudadanía, con el propósito de priorizarlos para su racionalización, estos datos corresponden a:

- ✓ Número de solicitudes efectuadas en línea (uso de medios electrónicos)



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

- ✓ Número de solicitudes efectuadas parcialmente en línea
- ✓ Número de solicitudes efectuadas de forma presencial
- ✓ Número de PQR recibidas

Este reporte debe ser registrado en el SUIT por el administrador institucional de esta herramienta conforme la periodicidad definida por el DAPF.

Teniendo en cuenta que esta información es uno de los insumos que permite identificar hacia donde se deben focalizar los esfuerzos en materia de mejora de trámites, se hace necesario conocer de manera periódica su comportamiento, por lo cual los responsables de cada uno de los trámites y servicios de la Corporación deben reportar esta información de manera trimestral al Comité Institucional de Gestión y Desempeño y a la SAA (esta última como actual administrador del SUIT) en el formato que se establezca para tal fin. (Acción que se contempla en la Política de Racionalización de Trámites)

- **Optimización y racionalización de los trámites**, con el fin de facilitar su acceso a los ciudadanos de manera sencilla y ágil, utilizando las tecnologías de la información y comunicación enfocadas a la virtualidad. Acción que se contempla en la Política de Racionalización de Trámites.
- **Elaboración y Publicación de Información:** Un reporte de la información primaria y secundaria recibida y procesada al interior de la Corporación, debe presentarse trimestralmente y un consolidado anual a la Alta Dirección y ser publicado en el portal web de la Corporación.

Acción que se desarrollará conforme se establezca en el “Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información” del PAAC de la respectiva vigencia. Para la vigencia 2021 se estará a lo estipulado en el PAAC – Resolución No. 0056 de enero 29 de 2021 y al Plan de Acción de la Política de Racionalización de Trámites.

- **Medición de satisfacción de la atención que se presta a los ciudadanos – clientes:** CORPOAMAZONIA conforme lo reglamenta en el “PROCEDIMIENTO PARA MONITOREAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE”, Código: P-MCO-005, Versión: 5.0 – 2019, “Tabla 1. Procedimiento para Monitorear la Satisfacción del Cliente”, en cada anualidad, semestralmente por conducto de las DT, Equipos de la SAA y Equipos de la SPL, realiza la medición de satisfacción de la atención que se presta a los ciudadanos – clientes, mediante encuestas aplicadas a los procesos misionales, cuyos resultados son insumo para la formulación e implementación de acciones de mejoramiento por parte de sus diversas dependencias y empleados.
- **Realizar acciones para garantizar el cumplimiento de los plazos legales de respuesta al ciudadano**, de acuerdo con los términos establecidos internamente a través de los procesos y procedimientos, en consonancia con los definidos en la Ley (Artículo 14, Ley 1755 de 2015, artículos 4º y 5º, Decreto Ley 491 de 2020 y Ley 2080 de 2021).

Acción que se logra con la revisión, ajuste y/o actualización del Procedimiento de PQRDS contenido en la Resolución No. 324 de mayo 2 de 2008 y en el documento del Procedimiento Código: P-MCO-006, Versión: 3.0 – 2015, que permita adoptar unos mecanismos de



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

verificación de cumplimiento de los tiempos de respuestas en las PQRDS. Acción que ya se contempló en la acción “Procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQR).”

- **Elaborar y publicar el informe de peticiones** que establece el artículo 52, Decreto 103 de 2015 que reglamenta la Ley 1712 de 2014 conocida como Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública. (Nota: El Decreto 103 de 2015 fue Compilado en el Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015 del Sector Presidencia de la República).

c. Mejorar el sistema de gestión documental para la administración, recepción, producción, gestión, trámite, transferencia y disposición final de los documentos, donde el ciudadano pueda consultar el estado de su trámite, se generen alertas sobre vencimiento de términos de atención a las solicitudes presentadas, se generen los reportes sobre atención de peticiones, quejas y denuncias radicadas y se establezcan los puntos de control necesarios para garantizar la transparencia en la gestión pública.

- **Contar con una instancia para la atención, la promoción y la protección de los derechos de los ciudadanos**, grupos de valor y partes interesada, ante acciones u omisiones de los servicios que presta la Corporación.

El artículo 76, Ley 1474 de 2011 determina que, en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las **quejas**, sugerencias y **reclamos** que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Por lo anterior los ciudadanos podrán hacer llegar sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones a CORPOAMAZONIA con las normas legales y administrativas vigentes a través de los medios dispuestos para ello.

Los usuarios o clientes podrán en ejercicio de sus derechos presentar de manera respetuosa quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, respecto de cualquier trámite o servicio que sea competencia de CORPOAMAZONIA, y sobre el cual se presente algún grado de inconformidad, por falta de oportunidad de la información, desarrollo de la actuación, así como de la deficiencia o baja calidad de las mismas.

En cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 la SG de CORPOAMAZONIA es la dependencia responsable de esta actividad, además de liderar el Grupo de Atención al Ciudadano.

En la resolución el documento de la política de atención al ciudadano, como en el acto administrativo que la adopta, se contempla la conformación del Grupo de Atención al Ciudadano, responsables y la asignación de funciones específicas.

- **Atender los principios, derechos y deberes establecidos en el Régimen General de Protección de Datos Personales** aplicables a las entidades públicas, en los ejercicios de recolección de datos personales. (Ley Estatutaria 1581 de octubre 17 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”; Decreto 1377 de junio



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

27 de 2013 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012, Derogado Parcialmente por el Decreto 1081 de 2015.”)

- **Incluir dentro del mapa de riesgos**, aquellos asociados al cumplimiento de la Política de Servicio al Ciudadano, con análisis de factores externos e internos, identificación, evaluación, valoración, tratamiento y control de los riesgos.

Para lo cual dentro del primer trimestre de cada vigencia los responsables de proceso y sus equipos de trabajo con apoyo de la SPL efectuarán la actualización del mapa de riesgos y en el PAAC de la respectiva vigencia contemplarán esta acción en el “Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción- Mapa de Riesgos de Corrupción.”

I. Reglamentar el costo de reproducción de documentos que se expida por CORPOAMAZONIA dentro de una solicitud de información de documentos.

El Decreto 1081 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”, que compiló el Decreto 103 de 2015, en el artículo 2.1.1.2.1.4., numeral 8º, estipula la obligación por parte de las entidades públicas de publicar en su página web “los costos de reproducción de la información pública, con su respectiva motivación.”

CORPOAMAZONIA mediante Resolución No. 0644 de junio 2 de 2016 fijó la tarifa y se implementó el cobro del servicio de expedición de los certificados laborales o de cumplimiento para contratistas y certificaciones laborales del personal de planta de la Corporación. No obstante, esta regulación no comulga con los parámetros legales, en especial con el principio de competencia y gratuidad en la expedición de esta clase de documentos.

No tiene reglamentado el costo de reproducción de la información pública.

Por lo tanto se debe entrar a expedir el acto administrativo que establezca el costo de reproducción de documentos que expida CORPOAMAZONIA con el objeto de garantizar el derecho que toda persona tiene de solicitar ante las autoridades copia a su costa de los documentos que estas generen, custodien o administren, salvo aquellos que cuentan con reserva legal (Numeral 2º, artículo 5º y artículo 36, Ley 1437 de 2011). Acción que será responsabilidad de SG y que deberá cumplirse a más tardar a 31 de diciembre de 2021. El acto administrativo será socializado y publicado en la página web de la entidad. Anualmente la SG en el mes de enero deberá adelantar la actualización de las tarifas y proyectar para la firma del DG una circular informando al público, la cual igualmente deberán ser socializada y publicada en la página web de la Corporación.

6.2.3 Gestión del talento humano para el servicio al ciudadano

Conforme con lo dispuesto por el MIPG, el talento humano es el gran factor de éxito que facilita la gestión y el logro de los objetivos y resultados en una entidad, por lo que son los servidores públicos quienes facilitan a los ciudadanos el acceso a los derechos de los ciudadanos, dando oportuna respuesta a sus solicitudes y requerimientos, razón por la cual para garantizar una adecuada calidad del servicio a la ciudadanía, todos los servidores públicos de CORPOAMAZONIA sin importar el proceso o área en que desempeñen sus funciones (estratégicos, misionales o de apoyo) contarán con



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

formación y retroalimentación en temas de servicio al ciudadano, haciendo énfasis en la normatividad vigente y el deber de ser proactivo en la atención y suministro de información a los ciudadanos, en pro de crear una cultura de servicio al ciudadano.

En el PAAC 2021 se contempla que “Los empleados, contratistas y proveedores de la entidad deben recibir información y capacitación sobre el PAAC: cómo funciona, cuáles son los límites, alcances, las herramientas y los mecanismos para facilitar su implementación. Se sugiere que, con el apoyo del área de personal, se formule un proceso de aprendizaje sobre el PAAC para involucrar a todos los actores de la entidad.”

En el PIC de CORPOAMAZONIA, Vigencia 2021, adoptado mediante Resolución No. 0039 de enero 25 de 2021, en el sub numeral “1.12. PROGRAMACIÓN DE LA CAPACITACIÓN” se consolida la programación de capacitación con base en el diagnóstico, los objetivos y las estrategias definidas por la Corporación. Dentro de las temáticas, a pesar de que todas van dirigidas a capacitar a los empleados para lograr una prestación del servicio con calidad, hay temáticas que se relacionan específicamente con el servicio al ciudadano. En el mismo plan se tiene contemplado en el “CAPÍTULO 2” que se refiere a “INDUCCIÓN, REINDUCCIÓN, ENTRENAMIENTO EN EL PUESTO DE TRABAJO Y ACTUALIZACIÓN DE COMPETENCIAS”, tratar temas de servicio al ciudadano.

Por lo anterior:

- a. El equipo asignado para la atención de servicio a los ciudadanos, grupos de valor y partes interesadas de CORPOAMAZONIA, estará compuesto por personal altamente cualificado con las competencias comportamentales, académicas y funcionales que permitan la implementación de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano, lo cual se ve reflejado en el Manual de Funciones, Competencias Laborales y Requisitos para los empleos de la Planta de Personal.

CORPOAMAZONIA mediante Resolución No. 0285 de 2019 adoptó el Manual de Funciones, Competencias Laborales y Requisitos para los empleos de su Planta de Personal. Herramienta estratégica de gestión de talento humano, en la cual se establecen las funciones de los diferentes empleos. Importante no solo en la implementación de la política de servicio al ciudadano sino de las demás que integran las 7 dimensiones del MIPG, ya que define roles y/o responsabilidades de los empleados públicos de la Corporación que garantizan la efectividad en la implementación de las acciones del plan de la política.

Conforme el Manual de Funciones, Competencias Laborales y Requisitos al interior de CORPOAMAZONIA la SG por conducto del empleo de Secretario General, será la dependencia encargada de:

“14. Coordinar y controlar la atención oportuna de consultas, peticiones, quejas y reclamos que formule la ciudadanía en general y los usuarios de la Corporación en particular sobre las normas, planes, programas, proyectos y actividades de la Entidad.

“15. Coordinar y controlar la atención oportuna de consultas o solicitudes de información de entidades públicas y requerimientos de entidades de control o autoridades públicas.”

“16. Proponer a la Dirección General la definición de políticas sobre comunicación interna y externa de la Corporación.

“31. Cuando se le requiera presentar al Director General informes de la gestión desarrollada en cumplimiento de sus funciones.”



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

En la Resolución No. 0254 de marzo 19 de 2021, artículo 11, se asigna la responsabilidad a la SG y la SAF de liderar la implementación de la política de servicio al ciudadano.

En el PAAC 2021 también se asignan funciones a la SG relacionadas con la implementación de acciones del Componente 4: Atención al ciudadano.

Por consiguiente, la SG es la dependencia encargada de:

- ✓ Liderar el Grupo de Atención al Ciudadano.
- ✓ Operar la información del “SISTEMA PQR” y autorizar su ingreso a otras dependencias.
- ✓ Recibir las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes que los ciudadanos formulen, relacionadas con el cumplimiento de las funciones asignadas por ley a la Corporación y verificar que se resuelvan oportunamente y de fondo por parte del servidor público responsable a quien se le hace llegar cada solicitud;
- ✓ Elaborar los informes trimestrales y uno anual de PQRDS.

La SG dispone con el apoyo del empleado de la Oficina de Correspondencia de la sede central y de los empleados asignados a su dependencia.

También en las sedes de las DT se reciben PQRDS escritas y verbales en las oficinas de atención al ciudadano y en las oficinas sedes de las Unidades Operativas.

Las respuestas se darán de fondo dentro de los plazos establecidos en la ley y reglamento, con oportunidad, calidad y transparencia.

En el documento de la Política de Servicio al Ciudadano y/o en el acto administrativo que la adopte se constituirá el Grupo de Atención al Ciudadano, ya que de manera expresa no se encuentra constituido y por lo tanto no tiene asignación de funciones.

Es necesario revisar y ajustar el Manual de Funciones, Competencias Laborales y Requisitos para los empleos de la Planta de Personal que adoptó la Resolución No. 0285 de 2019, con el fin de compilar las funciones asignadas a la SG, a la SAF y las DT en las diferentes disposiciones reglamentarias internas en materia de servicio al ciudadano y además sean acordes con el “PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO Y TRÁMITE DE PETICIONES DE INFORMACIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, MANIFESTACIONES, CONSULTAS Y DENUNCIAS AMBIENTALES” o con su modificación.

- b. Se seguirá contemplando en cada vigencia del PAAC dentro de acciones de la estrategia del “Componente 4. Atención al Ciudadano” que los empleados, contratistas y proveedores de CORPOAMAZONIA reciban información y capacitación sobre el PAAC, profundizando en temas relacionados con el servicio al ciudadano. La SPL será responsable de contemplar esta estrategia.
- c. En cada vigencia se seguirá fortaleciendo la formación de los empleados de la Corporación a través de capacitaciones, priorizando a los empleados que por el propósito y de funciones específicas del empleo tengan relación directa con brindar orientación y/o atención al ciudadano. En el respectivo Plan Institucional de Formación y Capacitación de cada vigencia quedarán



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

contempladas las acciones y las temáticas de capacitación de servicio al ciudadano para el fortalecimiento de las competencias y conocimientos de los servidores, acordes con las encuestas aplicadas a los empleados.

- d. Para la vinculación de personal mediante contrato de prestación de servicios profesionales y de apoyo a gestión de la entidad se continuará exigiendo acreditar cursos de formación relacionados con atención al ciudadano. El Área de Jurídica a más tardar a 31 de diciembre de actual vigencia se encargará de ajustar los formatos en el Proceso CBS – 001.
- e. Se brindará a los servidores públicos las herramientas, insumos y puestos de trabajos necesarios, suficientes y adecuados para el desarrollo de la labor. Acción condicionada a la disponibilidad presupuestal de la entidad. No obstante, previo a la elaboración del presupuesto de gastos de la vigencia respectiva, la SAF deberá tener la información necesaria para proyectar la asignación financiera.
- f. Se adoptará incentivos para las dependencias encargadas de la atención de servicio al ciudadano.

6.3 DE LA VENTANILLA HACIA FUERA

Hace referencia a la atención directa a los requerimientos de los ciudadanos. A continuación, se señalan los componentes que debe considerar la Corporación para la atención al ciudadano de manera eficiente:

6.3.1 Interacción con la ciudadanía – Canales de atención

CORPOAMAZONIA gestiona y fortalece los canales de servicio con los que cuenta para interactuar con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés. Con el propósito de que, a partir de la integración de espacios de interacción, se ofrezca información, se facilite la relación de la ciudadanía con la Corporación y se gestionen de manera efectiva todas las peticiones, trámites y servicios, a través de los múltiples mecanismos de atención que se dispone.

Por lo cual CORPOAMAZONIA:

- a. Garantizará que la información que se transmite a través de todos los canales esté en lenguaje claro, sea homogénea, oportuna, objetiva, veraz, completa, actualizada, accesible y motivada. En tal sentido, la Corporación socializará a través de los medios de comunicación disponibles (página web, Facebook, Instagram, YouTube, radio, carteleras, volantes, etc.) los trámites y servicios que adelante, ofreciendo al ciudadano información clara, oportuna y confiable sobre los procedimientos, los documentos que se deben presentar, los tiempos que tarda el trámite y los costos en que debe incurrir el ciudadano.

Adicionalmente, se implementarán acciones dirigidas a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, para facilitarle al ciudadano el acceso a



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

sus derechos, reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con la Corporación. (Ver política de racionalización de trámites y estrategia de racionalización de trámites y PAAC.)

- b. Promoverá la integración de todos los canales dispuestos para el acceso y la prestación de los servicios. CORPOAMAZONIA dentro de su modelo actual de servicio cuenta con los siguientes canales de servicio de atención al ciudadano:

CANAL	ATENCIÓN
<p>Presencial: Atención personal en la sede principal y en las sedes de las tres Direcciones Territoriales, donde se orienta y se brinda información al ciudadano para realizar cualquier trámite o solicitud; se receptionan las PQRDSF y demás comunicaciones.</p> <p>También se brinda atención presencial en las oficinas ubicadas en los Municipios de Sibundoy, Villagarzón, Puerto Asís, Orito, Leguizamo – Putumayo y Curillo – Caquetá.</p>	<p>Sede Principal Mocoa, Putumayo: Cra. 17 14 – 85</p> <p>Sede Territorial Amazonas: Leticia, Cra.11 12 – 45,</p> <p>Sede Territorial Caquetá: Florencia, Cra. 11 No. 5 – 67 Km 3 vía aeropuerto</p>
<p>Telefónica: Es el medio de contacto, en el cual la ciudadanía puede obtener información acerca de los trámites, servicios, campañas, eventos que desarrolla la Corporación, situaciones ciudadanas sobre cómo proceder ante eventos que puedan ocurrir en temas que necesiten la atención de la Corporación y preguntas frecuentes sobre temas de competencia de la CORPOAMAZONIA, a través de su teléfono fijo.</p>	<p>Sede Principal Mocoa, Putumayo: Tel: 57 8 4296395, 4296396, 4296642, 4295255.</p> <p>Sede Territorial Amazonas: Tel: 57 8 5925064, 5927619, 5925065</p> <p>Sede Territorial Caquetá: Florencia, Tel: 57 8 4356884, 4351870, 4357456</p> <p>Línea gratuita: 018000-930506</p>
<p>Escrita: El canal de Ventanilla Única permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, solicitar trámites, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Corporación.</p>	<p>Sede Principal Mocoa, Putumayo: Cra. 17 14 – 85</p> <p>Sede Territorial Amazonas: Leticia, Cra.11 12 – 45,</p> <p>Sede Territorial Caquetá: Florencia, Cra. 11 No. 5 – 67 Km 3 vía aeropuerto</p>
<p>Virtual: Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicación. El ciudadano puede tramitar sus PQRDSF y/o hacer seguimiento a la respuesta de su requerimiento, encontrar información sobre los trámites ambientales de la Corporación, sus requisitos y formularios de diligenciamiento.</p> <p>La Corporación cuenta con página Web a través de la cual los usuarios pueden consultar los servicios y presentar quejas y reclamos. La Corporación actualizó en la página web en el link de Servicios, los requisitos y procedimientos propios de la Corporación y del usuario y la normativa aplicable para la solicitud de los diferentes servicios</p>	<p>Página Web www.corpoamazonia.gov.co.</p> <p>Se debe garantizar la actualización permanente de los contenidos publicados en la página web institucional, cumpliendo con los requerimientos mínimos definidos en la Ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones” y su Decreto reglamentario 103 de 2015, compilado en el Decreto 1081 de 2015 y conforme el esquema de publicación definido institucionalmente.</p> <p>Correo electrónico:</p>



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

CANAL	ATENCIÓN
ofrecidos.	<p>correspondencia@corpoamazonia.gov.co</p> <p>Correo notificaciones judiciales:</p> <p>notificacionesjudiciales@corpoamazonia.gov.co</p> <p>Redes sociales:</p> <p>Twitter: @Corpoamazonia1, Facebook: @Corpoamazonia, Instagram. Canal YouTube</p>

Teniendo en cuenta los cambios permanentes en el entorno, los requerimientos y expectativas por parte de los ciudadanos, se hace necesario desarrollar de manera periódica un análisis de necesidades frente a canales de atención, con el fin de identificar aspectos a fortalecer o ajustar y de esta manera garantizar la respuesta efectiva a los diferentes requerimientos, en términos de oportunidad y calidad. Acción que deber hacer anualmente por la SG.

La página web de CORPOAMAZONIA interactúa con otras plataformas tecnológicas de información:

- **Sistema Único de Información de Trámites – SUIT:** Instrumento de apoyo para la implementación de la política de racionalización de trámites que administra el DAFP en virtud de la Ley 962 de 2005 y del Decreto 019 de 2012; tiene como propósito final ser la fuente única y válida de la información de los trámites que todas las instituciones del estado ofrecen a la ciudadanía. Es el repositorio de los trámites y procedimientos administrativos de cara al ciudadano que ofrece las instituciones públicas. Actualmente CORPOAMAZONIA tiene registrados en el SUIT 17 trámites del proceso misional LAR.
- **Ventanilla integral de trámites ambientales en línea – VITAL:** según el artículo 124, capítulo ix del decreto 2106 de 2019, las autoridades ambientales tienen habilitado la ventanilla integral de trámites ambientales-vital para la recepción de las solicitudes de trámites ambientales. Ventanilla administrada por el MADS. Mediante la implementación de esta herramienta, corpoamazonia aspira facilitar el acceso mediante medios electrónicos a los trámites ambientales, que permita la modernización interna de la corporación mediante la adopción de herramientas tecnológicas (hardware, software y comunicaciones), que conllevan a la agilización de los procesos.
- **SECOP II:** En materia de contratación CORPOAMAZONIA interactúa con los ciudadanos a través del SECOP II que funciona como una plataforma transaccional con cuentas para las Entidades Estatales y los Proveedores. Cada cuenta tiene unos usuarios asociados a ella. Desde sus cuentas las Entidades Estatales crean, evalúan y adjudican Procesos de Contratación. Los Proveedores pueden hacer comentarios a los Documentos del Proceso, presentar ofertas y seguir el proceso de selección en línea. Los ciudadanos pueden enterarse de los procesos de selección de contratistas.
- **Sistema de Información Ambiental para Colombia – SIAC:** En el marco de la política de “un mejor estado al servicio de los ciudadanos”, el SIAC y las entidades parte cuentan con un servicio



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

de atención al ciudadano que busca ofrecer a todos los ciudadanos, una orientación oportuna, trato amable y respuestas efectivas, con respecto a todas las solicitudes de información relacionadas con el acceso a información ambiental de Colombia

Como sistema de información del Sistema Nacional Ambiental (SINA), es liderado por el MADS en coordinación con los institutos de investigación ambiental (IDEAM, SINCHI, HUMBOLDT, IIAP E INVEMAR), las autoridades ambientales regionales (Corporaciones Autónomas Regionales y de Desarrollo Sostenible) y locales, la comunidad académica, los sectores y en general los diferentes proveedores y usuarios de la información ambiental.

El SIAC es el conjunto integrado de actores, políticas, procesos, y tecnologías que gestionan información sobre el estado, el uso y aprovechamiento, la vulnerabilidad y la sostenibilidad del ambiente, en los ámbitos continental y marino del territorio colombiano.

El SIA para el seguimiento a la calidad y estado de los recursos naturales está compuesto por varios subsistemas de información ambiental que permiten la captura, procesamiento, validación y divulgación de la información ambiental referente al estado y la presión de los recursos naturales.

Compuesto por dos grandes subsistemas:

* El Sistema de Información Ambiental para el Seguimiento a la Calidad y Estado de los Recursos naturales y el Ambiente SIA.

* Sistema de Información para la Planeación y la Gestión Ambiental – SIPGA

- **Servicios de Información al Ciudadano – SIUR:** Es uno de los subsistemas del sistema de información ambiental (SIA). El subsistema de información sobre uso de recursos naturales renovables (SIUR) es el conjunto que integra y estandariza el acopio, almacenamiento, procesamiento, análisis, consulta de datos y protocolos para contar con información normalizada homogénea y sistemática sobre el uso, transformación o aprovechamiento de los recursos naturales, originado por las diferentes actividades económicas del país.

El SIUR gestiona la información ambiental relacionada con: captaciones, vertimientos, consumo de energía, emisiones atmosféricas, residuos y demás factores que afecten el agua, el suelo, el aire, el clima y la biodiversidad del país.

Se encuentra materializado a través de la implementación de los protocolos para el monitoreo y seguimiento del subsistema de información sobre uso de recursos naturales renovables para los diferentes sectores productivos. Hasta el momento se han desarrollado los protocolos para los sectores manufacturero, hidrocarburos, agropecuario y eléctrico, que cuentan con una herramienta de captura y de salida de información, la cual se ha denominado Registro Único Ambiental (RUA) para cada uno de los sectores en mención.

- **Registro de Generadores de Residuos o Desechos Peligrosos – RESPEL:** Herramienta de captura de información establecida en el capítulo VI del Decreto 4741 del 30 de diciembre de 2005 “Por el cual se reglamenta parcialmente la prevención y manejo de los residuos o desechos peligrosos generados en el marco de la gestión integral”, expedido por el hoy MADS. Esta herramienta contribuirá a mejorar el conocimiento de la problemática asociada a este tipo de



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

residuos, la planificación de su gestión y el establecimiento de prioridades para la definición de acciones que contribuyan con la solución de esta problemática.

Objetivo. Contar con información normalizada, homogénea y sistemática sobre la generación y manejo de residuos o desechos peligrosos originados por las diferentes actividades productivas y sectoriales del país.

Acceso. Una vez el generador adelante el proceso de inscripción ante la autoridad ambiental esta le remitirá un Número de Registro para ingresar al aplicativo y realizar su diligenciamiento.

Para acceder al Registro de Generadores de Residuos o Desechos Peligrosos y realizar el diligenciamiento y actualización de la información de manera real, ingrese a la página web de la autoridad ambiental frente a la cual adelantó el proceso de inscripción en el registro.

- **Registro Único Nacional de Áreas Protegidas – RUNAP:** Es la herramienta creada por el Decreto 2372 de 2010 en la cual cada una de las Autoridades Ambientales registra las áreas protegidas de su jurisdicción, con el fin de tener un consolidado como País de las áreas que conforman el Sistema Nacional de Áreas Protegidas – SINAP. Los reportes de la información que reposa en el RUNAP, de las áreas protegidas del SINAP pueden ser consultados en el enlace <http://runap.parquesnacionales.gov.co/cifras>, seleccionando la pestaña Autoridades Ambientales o Departamentos, procediendo a dar clic en la Autoridad Ambiental, luego en el área protegida de su interés.
- **Sistema General de Regalías – OCAD:** CORPOAMAZONIA desde el 13 junio de 2013 dispone en su plataforma de página web información sobre el nuevo SGR, donde se publica la siguiente información: **01** Acerca de regalías; **02** La Normatividad sobre regalías; **03** Conformación de los órganos colegiados de administración y decisión; **04** Informes de Gestión; **05** Actas; **06** Acuerdos; **07** Oficios; **08** Convocatorias; **09** Proyectos Presentados; **10** Proyectos Aprobados; **11** Proyectos Desaprobados.
- **Sistema de Información de Seguimiento Ambiental – SISA**
- c. CORPOAMAZONIA publicará los horarios de atención por sus diferentes canales (páginas web, redes sociales, foros, videoconferencias, etc.) y los cambios que a los mismos se efectúe, por cualquier circunstancia o razón.

Mediante Circulares informará a la ciudadanía cualquier cambio en el horario o jornada laboral que incida en la atención al servicio al ciudadano.

Cuando al interior de la Corporación se compense tiempo de servicio, esta decisión no podrá afectar el servicio de atención al ciudadano y la SAF a través del Área de Gestión de Talento Humano tomará las acciones pertinentes para garantizarlo.

- d. Fortalecerá sistemas de información que simplifiquen la gestión y permitan compartir la información existente en la Corporación tanto documental como cartográfica, en la página web institucional.



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

- e. Realizará anualmente un autodiagnóstico de espacios físicos de la Corporación con el diseño del correspondiente plan de acción en términos de accesibilidad.
- f. Implementará de manera gradual conforme a la disponibilidad de recursos financieros, las herramientas y recursos de carácter tecnológico, infraestructura, logísticos, técnicos y humanos, suficientes para la operación de todos los canales, de acuerdo con la demanda de la Corporación.
- g. Publicará la información en formatos accesibles que faciliten su utilización y reutilización.
- h. Adoptará estrategias de interactividad del ciudadano a través del sitio web de la Corporación en plataformas como Facebook, Twitter, entre otras.
- i. Actualizará la herramienta de gestión de preguntas frecuentes en lenguaje claro, que sirva como insumo para la prestación del servicio a través de los diferentes canales.

6.3.2 Claridad en las condiciones de la prestación del servicio

CORPOAMAZONIA al brindar un lenguaje claro busca mejorar su comunicación con el ciudadano, facilitándole la comprensión de la información que se le suministra y garantizará la certeza sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que se pueden solucionar inquietudes y realizar trámites.

Por lo anterior CORPOAMAZONIA:

- a. Identificará las características del receptor de la información, para determinar su perfil (edad, género, grado de escolaridad, filiación a grupos minoritarios, nivel socioeconómico, etc.), así como sus intereses, necesidades, expectativas y nivel de conocimiento.
- b. Aplicará el esquema general para construir textos en lenguaje claro, establecido en la “Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia” del DNP, en la que se presentan recomendaciones prácticas para facilitar la comunicación, principalmente escrita, entre el Estado y su principal interlocutor, el ciudadano (Organizar, Escribir, Revisar y Validar). Se requiere un uso de lenguaje claro en las comunicaciones de CORPOAMAZONIA para:
 - Reducir errores y aclaraciones innecesarias.
 - Reducir costos y cargas para el ciudadano.
 - Reducir costos administrativos y de operación para la entidad.
 - Aumentar la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos.
 - Reducir el uso de intermediarios.
 - Fomentar un ejercicio efectivo de rendición de cuentas por parte de la Corporación.
 - Promover la transparencia y el acceso a la información pública.
 - Facilitar el control ciudadano a la gestión pública y la participación ciudadana.
 - Fomentar la inclusión social para grupos con discapacidad, para el goce efectivo de derechos en igualdad de condiciones.
- c. Establecerá estrategias de comunicación que permitan apropiar los principios de lenguaje claro, dentro de la Corporación.



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

6.3.3 Medición del servicio – Cumplimiento de expectativas y calidad del servicio

Con la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, se espera dar respuestas oportunas, eficaces e integrales a las solicitudes de la ciudadanía, armonizar procesos y procedimientos de servicio entre las distintas entidades, suprimir trámites innecesarios, generar sinergias y optimizar los recursos públicos.

La percepción de los ciudadanos es la base que permite identificar las principales oportunidades de mejora y obtener retroalimentación sobre el desempeño institucional en torno al servicio al ciudadano, en por lo anterior, la medición de las percepciones y expectativas que tienen los ciudadanos frente a los servicios que presta la Corporación debe ser un ejercicio continuo.

CORPOAMAZONIA dentro de su SGC dispone del PROCESO ESTRATÉGICO: “MEJORAMIENTO CONTINUO” CÓDIGO: MCO, que incluye los siguientes procedimientos:

	Objeto
P-MCO-001: PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA. Versión: 3.0 – 2016	“Establecer los pasos necesarios para tratar las no conformidades reales y/o potenciales del Sistema de Gestión Integral, analizar las causas, evaluar la necesidad de adoptar planes de acción, seguimiento a las acciones tomadas y determinación de la eficacia al evidenciar que se evita la Recurrencia.”
P-MCO-003: PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME. Versión: 3.0 – 2016	“Asegurar que los productos o servicios no conformes presentados, se identifiquen y controlen para prevenir su aplicación no intencional, establecer las responsabilidades y definir el procedimiento relacionado con su tratamiento.”
P-MCO-005: PROCEDIMIENTO PARA MONITOREAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. Versión: 5.0 – 2019	“Definir la metodología para monitorear la satisfacción de los clientes de la Corporación.”
P-MCO-006: PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, MANIFESTACIONES, CONSULTAS Y DENUNCIAS. Versión: 3.0 – 2015	“Determinar los lineamientos que debe seguir CORPOAMAZONIA, para el registro y trámite de Peticiones de información, Quejas, Reclamos, Manifestaciones, Consultas y, el trámite preliminar de denuncias ambientales formuladas a la Corporación, con el propósito de brindar eficiencia y transparencia en sus actuaciones.”

Por lo tanto se dispone de los procedimientos para implementar mediciones de percepción y expectativas a los trámites y servicios institucionales como insumo fundamental para la mejora continua de la satisfacción de grupos de interés de CORPOAMAZONIA.

Mediciones que serán aplicadas a las actividades de los servidores públicos, colaboradores, y contratistas de CORPOAMAZONIA, por parte de los ciudadanos, grupos de valor y partes interesadas.

CORPOAMAZONIA con la **medición del servicio** ajustará los procedimientos, trámites y los servicios ofertados a las preferencias y necesidades del ciudadano, grupos de valor y partes interesadas a



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

través de ejercicios de evaluación participativa de la oferta del portafolio de servicios con análisis de pertinencia; en todo caso respetando la normatividad vigente y las competencias asignadas por ley a la Corporación.

Por lo anterior CORPOAMAZONIA:

a. Adelantará los ejercicios de validación de la pertinencia y satisfacción de la oferta de la Corporación, en los que se consulte al ciudadano y usuario de los trámites y servicios, con la periodicidad que establece el Procedimiento P-MCO-005: PROCEDIMIENTO PARA MONITOREAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. Versión: 5.0 – 2019, aplicando encuestas en los procesos misionales haciendo la selección de acuerdo al estado del trámite o proyecto (Procesos LAR y GPR en la etapas de evaluación y en al de seguimiento). Serán los DT y/o SG, Equipos de la SAA, Equipos de la SPL, los responsables de aplicar las “Encuestas de Satisfacción del Cliente” en los formatos que adoptó el procedimiento.

La aplican de la encuesta se efectuar de acuerdo con los siguientes lineamientos:

- ✓ El Formato F-MCO-012 Encuesta de Satisfacción del Cliente – Proceso LAR Etapa de Evaluación se aplica en el momento de la entrega (notificación) al usuario de la resolución que otorga o niega la licencia ambiental o el permiso, autorización o concesión a los recursos naturales, para que se diligencie y entregue inmediatamente. (En los casos en que la notificación y entrega de la resolución sea realizada por la SG, esta dependencia debe aplicar la encuesta y trimestralmente y enviarlas a la DT que corresponda para su tabulación y análisis.
- ✓ El Formato F-MCO-015 Encuesta de Satisfacción del Cliente – Proceso GPR Etapa de Evaluación, se entrega en el momento de la firma del convenio al usuario para que éste la diligencie y entregue inmediatamente.
- ✓ El Formato F-MCO-017 Encuesta de Satisfacción del Cliente – Proceso LAR, Etapa de Seguimiento, se aplica finalizada la visita de seguimiento que realiza CORPOAMAZONIA, para que éste la diligencie y entregue inmediatamente.
- ✓ El Formato F-MCO-016 Encuesta de Satisfacción del Cliente – Proceso GPR Etapa de Seguimiento, se aplica finalizada la Interventoría del Convenio para que sea diligenciada y entregada inmediatamente.
- ✓ El Formato F-MCO-019 Encuesta de Satisfacción del Cliente Otros Procesos Misionales, se aplica en el momento que se realizan las actividades relacionados con los procesos misionales de CVR y APG.
- ✓ El Formato F-MCO-021 Encuesta Evaluación Libro de operaciones, se aplica en el momento de la entrega (notificación) al usuario de la resolución por medio del cual se registra el libro de operaciones.
- ✓ El Formato F-MCO-022 Encuesta GPR beneficiario proyecto, se aplica en el desarrollo de proyectos, ejecutados por CORPOAMAZONIA.
- ✓ El Formato F-MCO-025 Encuesta Seguimiento Empresas Forestales se aplica en las visitas de seguimiento que se realicen a estas empresas.

b. Establecerá un instrumento a través del cual se mida la satisfacción y pertinencia del servicio en términos de tiempo (espera, atención, respuesta), modo (claridad en los requisitos y mecanismos),



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

lugar, calidad de la atención, desempeño de los servidores públicos, accesibilidad, usabilidad, pertinencia, relevancia, entre otras, etc, en los procedimientos transversales (De apoyo).

- c. Se elaboraran informe semestral de satisfacción del cliente. Los DT, los Equipos de la SAA, los Equipos de la SPL, consolidarán semestralmente la información que arroje las encuestas, elaboran el respectivo informe y de acuerdo a los resultados obtenidos, establecen las acciones (Correctivas, Preventivas o de Mejora) a que haya lugar.
- d. Analizará los resultados de la medición de satisfacción y la considerará para la toma de decisiones.
- f. Identificará cuáles son los trámites con mayor y menor afluencia, y canalizará iniciativas de ajuste de la oferta.
- g. Establecerá mecanismos de medición y mejoramiento de los ciclos de servicio.
- h. Articulará acciones interinstitucionales para el mejoramiento de los canales de servicio a los ciudadanos.

**CAPITULO 7
IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO**

7.1 PLAN DE ACCIÓN PARA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Teniendo como base el autodiagnóstico, se formula el Plan de Acción de la Política de Servicio al Ciudadano con el fin de ser implementada en CORPOAMAZONIA en cumplimiento del MIPG y orientar la administración a mejores resultados tanto a nivel institucional, como indicadores de calidad de vida de los habitantes.

En el “**ANEXO 1 – PLAN DE ACCIÓN SERVICIO AL CIUDADANO**”, se encuentra las actividades, responsables y tiempos para el desarrollo y cumplimiento de la Política de Servicio al Ciudadano para la vigencia 2021. Acciones que se explican con mayor detalle en cada uno de los componentes de la política de servicio al ciudadano **CAPITULO 6 – COMPONENTES DE LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO**. Para cada vigencia, en el mes de febrero se tendrá el documento del “**PLAN DE ACCIÓN SERVICIO AL CIUDADANO**” que se construirá con los resultados de la evaluación del plan de acción de la vigencia anterior.

En el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC de cada vigencia identificará y programará actividades en el “Componente 4: Atención al ciudadano”, por consiguiente estas complementaran las acciones del “**ANEXO 1 – PLAN DE ACCIÓN SERVICIO AL CIUDADANO**”. Para la vigencia 2021 las adoptadas en la Resolución No. 0056 del 29 de enero 2021:

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y	1.1 Realizar la revisión de la caracterización de usuarios de la entidad.	Documento de caracterización de usuarios.	Responsables de procesos misionales,	1 semana de abril



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Direccionamiento estratégico			Secretaría General	
	1.2	Aplicar encuesta de satisfacción de usuarios a los procesos misionales	Medir la satisfacción de los usuarios.	Sistema Gestión Calidad Semestral
	1.3	Implementar la Ventanilla Única en la Sede Central.	Satisfacción de las consultas de los usuarios	Secretaria General 30 de Diciembre de 2021
	1.4	Recepción de denuncias, quejas y sugerencias y realizar su respectivo trámite	Sistema y medios Habilitados para PQRS	Secretaria General Enero a Diciembre
	1.5	Seguimiento trimestral de las quejas, sugerencias y denuncias ambientales	Informes Trimestrales/Anual	Secretaria General Trimestral/Anual
Subcomponente 2 - Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Actividades de capacitación en Atención y Servicio al Cliente, para todo el personal de la Corporación (Directivo, operativo, administrativo, etc.), con el fin de fortalecer sus competencias y toma de conciencia en estos aspectos.	Proceso de inducción / Listado de asistencia	Secretaria General Anualmente
	2.2	Atención permanente y oportuna del correo institucional: correspondencia@corpoamazonia.gov.co	Correos	Secretaria General A demanda
	2.3	Registro denuncias a través de la página Web link http://192.168.1.3:85/pqr/src/index.php	Usuarios atendidos	Secretaria General A demanda
	2.4	Atención personalizada	Usuarios atendidos	Funcionarios o contratistas A demanda
	2.5	Implementar el mecanismo de servicio a usuarios a través de Chat y las redes sociales institucionales.	Registro de chat y redes sociales atendidos	Secretaria General A demanda
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Incluir en el plan de capacitación de la Corporación temáticas asociadas con la prestación del servicio al ciudadano.	Una (1) capacitación enfocada al servicio al ciudadano.	Subdirección Administrativa y Financiera Anualmente
	3.2	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano.	PIC	Subdirección Administrativa y Financiera Anualmente
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Actualización de los trámites administrativos (SUIT y Guía de trámites y servicios).	Procesos documentados.	Subdirección Administrativa y Financiera y Subdirección de Administración Ambiental. 27 de Diciembre de 2021
	4.2	Identificar el nivel de cumplimiento normativo relacionado con el servicio al ciudadano y actualizar los procedimientos que correspondan al proceso de atención al ciudadano.	Procedimientos actualizados y publicados.	Subdirectores y Directores Territoriales Anualmente
	4.3	Publicación de las propuestas normativas propias en el link de transparencia /otras publicaciones/de la página web de la entidad.	Resoluciones	Secretaria General A demanda
	4.4	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	Campañas realizadas	Secretaria General Semestralmente
	4.5	Publicar en la página web y redes sociales Carta del Trato Digno Ley 1437 de 2011	Carta Digna al Ciudadano publicada	Secretaria General Semestralmente
Subcomponente 5 - Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Realizar semestralmente las encuestas de calidad y percepción a la ciudadanía con respecto a la satisfacción y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido.	Informe semestral.	Secretaria General Semestralmente



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

La implementación del “**PLAN DE ACCIÓN SERVICIO AL CIUDADANO**” contenido en el Anexo 1, estará liderada por la Secretaría General y la Subdirección Administrativa y Financiera. Plan que deberá estar alineado con el PAAC de la respectiva vigencia, en su Componente 4. Atención al Ciudadano, cuyas actividades definidas harán parte del Plan Anual de Acción, conforme lo dispuesto en el Decreto 612 de 2018 para de esta manera garantizar su ejecución y la disponibilidad de recursos, así como el seguimiento a la implementación de las mismas.

Los demás componentes del PAAC: Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción- Mapa de Riesgos de Corrupción; Componente 2: Racionalización de Trámites; Tercer Componente: Rendición de cuentas; y el Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información, todos son transversales y complementan la Política de Servicio al Ciudadano y el Plan de Acción de la política.

Para la formulación y ejecución de algunas acciones contempladas en el Plan de Acción de la Política de Servicio al Ciudadano se tendrá en cuenta las orientaciones, recomendaciones y estrategias contenidas en las herramientas desarrolladas por el Programa Nacional de Eficiencia al Servicio del Ciudadano (PNESC) del DNP, que tiene por objeto mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios que provee la Administración Pública al ciudadano mediante la adopción de un modelo de Gestión orientado al Servicio. Herramientas que al aplicarse van a facilitar la interacción entre CORPOAMAZONIA y los ciudadanos, para poder prestar servicios incluyentes y más accesibles, eliminando barreras de acceso y garantizando el acceso real y efectivo a la oferta de servicios de la Corporación.

7.2 MODIFICACIONES, CORRECCIONES O ADICIONES

El documento de la Política de Servicio al Ciudadano como el Plan de Acción para su Implementación podrán ser objeto de ajustes periódicamente de acuerdo con los avances de las acciones por categoría, y de acuerdo con las disposiciones institucionales, velando por el adecuado seguimiento y coordinación de las acciones, así mismo podrán ser corregidos o adicionados.

7.3 PLAN DE COMUNICACIONES

CORPOAMAZONIA definirá dentro de su Plan de Comunicaciones acciones que permitan informar periódicamente a los ciudadanos, grupos de valor y partes interesadas la Política de Servicio al Ciudadano, sus cambios, actualizaciones y acciones de mejoras.

La divulgación de la política debe ser transmitida e implementada a través de las diferentes dependencias que conforman la estructura organizacional y jerarquía de la Corporación a través de las jornadas de inducción y de reinducción y a través de los diferentes canales de comunicación determinados por la Corporación: Circular; Correo electrónico institucional; Memorando; Oficio; Página web institucional; TIC y demás que se lleguen a adoptar.

CAPITULO 8 SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

8.1 SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

El cumplimiento de la Política de Servicio al Ciudadano será objeto de seguimiento y evaluación para aplicar las acciones correctivas o de mejora a que haya lugar, tanto por SG, el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, como por el Área de Control Interno o quien haga sus veces, así:

		Publicación en página web
1er. seguimiento	Con corte al 30 de marzo	Dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de abril
2do. seguimiento	Con corte al 30 de junio	Dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de julio.
3er. seguimiento	Con corte al 30 de septiembre	Dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de octubre
4er. seguimiento	Con corte al 31 de diciembre	Dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero del año siguiente.
Un informa anual	Consolida y analiza todo el comportamiento durante la vigencia	Dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero del año siguiente. En este informe podrá incluirse el cuarto seguimiento.

Teniendo en cuenta la integración de las acciones definidas en la política de servicio al ciudadano son transversales o se complementan con las acciones o estrategias del PAAC, su seguimiento y evaluación se desarrollará conforme a los lineamientos dispuestos en el PAAC para cada vigencia.

De conformidad con lo estipulado en la Ley 1474 de 2011, artículo 76, el Profesional Especializado del Área de Control Interno deberá vigilar que la atención a quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá al Director General de CORPOAMAZONIA un informe semestral sobre el particular.

8.2 RESULTADOS DE IMPLEMENTACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS DE LA POLÍTICA

8.2.1 Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión - FURAG

El MIPG cuenta con el Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión - FURAG, a través del cual se registra, monitorea y evalúan los avances en la implementación de las políticas de desarrollo administrativo dentro de las cuales se encuentra la política de servicio al ciudadano.

El autodiagnóstico es una herramienta que da la Función Pública, donde se plantean preguntas de acuerdo a los deberes y obligaciones de la Entidades Pública, permite medir el desempeño de las mismas. Puede ser utilizada en cualquier momento, cuando la Corporación determine pertinente, por lo que no existe una fecha específica para su uso. Así mismo, su diligenciamiento no implica reporte alguno a Función Pública, a otras instancias del gobierno o a organismos de control.

A partir de las preguntas del FURAG relacionadas con el servicio al ciudadano CORPOAMAZONIA, identifica aspectos para ser considerados hacia futuro en el marco de la política de servicio al ciudadano, de acuerdo con el valor porcentual del número de preguntas que hacen referencia a los temas evaluados por el instrumento.

8.3 ESTABLECIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORAMIENTO CONTINUO



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

De acuerdo a los resultados de los Informes de seguimiento trimestral y anual elaborados por Secretaría General, los informes semestrales elaborados por el Área de Control Interno, los informes de auditoría interna, los Informes trimestrales de gestión reportados por las Direcciones Territoriales y Subdirecciones Generales y los informes de gestión de la Dirección General y de los Indicadores trimestrales y anuales, se establecen las acciones de mejoramiento requeridas, con el objeto de mejorar en la implementación de Política de Servicio al Ciudadano, para lo cual se aplicará el **“PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA”**, Código: P-MCO-001, Versión: 3.0 – 2016, o versión que lo modifique o sustituya.

84. ANEXOS

ANEXO 1 - PLAN DE ACCIÓN SERVICIO AL CIUDADANO

BIBLIOGRAFIA

- ✓ “ACTUALIZACIÓN DE LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA PÚBLICA DE SERVICIO AL CIUDADANO”, Diciembre de 2020, DNP y DAFP
- ✓ Estrategia Gobierno en Línea. Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea en las entidades de orden nacional de la República de Colombia.
<https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit/instrumentos-de-la-politica>
- ✓ “Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia” del DNP

NOTAS DE CAMBIOS

No.	Paso o proceso donde se realizó el cambio	Naturaleza del cambio	Versión que queda obsoleta

LUIS ALEXANDER MEJIA BUSTOS
Director General



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIMENSION “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”
PERSPECTIVA “RELACIÓN ESTADO CIUDADANO”**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Versión: 1.0 - 2021

	ELABORÓ	APOYÓ REVISIÓN	REVISÓ	REVISOR
Nombre:	Ángel Jesús Revelo Trejo	Dora Lilia Moral V	Miguel A. Rosero M.	Raúl O. Melo M.
Cargo:	Contratistas Prestación de Servicios Profesionales	Profesional Universitaria SPL	Asesor DG	Secretario General

Aprobación Comité Institucional y Desempeño	Acta No:	Fecha:/08/2021
--	-----------------------	----------------------------