

2025

ESTRATEGIA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Secretaría General



INDICE

INDICE.....	2
INTRODUCCIÓN.....	3
MARCO NORMATIVO.....	4
OBJETIVOS.....	5
CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR.....	5
CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	6
MATRIZ DE ACCIONES ESTRATÉGICAS 2025.....	7
ESTRATEGIA Y SUBCOMPONENTES.....	7
PLAN DE MEJORA DEL SERVICIO AL CIUDADANO 2025.....	9
SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORA.....	10
MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....	10
CONCLUSIÓN.....	11
BIBLIOGRAFÍA.....	12

INTRODUCCIÓN

La atención al ciudadano constituye un elemento fundamental para fortalecer la relación entre la administración pública y la ciudadanía, garantizando el acceso a la información, la participación ciudadana y la prestación de servicios con calidad, oportunidad y transparencia.

En este contexto, CORMAGDALENA desarrolla la Estrategia de Atención al Ciudadano 2025 con el propósito de fortalecer los mecanismos de interacción con la ciudadanía, mejorar los canales de atención y promover una cultura institucional orientada al servicio.

Esta estrategia se encuentra alineada con los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), así como con las políticas de transparencia, participación ciudadana y servicio al ciudadano del Estado colombiano.

MARCO NORMATIVO

El desarrollo de esta estrategia se sustenta en el siguiente ordenamiento jurídico:

- **Constitución Política de Colombia de 1991:** La Constitución establece los principios fundamentales de la función administrativa, orientados al servicio de los intereses generales y al cumplimiento de los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad en la gestión pública.
- **Ley 1755 de 2015:** Reglamenta el derecho fundamental de petición y establece los términos, modalidades y procedimientos para la atención de solicitudes presentadas por los ciudadanos ante las entidades públicas.
- **Ley 1712 de 2014:** Establece los principios, procedimientos y mecanismos para garantizar el acceso de los ciudadanos a la información pública en poder de las entidades del Estado, promoviendo la transparencia y el control social.
- **Ley 1474 de 2011:** Define medidas orientadas a prevenir y sancionar actos de corrupción en la administración pública, e incluye la obligación de las entidades de implementar estrategias de atención al ciudadano dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- **Ley 1757 de 2015:** Regula los mecanismos de participación ciudadana y promueve la intervención de los ciudadanos en la gestión pública y en los procesos de toma de decisiones del Estado.
- **Ley 1581 de 2012:** Establece disposiciones generales para la protección de datos personales, garantizando el tratamiento adecuado de la información suministrada por los ciudadanos en los procesos de atención y prestación de servicios.
- **Ley 962 de 2005:** Tiene como objetivo racionalizar los trámites y procedimientos administrativos, facilitando la interacción de los ciudadanos con las entidades públicas.
- **Decreto 1499 de 2017:** Adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el cual establece las políticas de gestión y desempeño institucional, incluyendo la política de servicio al ciudadano liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
- **Política de Servicio al Ciudadano:** Esta política, desarrollada en el marco del MIPG por el Departamento Administrativo de la Función Pública, orienta a las entidades públicas en el fortalecimiento de los canales de atención, la mejora de la experiencia del ciudadano, la simplificación de trámites y la implementación de mecanismos de evaluación del servicio.

OBJETIVOS

Objetivo general

Fortalecer los mecanismos de atención al ciudadano en CORMAGDALENA mediante la implementación de acciones orientadas a mejorar la calidad del servicio, optimizar los canales de atención, garantizar el acceso a la información pública y promover la participación ciudadana.

Objetivos específicos

Mejorar la eficiencia y oportunidad en la atención de las solicitudes ciudadanas.
Fortalecer los canales de atención presencial, telefónica y virtual.
Promover una cultura institucional orientada al servicio al ciudadano.
Implementar mecanismos de evaluación y mejora continua de la atención.
Garantizar el acceso a la información pública y la participación ciudadana.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR

La caracterización de usuarios permite identificar los principales grupos de interés que interactúan con la entidad, sus necesidades de información y los canales de comunicación más utilizados.

Entre los principales usuarios de CORMAGDALENA se encuentran:

Comunidades ribereñas

Poblaciones ubicadas en la zona de influencia del río Magdalena que interactúan con la entidad en temas relacionados con la navegación, el desarrollo sostenible y los proyectos de intervención del río.

Empresas portuarias y operadores logísticos

Organizaciones vinculadas a las actividades portuarias y al transporte fluvial que requieren trámites, autorizaciones o información relacionada con la operación en la hidrovía.

Entidades territoriales

Gobernaciones, alcaldías y otras entidades públicas que articulan proyectos o iniciativas relacionadas con el desarrollo regional y la gestión del río Magdalena.

Sector productivo

Empresas y organizaciones que desarrollan actividades económicas asociadas al río Magdalena y requieren información o trámites ante la entidad.

Ciudadanía en general

Personas interesadas en conocer información institucional, presentar solicitudes, ejercer control social o participar en procesos institucionales.

Servicios al ciudadano

CORMAGDALENA dispone de diferentes mecanismos y servicios orientados a facilitar la interacción con la ciudadanía.

Entre los principales servicios se encuentran:

- Recepción y gestión de **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)**.
- Acceso a información pública institucional.
- Trámites relacionados con concesiones portuarias y actividades asociadas al río Magdalena.
- Participación ciudadana y control social.
- Atención y orientación a ciudadanos a través de diferentes canales institucionales.

CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Para garantizar el acceso a los servicios institucionales, la entidad dispone de diferentes canales de atención:

Canal presencial

Atención directa a los ciudadanos en las sedes institucionales de la entidad.

Canal telefónico

Líneas telefónicas institucionales destinadas a brindar orientación e información a la ciudadanía.

Canal virtual

Atención a través de la página web institucional, correo electrónico y otros medios digitales.

Redes sociales institucionales

Canales digitales utilizados para informar y orientar a la ciudadanía sobre los servicios y actividades de la entidad.

MATRIZ DE ACCIONES ESTRATÉGICAS 2025

Subcomponente	Actividad	Responsable	Indicador	Meta 2025
Diagnóstico del servicio	Realizar diagnóstico de los canales de atención	Secretaría General	Diagnóstico realizado	1 informe
Canales de atención	Fortalecer los canales virtuales de atención	Oficina TIC / Atención al ciudadano	Número de mejoras implementadas	3 acciones
Cultura de servicio	Capacitar servidores en atención al ciudadano	Talento Humano	Número de capacitaciones realizadas	2 capacitaciones
Evaluación del servicio	Medir la satisfacción de los ciudadanos	Atención al ciudadano	Encuestas aplicadas	1 medición anual
Gestión de PQRSD	Realizar seguimiento a tiempos de respuesta	Secretaría General	% de respuestas dentro del término legal	95%

ESTRATEGIA Y SUBCOMPONENTES

Subcomponente 1. Diagnóstico y Planeación Estratégica del Servicio

Este subcomponente tiene como propósito identificar el estado actual de la atención al ciudadano en la entidad, mediante el análisis de los canales de atención, los procesos de gestión de PQRSD, los niveles de satisfacción de los usuarios y la capacidad institucional para atender las solicitudes de la ciudadanía.

El diagnóstico institucional permite evaluar la eficiencia de los mecanismos de atención existentes, identificar oportunidades de mejora y establecer acciones estratégicas orientadas al fortalecimiento del servicio al ciudadano.

A partir de este análisis se definen lineamientos estratégicos que permiten mejorar la calidad del servicio, garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente y fortalecer la articulación entre las diferentes dependencias responsables de la gestión de las solicitudes ciudadanas.

Asimismo, la planeación estratégica del servicio establece metas, indicadores y acciones orientadas a consolidar una cultura institucional centrada en el ciudadano, promoviendo la transparencia, la participación y la mejora continua.

Actividades

- Realizar diagnóstico de los canales de atención al ciudadano.
- Analizar la gestión de las PQRSD recibidas en la entidad.
- Identificar oportunidades de mejora en los procesos de atención.
- Definir acciones estratégicas para fortalecer la atención al ciudadano.
- Establecer indicadores de seguimiento y evaluación del servicio.

Subcomponente 2. Fortalecimiento de los canales de atención

Este subcomponente busca mejorar los canales a través de los cuales la ciudadanía interactúa con la entidad, garantizando accesibilidad, oportunidad y calidad en la atención.

Se enfoca en optimizar los canales presenciales, telefónicos y virtuales, fortaleciendo la infraestructura tecnológica y promoviendo el uso de herramientas digitales que faciliten la interacción entre la entidad y los ciudadanos.

Actividades

- Fortalecer los canales virtuales de atención al ciudadano.
- Actualizar permanentemente la información disponible en la página web institucional.
- Garantizar el funcionamiento de los canales telefónicos y correos institucionales.
- Implementar mecanismos de seguimiento a las solicitudes ciudadanas.

Subcomponente 3. Talento humano y cultura de servicio

Este subcomponente busca fortalecer las competencias de los servidores públicos y contratistas en materia de atención al ciudadano, promoviendo una cultura institucional basada en el respeto, la transparencia y la orientación al servicio.

Actividades

- Realizar capacitaciones en atención al ciudadano.
- Socializar los protocolos de servicio.
- Fortalecer las competencias de los servidores públicos en servicio al ciudadano.
- Promover una cultura organizacional orientada al servicio.

Subcomponente 4. Evaluación y mejora del servicio

Este subcomponente establece mecanismos de seguimiento y evaluación de la atención al ciudadano, con el fin de medir la calidad del servicio prestado y generar acciones de mejora.

Actividades

- Medir la satisfacción de los ciudadanos frente a los servicios prestados.
- Realizar seguimiento a los tiempos de respuesta de las PQRSD.
- Analizar periódicamente los resultados de atención al ciudadano.
- Implementar acciones de mejora continua.

PLAN DE MEJORA DEL SERVICIO AL CIUDADANO 2025

Con base en el diagnóstico de la atención al ciudadano, CORMAGDALENA establece el siguiente plan de mejora orientado a fortalecer la calidad, oportunidad y eficiencia del servicio prestado:

Objetivo

Implementar acciones correctivas y de mejora continua que permitan optimizar la atención al ciudadano y fortalecer la confianza de la ciudadanía en la gestión institucional.

Acciones de mejora

- Fortalecer el seguimiento a los tiempos de respuesta de las PQRSD para garantizar el cumplimiento de los términos legales.
- Optimizar los canales virtuales de atención, mejorando su accesibilidad, disponibilidad y facilidad de uso.
- Implementar lineamientos de lenguaje claro en las respuestas emitidas a los ciudadanos.
- Fortalecer la capacitación de los servidores públicos en atención al ciudadano y servicio al usuario.
- Mejorar los mecanismos de medición de la satisfacción ciudadana.
- Analizar periódicamente las PQRSD para identificar causas recurrentes y oportunidades de mejora.

SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORA

El seguimiento al plan de mejora se realizará de manera trimestral por parte de la Secretaría General y/o el área de Atención al Ciudadano, mediante la revisión del cumplimiento de las acciones definidas, los indicadores establecidos y los resultados obtenidos en la prestación del servicio.

Indicadores de Seguimiento 2025

CORMAGDALENA implementará los siguientes indicadores para evaluar el desempeño de la atención al ciudadano durante la vigencia 2025:

Indicador Fórmula Meta 2025

Indicador	Fórmula	Meta 2025	Frecuencia
Cumplimiento en tiempos de respuesta PQRSD	$(\text{PQRSD respondidas en término} / \text{Total PQRSD}) \times 100$	$\geq 95\%$	Trimestral
Tiempo promedio de respuesta	Sumatoria de días de respuesta / Total PQRSD	Reducir frente a 2024	Trimestral
Cobertura de atención	Total solicitudes atendidas	100%	Trimestral
Cumplimiento del plan de acción	$(\text{Actividades ejecutadas} / \text{Actividades programadas}) \times 100$	$\geq 90\%$	Trimestral

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El seguimiento a la Estrategia de Atención al Ciudadano se realizará a través de los siguientes mecanismos:

- Seguimiento trimestral al cumplimiento de las actividades definidas en el plan de acción.
- Elaboración de informes periódicos de atención al ciudadano.
- Monitoreo de los indicadores de gestión establecidos.
- Revisión y análisis de las PQRSD recibidas.
- Articulación con la Oficina de Control Interno para la evaluación de la estrategia.

CONCLUSIÓN

La Estrategia de Atención al Ciudadano 2025 de CORMAGDALENA constituye un instrumento fundamental para el fortalecimiento de la relación entre la entidad y la ciudadanía, orientado a garantizar una atención oportuna, eficiente y de calidad.

A través de la implementación de los subcomponentes definidos, el establecimiento de indicadores de seguimiento y la ejecución de un plan de mejora continuo, la entidad busca consolidar una cultura institucional centrada en el servicio al ciudadano, promoviendo la transparencia, la participación y el acceso a la información pública.

De esta manera, CORMAGDALENA reafirma su compromiso con el mejoramiento continuo de la gestión institucional y con la generación de valor público, contribuyendo al fortalecimiento de la confianza de la ciudadanía en la administración pública.

BIBLIOGRAFÍA

- Asamblea Nacional Constituyente de Colombia. (1991). *Constitución Política de Colombia*.
- Congreso de la República de Colombia. (2005). Ley 962 de 2005. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos.
- Congreso de la República de Colombia. (2011). Ley 1437 de 2011.
- Congreso de la República de Colombia. (2011). Ley 1474 de 2011.
- Congreso de la República de Colombia. (2012). Ley 1581 de 2012.
- Congreso de la República de Colombia. (2014). Ley 1712 de 2014.
- Congreso de la República de Colombia. (2015). Ley 1755 de 2015.
- Congreso de la República de Colombia. (2015). Ley 1757 de 2015.
- Presidencia de la República de Colombia. (2017). Decreto 1499 de 2017.
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (2023). *Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG*.
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (2020). *Política de Servicio al Ciudadano*.
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (2021). *Guía para la caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de valor*.
- Departamento Nacional de Planeación. (2018). *Política de Gobierno Digital*.
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia. (2022). *Lineamientos de Gobierno Digital*.
- CORMAGDALENA. (2025). *Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC 2025*.
- CORMAGDALENA. (2025). *Página web institucional y documentos oficiales*