



CORMAGDALENA

La energía de un río que impulsa a un país

AUTODIAGNÓSTICO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2025



INDICE

INDICE.....	2
INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVO	4
3. METODOLOGÍA.....	4
4. RESULTADOS DEL AUTODIAGNÓSTICO.....	4
5. RESULTADO GLOBAL.....	5
6. PRINCIPALES BRECHAS IDENTIFICADAS.....	6
7. RECOMENDACIONES.....	6
8. CONCLUSIÓN.....	7

INTRODUCCIÓN

La atención al ciudadano constituye un eje fundamental para el fortalecimiento de la gestión pública, en la medida en que permite garantizar el acceso a la información, la participación ciudadana y la prestación de servicios con calidad, oportunidad y transparencia.

En este contexto, el presente documento desarrolla el autodiagnóstico de la atención al ciudadano de CORMAGDALENA para la vigencia 2025, en cumplimiento de los lineamientos del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG) y en coherencia con la estrategia de atención al ciudadano adoptada por la entidad, este ejercicio permite identificar el estado actual del servicio, reconocer fortalezas institucionales, detectar brechas y establecer oportunidades de mejora orientadas al fortalecimiento de la relación con la ciudadanía.

2. OBJETIVO

Evaluar el estado actual de la atención al ciudadano en CORMAGDALENA, mediante el análisis de sus procesos, canales, talento humano y mecanismos de evaluación, con el fin de identificar oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento del servicio.

3. METODOLOGÍA

El autodiagnóstico se realizó a partir de:

- Revisión de la Estrategia de Atención al Ciudadano 2025.
- Análisis de los indicadores de gestión definidos por la entidad.
- Evaluación de los canales de atención disponibles.
- Revisión de la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD).
- Identificación de buenas prácticas y oportunidades de mejora.

El análisis se estructuró conforme a los subcomponentes de la Política de Servicio al Ciudadano en el marco del MIPG.

4. RESULTADOS DEL AUTODIAGNÓSTICO

4.1 Diagnóstico y planeación del servicio

CORMAGDALENA cuenta con una estrategia formal de atención al ciudadano alineada con los lineamientos del MIPG, en la cual se definen objetivos, acciones e indicadores orientados al mejoramiento del servicio.

Se evidencia la identificación de los grupos de valor y la existencia de herramientas de planeación; sin embargo, se identifican oportunidades de mejora en la actualización periódica del diagnóstico institucional y en el uso sistemático de la información para la toma de decisiones.

Nivel de avance: Intermedio (3.25/5)

4.2 Canales de atención al ciudadano

La entidad dispone de canales de atención presencial, telefónico y virtual, lo cual garantiza el acceso de la ciudadanía a los servicios institucionales.

No obstante, se evidencian oportunidades de mejora en la accesibilidad, usabilidad e integración de los canales, especialmente en el entorno digital, así como en la articulación de los diferentes medios de atención.

Nivel de avance: Básico – Intermedio (2.8/5)

4.3 Talento humano y cultura de servicio

Se identifican acciones orientadas al fortalecimiento de la cultura de servicio, incluyendo la existencia de protocolos de atención y la realización de capacitaciones.

Sin embargo, se requiere ampliar la cobertura de formación, implementar mecanismos de evaluación de competencias y fortalecer la apropiación de la cultura organizacional centrada en el ciudadano.

Nivel de avance: Intermedio (3.0/5)

4.4 Evaluación y mejora del servicio

La entidad cuenta con indicadores definidos para el seguimiento de la atención al ciudadano, especialmente en lo relacionado con los tiempos de respuesta de las PQRSD.

Se evidencian avances en el seguimiento y control; no obstante, existen oportunidades de mejora en la medición de la satisfacción ciudadana, el análisis de la información y la implementación sistemática de acciones de mejora continua.

Nivel de avance: Intermedio (3.2/5)

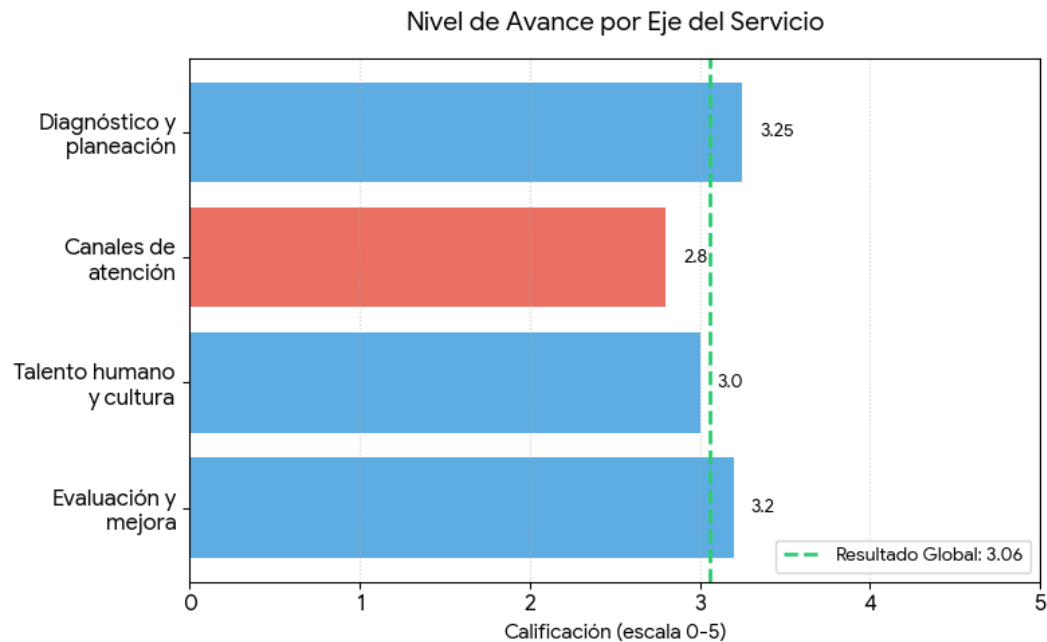
5. RESULTADO GLOBAL

Como resultado del ejercicio de autodiagnóstico, CORMAGDALENA presenta un nivel de madurez **INTERMEDIO (3.06/5)** en la atención al ciudadano.

Este nivel refleja que la entidad cuenta con bases estructurales sólidas y cumple con los lineamientos normativos; sin embargo, requiere fortalecer aspectos relacionados con la innovación, la transformación digital y la gestión basada en datos.

ITEM	EJE	NIVEL DE AVANCE	CALIFICACIÓN
1	Diagnóstico y planeación del servicio	Intermedio	3.25/5
2	Canales de atención al ciudadano	Básico – Intermedio	2.8/5
3	Talento humano y cultura de servicio	Intermedio	3.0/5
4	Evaluación y mejora del servicio	Intermedio	3.2/5

RESULTADO GLOBAL Intermedio (3.06/5)



6. PRINCIPALES BRECHAS IDENTIFICADAS

- Limitada integración de los canales de atención.
- Debilidades en la medición de la satisfacción ciudadana.
- Bajo aprovechamiento de la información para la toma de decisiones.
- Necesidad de fortalecer la accesibilidad y usabilidad de los canales virtuales.
- Cobertura insuficiente en procesos de capacitación en servicio al ciudadano.

7. RECOMENDACIONES

Con el fin de avanzar hacia un nivel de madurez superior, se recomienda:

- Implementar un sistema integrado de atención al ciudadano.
- Fortalecer los canales digitales con enfoque en experiencia de usuario.
- Diseñar e implementar tableros de control para el seguimiento de indicadores.
- Aplicar de manera periódica encuestas de satisfacción ciudadana.
- Desarrollar un plan anual de capacitación en servicio al ciudadano.
- Promover el uso de lenguaje claro en las comunicaciones institucionales.

8. CONCLUSIÓN

El autodiagnóstico de atención al ciudadano evidencia que CORMAGDALENA ha avanzado en la estructuración de su modelo de servicio, alineándose con las políticas del Estado y garantizando el cumplimiento de los principios de la función administrativa.

No obstante, el fortalecimiento de la gestión del servicio requiere consolidar una visión centrada en el ciudadano, apoyada en el uso de tecnologías, la analítica de datos y la mejora continua, con el propósito de incrementar la satisfacción ciudadana y generar mayor valor público.