



CORMAGDALENA
La energía de un río que impulsa a un país

ESTRATEGIA ATENCIÓN AL CIUDADANO 2026

GUÍA DE SERVICIOS
Y PROTOCOLOS



CORPORACIÓN AUTÓNOMA DEL RÍO GRANDE DE LA MAGDALENA
CORMAGDALENA

- **Alvaro José Redondo Castillo**
Director Ejecutivo

- **María Estela Paéz Better**
Secretaria General

Compilador y Elaborador

- **Angela Ortiz Otero**
Técnico Administrativo
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA
SECRETARIA GENERAL

Revisión de textos y Diagramación

- **Breiner Garzón**
Auxiliar Administrativo
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA

Colaboradores

- Marianela Dede Pabón- **GRUPO SIGC- oficina asesora de planeación**
- Luz Dary Sánchez-**Grupo Gestión Documental**

imágenes

portada: imagen. Reprografía

sede principal Barrancabermeja
Carrera 1 No 52 - 10 Barrancabermeja
E-mail: archivo@cormagdalena.gov.co
Página Web: www.cormagdalena.gov.co
Barrancabermeja, Colombia

INDICE

1.INTRODUCCIÓN	4
2. JUSTIFICACIÓN	5
3. MARCO NORMATIVO	6
4. OBJETIVOS.....	7
4.1 OBJETIVO GENERAL	7
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	7
5. ALCANCE Y POBLACIÓN OBJETIVO	7
6. RESPONSABLES DE LA GESTIÓN DE LA ESTRATEGIA	7
7. RESULTADOS 2025 Y PROYECCIÓN 2026.....	8
8. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	9
9. TRAMITES Y SERVICIOS	11
1. ATENCIÓN Y GESTIÓN DE PQRS	11
2. TRÁMITES Y SERVICIOS INSTITUCIONALES.....	11
3. ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA	12
4. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	12
5. CANALES DE ATENCIÓN	13
10. ESTRATEGIA Y SUBCOMPONENTES	14
10.1 SUBCOMPONENTE 1. DIAGNÓSTICO Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DEL SERVICIO.....	14
10.2 SUBCOMPONENTE 2. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN	15
10.3 SUBCOMPONENTE 3. TALENTO HUMANO PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO	15
10.4 SUBCOMPONENTE 4. EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA.....	16
11. PLAN DE ACCIÓN DE LA ESTRATEGIA.....	17
CONCLUSIÓN.....	19

1.INTRODUCCIÓN

La estrategia de atención al ciudadano por parte de La Corporación Autónoma Regional del Río Grande de la Magdalena (CORMAGDALENA), en su rol de ente corporativo especial del orden nacional, es la hoja de ruta para que los ciudadanos puedan acceder a los servicios y tener de primera mano la información que requieran, especialmente las comunidades ribereñas.

En concordancia con esto y dando cumplimiento a los lineamientos del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, se presenta este documento con el fin de garantizar la gestión participativa y transparente a la ciudadanía, facilitando el acceso a la información.

Este instrumento define las pautas implementadas por la corporación para la atención al ciudadano y las diferentes herramientas que permiten dar cumplimiento a las políticas establecidas en MIPG, pero sobre todo una gestión pública centrada en las comunidades no solo ribereñas, sino todas aquellas personas que requieran atención por parte de nuestra corporación.

2. JUSTIFICACIÓN

La Estrategia de Atención al Ciudadano de CORMAGDALENA surge del compromiso por fortalecer el vínculo entre la Corporación y la ciudadanía. Este documento no solo da cumplimiento a los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y nuestro Plan Anticorrupción, sino que consolida nuestras acciones para ofrecer un servicio transparente, confiable y de alta calidad.

Nuestro objetivo es que cada ciudadano conozca y aproveche los diversos canales de atención y políticas internas diseñadas para su comodidad. Destacamos nuestra Política de Cero Papel, la cual permite la radicación de peticiones de manera virtual, eliminando la necesidad de traslados físicos. En este documento, se detalla la ruta de contacto institucional para asegurar que la interacción con la Corporación sea ágil, accesible y adaptada a las necesidades de todos.

3. MARCO NORMATIVO

El desarrollo de la Estrategia de Atención al Ciudadano de CORMAGDALENA para la vigencia 2026 se fundamenta en el siguiente marco normativo:

- Constitución Política de Colombia: En especial el artículo 2, que establece como fines esenciales del Estado servir a la comunidad y garantizar la efectividad de los derechos.
- Ley 161 de 1994: Por la cual se organiza la Corporación Autónoma Regional del Río Grande de la Magdalena y se define su naturaleza jurídica.
- Ley 1474 de 2011: Artículos 73 y 74 relacionados con los planes de acción, transparencia y lucha contra la corrupción.
- Ley 1712 de 2014: Regula el derecho de acceso a la información pública.
- Ley 1755 de 2015: Establece las reglas para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- Ley 1757 de 2015: Promueve mecanismos de participación ciudadana y control social.
- Ley 1581 de 2012: Regula el tratamiento de datos personales en la gestión de información de los ciudadanos.
- Ley 1618 de 2013: Garantiza el acceso a los servicios en condiciones de igualdad.
- Ley 2195 de 2022: Fortalece las medidas de integridad y prevención de actos de corrupción.
- Decreto 1083 de 2015: Regula la gestión pública y el desempeño institucional.
- Decreto 1008 de 2018: Establece lineamientos para el uso de tecnologías en la atención al ciudadano.
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión: Marco de referencia para la gestión institucional, incluyendo la Política de Servicio al Ciudadano.
- Política de Servicio al Ciudadano: Orienta la implementación de estrategias para mejorar la relación Estado–ciudadano.
- Circular Externa No. 100-004-2026 del DAFP: Orientaciones para la formulación y publicación de la Estrategia de Servicio al Ciudadano.

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Fortalecer la atención al ciudadano en CORMAGDALENA mediante la implementación de acciones estratégicas que garanticen un servicio accesible, oportuno, confiable y transparente, facilitando el acceso efectivo a los trámites, servicios e información institucional.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Garantizar la implementación de los cuatro subcomponentes definidos en la Circular 100-004-2026: diagnóstico, talento humano, oferta institucional y evaluación.
- Optimizar los canales de atención presencial, virtual y telefónica, asegurando criterios de accesibilidad y lenguaje claro.
- Promover la participación ciudadana incidente en los proyectos de recuperación de la navegación y protección ambiental del río.
- Fortalecer la cultura de integridad y transparencia a través de la estrategia RITA y el Código de Valores corporativos.
- Medir y mejorar la satisfacción del ciudadano frente a los servicios prestados mediante mecanismos de evaluación continua.

5. ALCANCE Y POBLACIÓN OBJETIVO

La presente estrategia es de aplicación obligatoria para todas las dependencias y seccionales de CORMAGDALENA a nivel nacional.

Población Objetivo: Se enfoca en la ciudadanía en general, pero con especial atención en los grupos de valor del río:

- Comunidades ribereñas de los 128 municipios de la jurisdicción.
- Gremio naviero y operadores portuarios.
- Pescadores artesanales y organizaciones ambientales.
- Entidades gubernamentales del orden nacional y territorial.

6. RESPONSABLES DE LA GESTIÓN DE LA ESTRATEGIA

La implementación de la estrategia cuenta con un equipo directivo y técnico liderado por:

- **Dirección Ejecutiva:** Liderar la política de transparencia y lucha contra la corrupción.
- **Oficina Asesora de Planeación:** Coordinar la formulación, seguimiento y evaluación de la estrategia en el marco del MIPG.

- **Secretaría General:** Supervisar el proceso de atención al ciudadano y el control interno disciplinario.
- **Oficina de Control Interno:** Realizar el seguimiento preventivo y auditorías al cumplimiento de los lineamientos.
- **Oficina de Gestión y Enlace:** Facilitar la interacción directa en las regiones.

7. RESULTADOS 2025 Y PROYECCIÓN 2026

Resultados 2025:

- Mantenimiento del récord de calado operativo en el canal de acceso de Barranquilla.
- Adquisición de la draga propia para los sectores críticos del río.
- Implementación exitosa de la herramienta **Suite Visión** para el control de metas institucionales.
- Migración efectiva de SECOP I a SECOP II para mayor transparencia en contratación.

proyección 2026:

- Implementar integralmente los nuevos lineamientos de la Circular 100-004-2026.
- Asegurar la eficiencia en los tiempos de respuesta a las peticiones recibidas
- Impulsar con determinación la estrategia cero papeles.

Jurisdicción

los municipios ribereños del Río Magdalena, desde su nacimiento en el Macizo Colombiano, en la colindancia de los departamentos de Huila y Cauca, jurisdicción de los Municipios de San Agustín y San Sebastián respectivamente, hasta su desembocadura en Barranquilla y Cartagena. Así mismo, su jurisdicción incluye los Municipios ribereños del Canal del Dique y comprende además los Municipios de Victoria, en el Departamento de Caldas, Majagual, Guaranda y Sucre en el departamento de Sucre, y Achí, en el Departamento de Bolívar." ARTICULO 3o. de la Ley 161 de 1994.

8. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

La caracterización de usuarios de CORMAGDALENA permite identificar los principales grupos de valor, sus necesidades, expectativas y canales de atención preferidos, con el fin de orientar la prestación del servicio de manera efectiva.

Entre los principales grupos de usuarios se identifican:

- Comunidades ribereñas: requieren acceso a información clara, atención presencial y acompañamiento territorial.
- Gremios y sector productivo: demandan trámites ágiles, información técnica y canales digitales eficientes.
- Entidades públicas: requieren articulación institucional y respuesta oportuna.
- Ciudadanía en general: acceso a información, PQRSD y canales de atención accesibles.

Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4
GREMIOS Y ASOCIACIONES	ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL	SECTOR MINAS Y ENERGÍA	ENTIDADES TRANSVERSALES
Asociaciones Portuarias	Organismos de cooperación internacional	Ministerio de Minas y Energía	Presidencia de la República
Centros de Investigación	Pescadores	Unidad de Planeación Minero-Energética – UPME	Departamento Nacional de Planeación – DNP
Federación Nacional de Navieros - Fedenavi	Transportadores de carga y pasajeros	Ecopetrol	Instituto Geográfico Agustín Codazzi – IGAC
Operadores Portuarios	Usuarios		Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE
Universidades	Grupos poblacionales y de acción comunal		Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación
Cámaras de Comercio	Veedurías ciudadanas		Entidades territoriales ribereñas

Grupo 5	Grupo 6	Grupo 7	Grupo 8
SECTOR HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO	SECTOR AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	SECTOR TRANSPORTE	ACADEMIA E INVESTIGACIÓN
Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Ministerio de Transporte	Ministerio de Ciencia Tecnología e Innovación
Financiera de Desarrollo Territorial – Findeter	Agencia Nacional de Licencias Ambientales – ANLA	Superintendencia de Transporte	Grupos y Centros de Investigación
Fondo Adaptación	Instituto de Investigación de Recursos Biológicos Alexander Von Humbolt		Universidades
Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial - ENTERRITORIO	Corporaciones Autónomas Regionales		Ministerio TIC's

Tomado del plan Anticorrupción y atención al ciudadano <https://cormagdalena.gov.co/transparencia/planeacion/#plan-anticorrupcion>¹

Grupo 9	Grupo 10	Grupo 11	Grupo 12
SECTOR AGRICULTURA	ENTES DE CONTROL	SECTOR COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO	SECTOR DEFENSA
Ministerio de Agricultura y sus agencias	Contraloría General de la República	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Ministerio de Defensa Nacional
Autoridad Nacional de Agricultura y Pesca – AUNAP	Procuraduría General de la Nación	FONTUR	Dirección General Marítima
Agencia Nacional de Tierras -ANT			Ejército Nacional
			Policía Nacional
			Armada Nacional

Tomado del plan Anticorrupción y atención al ciudadano <https://cormagdalena.gov.co/transparencia/planeacion/#plan-anticorrupcio>²

9. TRAMITES Y SERVICIOS

CORMAGDALENA dispone de diferentes mecanismos, trámites y canales de atención orientados a garantizar la interacción con los ciudadanos, usuarios, comunidades y grupos de interés relacionados con la gestión del río Magdalena.

Entre los principales servicios al ciudadano se encuentran:

1. ATENCIÓN Y GESTIÓN DE PQRS

Recepción, trámite y respuesta a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por ciudadanos, empresas, entidades públicas y comunidades. Este servicio se presta a través de canales presenciales, telefónicos y virtuales.



2. TRÁMITES Y SERVICIOS INSTITUCIONALES

La entidad ofrece diferentes trámites relacionados con la gestión del río Magdalena y las actividades portuarias y fluviales, tales como:

- Solicitud de concesiones portuarias fluviales y marítimas
- Autorizaciones para actividades de dragado en el río Magdalena
- Solicitudes de cofinanciación de proyectos de inversión
- Pagos en línea asociados a concesiones y uso de la hidrovía



3. ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA

Los ciudadanos pueden acceder a:

- Información institucional
- Normatividad aplicable
- Transparencia y acceso a la información pública
- Directorio de servidores públicos
- Datos abiertos y documentos institucionales



4. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La entidad promueve mecanismos de participación para que los ciudadanos puedan aportar en la gestión institucional, tales como:

- Consulta ciudadana
- Rendición de cuentas
- Planeación participativa
- Control social
- Espacios de diálogo con grupos de interés



5. CANALES DE ATENCIÓN

La atención al ciudadano se presta a través de diferentes canales:

- Atención presencial en sedes institucionales
- Línea telefónica y línea anticorrupción
- Correo electrónico institucional
- Página web institucional
- Redes sociales institucionales



La Corporación para efectos de facilitar la gestión administrativa para con los ciudadanos, ha implementado y mantendrá los siguientes mecanismos para atención a la ciudadanía:

ATENCIÓN VIRTUAL	SEDES Y DIRECCIONES	TRANSPARENCIA ACTIVA
• Web: www.cormagdalena.gov.co, • Correo: contactociudadano@cormagdalena.gov.co • PQRSD: https://portal.cormagdalena.suiteneptuno.com/Correspondencia/Index • Redes Sociales	Cra. 1ra. No. 52 - 10 Sector Muelle, Barrancabermeja – Santander. Gestión y Enlace Bogotá: Calle 93 B No. 17 - 25 Oficina 504 Barranquilla: Centro de Negocios MIX – Vía 40 No 73-290., Ofc. 802 Neiva: Carrera 4 No. 10-93 El Centro Honda: Calle 9 No. 9 - 12 Barrio Retiro Magangué: Carrera 3 # 17-60 En los siguientes horarios: Lunes a Viernes 8:00 a.m a 5:00 p.m.	• SECOP II: contratos publicados • Web Transparencia: plan de acción, presupuesto e informes de gestión anual • Participación: Rendición de Cuentas • Veedurías y auditories visibles • Plan anticorrupción y calidad (SIGC) • Art. 209 Función administrativa

10. ESTRATEGIA Y SUBCOMPONENTES

10.1 SUBCOMPONENTE 1. DIAGNÓSTICO Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DEL SERVICIO

El diagnóstico y la planeación estratégica del servicio constituyen la base para el fortalecimiento de la atención al ciudadano en CORMAGDALENA, permitiendo identificar el estado actual de los canales de atención, los procesos de interacción con los ciudadanos y las oportunidades de mejora en la prestación del servicio.

Este subcomponente tiene como propósito analizar la situación actual de la entidad frente a la atención al ciudadano, mediante la revisión de los mecanismos de atención existentes, la capacidad institucional para responder a las solicitudes ciudadanas y el nivel de satisfacción de los usuarios. A partir de este análisis, se establecen acciones estratégicas orientadas a mejorar la calidad, oportunidad, accesibilidad y eficiencia del servicio prestado.

El diagnóstico contempla la evaluación de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad, tales como la atención presencial, telefónica y virtual, así como el análisis del volumen y tipología de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por los ciudadanos. Asimismo, se revisan los tiempos de respuesta, el cumplimiento de los términos legales y la efectividad de los mecanismos de seguimiento y control.

Con base en los resultados del diagnóstico, se formula la planeación estratégica del servicio, la cual define objetivos, acciones y metas orientadas al fortalecimiento de la relación entre la entidad y la ciudadanía. Esta planeación busca consolidar una cultura institucional enfocada en el servicio, la transparencia, la participación ciudadana y la mejora continua de los procesos de atención.

De igual manera, se promueve la articulación entre las diferentes dependencias de la entidad para garantizar una atención integral y oportuna, asegurando que las solicitudes ciudadanas sean gestionadas de manera eficiente y conforme a la normatividad vigente.

La planeación estratégica del servicio también contempla la implementación de mecanismos de evaluación y seguimiento que permitan medir el desempeño de la atención al ciudadano, identificar oportunidades de mejora y fortalecer la confianza de la ciudadanía en la gestión institucional.

Objetivo del Subcomponente

Fortalecer la atención al ciudadano en CORMAGDALENA mediante la realización de un diagnóstico institucional y la formulación de una planeación estratégica que permita mejorar la calidad, accesibilidad y eficiencia de los servicios ofrecidos a la ciudadanía.

Acciones estratégicas

- Realizar el diagnóstico del estado actual de los canales y mecanismos de atención al ciudadano.
- Analizar la gestión de las PQRSD recibidas por la entidad.
- Identificar oportunidades de mejora en los procesos de atención y servicio al ciudadano.
- Definir acciones estratégicas para el fortalecimiento de la atención al ciudadano.
- Establecer indicadores de seguimiento para evaluar la calidad del servicio prestado.
- Promover la articulación institucional para mejorar la gestión de las solicitudes ciudadanas.

10.2 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.

10.3 SUBCOMPONENTE 3. TALENTO HUMANO PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO

Este subcomponente tiene como propósito fortalecer las competencias de los servidores públicos de CORMAGDALENA en materia de atención al ciudadano, promoviendo una cultura organizacional orientada al servicio, la transparencia y la mejora continua.

Se busca garantizar que el talento humano cuente con las habilidades necesarias para brindar una atención oportuna, respetuosa, incluyente y eficaz, en concordancia con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Objetivo del subcomponente

Fortalecer las competencias y habilidades del talento humano en la atención al ciudadano, promoviendo una cultura institucional centrada en el servicio.

Acciones estratégicas

- Desarrollar jornadas de capacitación en servicio al ciudadano, lenguaje claro y enfoque diferencial.
- Sensibilizar a los servidores públicos sobre la importancia de la atención al ciudadano.
- Promover la apropiación del Código de Integridad y valores institucionales.
- Evaluar periódicamente el desempeño en la atención al ciudadano.

10.4 SUBCOMPONENTE 4. EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA

Este subcomponente busca medir la calidad de la atención al ciudadano y generar acciones de mejora continua que permitan fortalecer la relación entre la entidad y la ciudadanía.

Se fundamenta en el seguimiento a indicadores, la medición de la satisfacción del usuario y la implementación de acciones correctivas y preventivas.

Objetivo del subcomponente

Evaluar la gestión de la atención al ciudadano mediante mecanismos de seguimiento y control que permitan implementar acciones de mejora continua.

Acciones estratégicas

- Aplicar encuestas de satisfacción a los ciudadanos.
- Realizar seguimiento a los tiempos de respuesta de las PQRSD.
- Analizar los resultados de los indicadores de atención al ciudadano.
- Formular e implementar planes de mejora.
- Elaborar informes periódicos de evaluación.

INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Con el fin de medir el desempeño de la Estrategia de Atención al Ciudadano, CORMAGDALENA establece los siguientes indicadores:

• **Oportunidad en la respuesta a PQRSD:** Porcentaje de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias respondidas dentro de los términos legales establecidos.

- **Nivel de satisfacción del ciudadano:** Porcentaje de satisfacción de los usuarios frente a la atención recibida, medido a través de encuestas.
- **Tiempo promedio de respuesta:** Promedio de días hábiles utilizados para dar respuesta a las solicitudes ciudadanas.
- **Cobertura de canales de atención:** Número de canales de atención disponibles y en funcionamiento para la ciudadanía.
- **Participación ciudadana:** Número de espacios de participación realizados (rendición de cuentas, consultas, mesas de diálogo).
- **Capacitación en servicio al ciudadano:** Porcentaje de servidores capacitados en temas de atención al ciudadano, lenguaje claro y servicio.

11. PLAN DE ACCIÓN DE LA ESTRATEGIA

Actividad	Responsable	Indicador	Meta 2026	Evidencia	Periodicidad
Realizar diagnóstico de atención al ciudadano	Secretaría General	Diagnóstico elaborado	1 diagnóstico	Informe aprobado	Anual
Analizar la gestión de PQRS	Secretaría General	% de análisis realizados	100%	Informes de seguimiento	Trimestral
Optimizar canales de atención	Oficina TIC / Secretaría General	Canales mejorados	100% canales	Reportes técnicos	Semestral
Actualizar información en la web	Comunicaciones	% de actualización	100%	Página web	Permanente
Implementar encuestas de satisfacción	Secretaría General	Encuestas aplicadas	2 al año	Resultados consolidados	Semestral
Realizar jornadas de participación	Gestión y Enlace	Número de espacios	Mínimo 4	Actas / registros	Trimestral
Capacitar servidores públicos	Talento Humano	% capacitados	90%	Listados de asistencia	Anual
Seguimiento a indicadores	Planeación/Secretaría General	Informes realizados	4 informes	Informes	Trimestral

ENFOQUE DIFERENCIAL Y ACCESIBILIDAD

CORMAGDALENA incorpora un enfoque diferencial en la atención al ciudadano, reconociendo las particularidades de los diferentes grupos poblacionales y garantizando el acceso equitativo a los servicios institucionales.

Se prioriza la atención a comunidades ribereñas, población vulnerable, personas con discapacidad y demás grupos de interés, promoviendo acciones que eliminen barreras de acceso y faciliten la interacción con la entidad.

Acciones:

- Implementar criterios de accesibilidad en los canales de atención.
- Promover el uso de lenguaje claro en la comunicación institucional.
- Garantizar atención preferencial a poblaciones vulnerables.
- Fortalecer la presencia institucional en territorios ribereños.

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA ESTRATEGIA

El seguimiento a la Estrategia de Atención al Ciudadano estará a cargo de la Secretaría General, en articulación con las dependencias responsables, mediante la elaboración de informes periódicos que permitan evaluar el cumplimiento de las metas establecidas.

La Oficina de Control Interno realizará el seguimiento independiente, verificando el cumplimiento de los lineamientos y la efectividad de las acciones implementadas.

Los resultados del seguimiento permitirán la toma de decisiones orientadas a la mejora continua del servicio al ciudadano.

CONCLUSIÓN

La Estrategia de Atención al Ciudadano de CORMAGDALENA para la vigencia 2026 constituye un instrumento fundamental para el fortalecimiento de la relación entre la entidad y la ciudadanía, en el marco de los principios de transparencia, eficiencia y participación.

A través de la implementación de los subcomponentes definidos, la optimización de los canales de atención, el fortalecimiento del talento humano y la evaluación continua del servicio, la Corporación reafirma su compromiso con la prestación de un servicio oportuno, accesible y de calidad.

Esta estrategia permite consolidar una gestión institucional centrada en el ciudadano, especialmente en las comunidades ribereñas, promoviendo espacios de participación incidente y garantizando el acceso a la información y a los servicios ofrecidos por la entidad.

Finalmente, CORMAGDALENA continuará avanzando en la mejora continua de sus procesos de atención, adoptando buenas prácticas y fortaleciendo la confianza de la ciudadanía en la gestión pública, en concordancia con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.