ESTRATEGIA CORPORATIVA DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2026 – 2027

Proceso de Atención al Ciudadano – Secretaria General



CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 3
2. OBJETIVO GENERAL 4
3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 4
4. ALCANCE 5
5. MARCO NORMATIVO 6
6. PRINCIPIOS 8
7. ATRIBUTOS DEL SERVICIO 9
8. GRUPOS DE INTERÉS 10
9. CANALES DE ATENCIÓN 10
10. SERVICIOS E INSTRUMENTOS DE SERVICIO Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA 12
11. EL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA EL DESARROLLO DE LA PRESENTE ESTRATEGIA 13
12. MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN A LA CIUDADANÍA 14
13. OFERTA INSTITUCIONAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS, ESPACIOS DE CONTROL SOCIAL Y DE PARTICIPACIÓN 15
14. ATENCIÓN INCLUYENTE, CON ENFOQUE DIFERENCIAL Y ACCESIBLE 16
15. GUÍA DE LENGUAJE CLARO 17
16. AUTODIAGNÓSTICO 18
17. DISEÑO DE LA ESTRATEGIA CORPORATIVA PARA EL SERVICIO Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA 19
18. SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA 20
19. DIVULGACIÓN 20





1. INTRODUCCIÓN

La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca, CVC, en cumplimiento de su misión como autoridad ambiental y en el marco de su compromiso con el fortalecimiento de la relación Estado-ciudadano, adopta la presente Estrategia de Servicio y Atención al Ciudadano para la vigencia 2026–2027, acogiendo los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y el Manual de Buen Gobierno Corporativo - MaBuGC ,en particular, las políticas de gestión y desempeño institucional, como marco de referencia para orientar su gestión hacia resultados, fortalecer la relación con la ciudadanía y promover la generación de valor público.

En este contexto, la estrategia tiene como propósito consolidar un modelo de servicio centrado en la experiencia del ciudadano, que garantice interacciones oportunas, transparentes, accesibles y de calidad con los ciudadanos y grupos de interés.

Dada la naturaleza de las funciones que ejerce la CVC, en materia de administración de los recursos naturales renovables, esta entidad orienta su gestión hacia un enfoque de servicio que contribuya al fortalecimiento de la confianza institucional y la sostenibilidad ambiental del territorio.

2.

OBJETIVO GENERAL

Garantizar un modelo de servicio al ciudadano centrado en la experiencia, eficiente, transparente, incluyente y oportuno, que contribuya al fortalecimiento de la confianza ciudadana y a la generación de valor público en la gestión ambiental.

3.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Fortalecer las capacidades institucionales para la prestación de un servicio al ciudadano con enfoque de calidad, inclusión, transparencia y mejora continua.

Propender por una experiencia de servicio satisfactoria, mediante procesos de atención oportunos, accesibles, resolutivos y centrados en las necesidades de la ciudadanía.

Consolidar un modelo de atención multicanal integrado que facilite el acceso a los servicios institucionales y promueva la interacción efectiva con la ciudadanía.

Fortalecer la transparencia y el acceso a la información pública, mediante la implementación de estrategias de lenguaje claro y comunicación efectiva.





4.
ALCANCE

La presente Estrategia de Servicio y Atención al Ciudadano aplica a todos los servidores públicos y contratistas de la CVC que, en el ejercicio de sus funciones y obligaciones contractuales, interactúan con la ciudadanía o participan en la prestación de servicios institucionales. Asimismo, está dirigida a los ciudadanos, usuarios, comunidades, organizaciones sociales, entidades públicas, sector productivo y demás grupos de interés que se relacionan con la Corporación.

La estrategia comprende los mecanismos, canales y procedimientos establecidos para garantizar una atención integral, oportuna, accesible, transparente y orientada a las necesidades de la ciudadanía, en concordancia con las competencias institucionales de la autoridad ambiental.

En este sentido, incluye la recepción, trámite, gestión y respuesta de:

Derechos de petición en sus diferentes modalidades.
Solicitudes de acceso a la información pública.

- Quejas.
- Reclamos.
- Sugerencias.
- Denuncias ambientales.
- Denuncias por presuntos actos de corrupción.
- Consultas relacionadas con las competencias de la Corporación.
- Solicitudes asociadas al ejercicio de derechos ambientales.
- Orientación y acompañamiento a ciudadanos y grupos de interés sobre trámites, servicios, programas, proyectos y actuaciones institucionales.

Igualmente, la estrategia abarca la atención a través de los canales presencial, telefónico y virtual, así como las acciones orientadas al fortalecimiento de la participación ciudadana, el acceso a la información pública, la transparencia institucional, la inclusión, la accesibilidad y la mejora continua de la experiencia de servicio de los ciudadanos y grupos de interés.

5.

MARCO NORMATIVO

La presente estrategia se fundamenta en:

Normas constitucionales:

- **Constitución Política de Colombia de 1991:** Define a Colombia como un Estado Social de Derecho fundado en la dignidad humana, la igualdad, el acceso efectivo a derechos y el servicio a la comunidad como fin esencial del Estado. En particular, los artículos 2, 13, 23 y 209 estructuran la función administrativa, el derecho fundamental de petición, la igualdad material y los principios de la gestión pública.

Normas legales:

- **Ley 99 de 1993:** Crea el Sistema Nacional Ambiental (SINA) y define las funciones de las autoridades ambientales, promoviendo la participación ciudadana en la gestión ambiental y el acceso a la información relacionada con los recursos naturales y el ambiente.
- **Ley 190 de 1995. Estatuto Anticorrupción:** Establece mecanismos de prevención, control y sanción de la corrupción, fortaleciendo el derecho ciudadano a la información y la transparencia institucional.
- **Ley 361 de 1997:** Regula la integración social de las personas con discapacidad y garantiza su participación plena en la vida social y pública.
- **Ley 489 de 1998:** Desarrolla los principios de la función administrativa, la organización estatal y la participación ciudadana en la gestión pública.

- **Ley 489 de 1998:** Desarrolla los principios de la función administrativa, la organización estatal y la participación ciudadana en la gestión pública.
- **Ley 1437 de 2011:** Regula las actuaciones administrativas y las relaciones entre las autoridades y los ciudadanos, garantizando los principios de eficacia, celeridad, transparencia, debido proceso y atención oportuna.
- **Ley 1474 de 2011:** Refuerza los instrumentos de prevención, investigación y sanción de la corrupción, consolidando la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión pública.
- **Ley 1581 de 2012:** Establece el régimen general de protección de datos personales y define las obligaciones de las entidades públicas en el tratamiento seguro y adecuado de la información de los ciudadanos.
- **Ley 1712 de 2014:** Regula el derecho fundamental de acceso a la información pública y la obligación de publicidad de la gestión estatal, fortaleciendo la transparencia y el control social.
- **Ley 1755 de 2015:** Desarrolla el derecho fundamental de petición, garantizando la respuesta oportuna, clara y de fondo por parte de las autoridades públicas.
- **Ley 1757 de 2015:** Fortalece el derecho a la participación democrática en la gestión pública.
- **Ley 2052 de 2020:** Establece disposiciones para la racionalización, automatización y digitalización de trámites, contribuyendo a mejorar la experiencia de los ciudadanos en su interacción con el Estado.
- **Ley 2195 de 2022:** Consolida medidas de transparencia, integridad y lucha contra la corrupción en la administración pública.
- **Ley 2273 de 2022:** Garantiza el acceso a la información ambiental, la participación pública en la toma de decisiones ambientales y el acceso a la justicia en asuntos ambientales, constituyéndose en un referente fundamental para las estrategias de relacionamiento con la ciudadanía y grupos de interés.

5. MARCO NORMATIVO

Normas reglamentarias y regionales:

- **Decreto 2623 de 2009:** Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano y establece mecanismos para mejorar la coordinación institucional y la calidad de la atención brindada a los usuarios de las entidades públicas.
- **Decreto Ley 019 de 2012:** Suprime y reforma trámites y procedimientos innecesarios en la administración pública, con el propósito de simplificar la relación entre los ciudadanos y la administración pública.
- **Decreto 2573 de 2014:** Establece los lineamientos de la Estrategia de Gobierno en Línea, orientada al fortalecimiento de los servicios digitales, la transparencia y la interacción entre el Estado y la ciudadanía.
- **Decreto 1076 de 2015:** Establece disposiciones que orientan la interacción entre las autoridades ambientales y la ciudadanía, particularmente en lo relacionado con trámites ambientales, acceso a información ambiental, mecanismos de participación ciudadana, atención de solicitudes y protección de los derechos colectivos asociados al ambiente sano.
- **Decreto 1499 de 2017:** Actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), integrando las políticas de gestión y desempeño institucional, entre ellas, la Política de Servicio al Ciudadano, como marco para el mejoramiento continuo de la atención y la generación de valor público.
- **Decreto 1122 de 2024:** Reglamenta la transición obligatoria del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hacia los Programas de Transparencia y Ética Pública, fortaleciendo la atención ciudadana mediante canales seguros de denuncia, la consulta participativa de la gestión y la optimización de trámites bajo un enfoque de prevención del riesgo de corrupción.

Normas Internas:

- **Acuerdo CD 72 de 2016:** Establece la estructura interna de la CVC y las funciones de las dependencias.
- **Resolución 0100 No. 0330-740 de 2019:** Actualización del manual específico de funciones y de competencias laborales de la CVC.
- **Resolución 0100 No. 0100-0063 2021 (11 feb. 2021):** "por la cual se designan los responsables de la implementación del manual de buen gobierno corporativo - MABUGC-, de la Corporación Autónoma Regional del Valle Del Cauca - CVC".

Instrumentos técnicos y de política pública:

- **Resolución 1519 de 2020:** Define estándares de publicación de información, accesibilidad digital y datos abiertos.
- **CONPES 3785 de 2013:** Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
- **Circular Externa 100-010 de 2021 – DAFP:** Directrices para la implementación de lenguaje claro en la administración pública.
- **NTC 6047 2013:** Lineamientos técnicos sobre accesibilidad al medio físico en espacios de servicio al ciudadano.
- **Lineamientos de Política de Servicio al Ciudadano del** Departamento Administrativo de la Función Pública, DAFP.



6.

PRINCIPIOS

La Estrategia de Servicio y Atención al Ciudadano se fundamenta en un conjunto de principios que orientan la actuación institucional y la relación con la ciudadanía. Estos principios constituyen referentes para la prestación de servicios, la atención de solicitudes, la garantía de derechos y el fortalecimiento de una gestión pública transparente, incluyente, participativa y centrada en las necesidades de los ciudadanos y grupos de interés.

Transparencia: Garantizar el acceso claro, veraz y oportuno a la información institucional, promoviendo la confianza y el control ciudadano sobre la gestión pública.

Oportunidad: Brindar respuestas y servicios dentro de los tiempos establecidos, atendiendo las necesidades ciudadanas, de manera ágil y eficaz.

Accesibilidad: Asegurar que todas las personas puedan acceder a los servicios, trámites, canales de atención e información institucional, sin barreras físicas, tecnológicas o comunicativas.

Enfoque diferencial: Reconocer y atender las particularidades y necesidades de los distintos grupos poblacionales, promoviendo condiciones de equidad e inclusión.

Participación: Fomentar el involucramiento activo de la ciudadanía en los procesos de gestión, seguimiento y toma de decisiones de interés público.

Mejora continua: Promover el fortalecimiento permanente de los procesos, canales y mecanismos de atención, a partir de la evaluación de resultados y las necesidades de los ciudadanos.

Orientación al ciudadano: Situar las necesidades, expectativas y derechos de la ciudadanía en el centro de la gestión institucional, buscando generar experiencias de atención satisfactorias y de valor público.

Participación: Fomentar el involucramiento activo de la ciudadanía y los grupos de interés en los asuntos ambientales, contribuyendo a una gestión más transparente, corresponsable y sostenible.



7.
ATRIBUTOS DEL SERVICIO

El servicio al ciudadano en la Corporación se caracteriza por ser:

Respetuoso: Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.

Amable: Cortés, pero también sincero, saludando y despidiéndose de manera cortés y durante la interacción con el usuario.

Confiable: De la manera prevista en las normas y con resultados certeros, demostrando tener pleno conocimiento sobre los formatos, trámites y servicios.

Empático: El servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.

Incluyente: De calidad para todos los ciudadanos sin distingos, ni discriminaciones.

Oportuno: En el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano. En caso de ausentarse el servidor, debe quedar un compañero encargado para garantizar la continuidad del servicio.

Efectivo: Resuelve lo pedido; resolviendo lo solicitado de una manera completa, orientando sobre los pasos por seguir, asegurándose de que el usuario entienda los motivos por los cuales no puede acceder a lo solicitado y ofreciendo alternativas.

8. GRUPOS DE INTERES

La Corporación reconoce como grupos de interés a:

- Actores institucionales internos.
- Entidades públicas del orden nacional y territorial.
- Poblaciones con enfoque diferencial.
- Organismos de control.
- Organizaciones sociales.
- Sector productivo.
- Ciudadanía en general.

El proceso de Atención al Ciudadano de la Corporación desarrollará ejercicios periódicos de caracterización de los usuarios.

9. CANALES DE ATENCIÓN

La Corporación garantiza una atención integral mediante los siguientes canales:

Atención escrita:
Ventanilla de recepción de documentos, ubicada en la carrera 57 No. 11 – 29, barrio Santa Anita, Santiago de Cali.

Telefónico:
Líneas 602 6206600 – 602 3310100 – #550

Presencial:
Sede principal: Carrera 56 No. 11-36, Cali

Direcciones Ambientales Regionales:

DAR CENTRO SUR – BUGA
Vía La Habana, contiguo al Batallón Palacé de Buga

DAR PACÍFICO ESTE – DAGUA
Calle10 entre carreras 24 y 25, barrio Provivienda

DAR SUROCCIDENTE – CALI
Carrera 56 # 11-36

DAR PACÍFICO OESTE – BUENAVENTURA
Carrera 2B No.7-26, calle Cubaradó

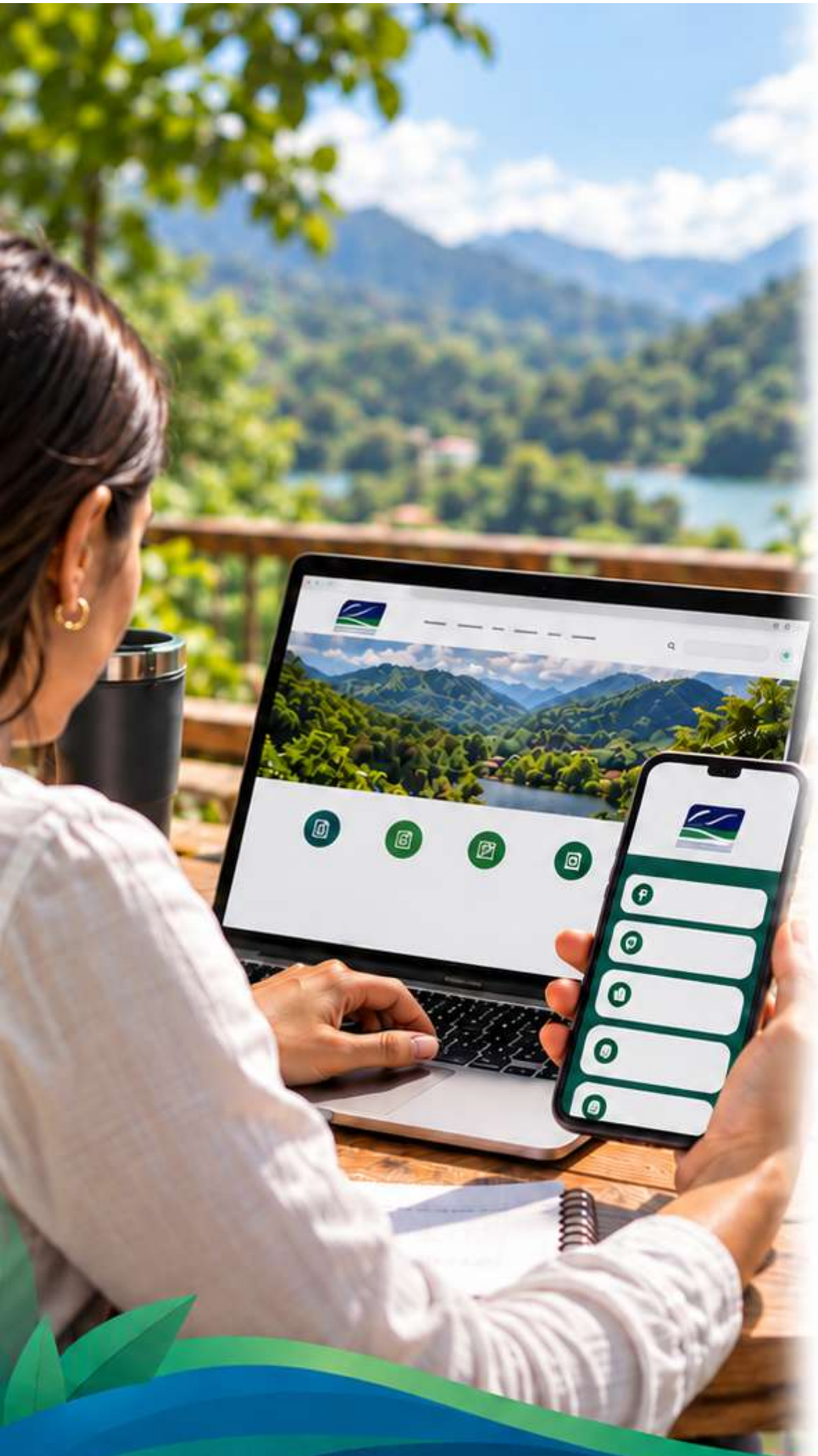
DAR CENTRO NORTE – TULUÁ
Carrera 27A # 42-432

DAR BRUT – LA UNIÓN
Calle 16 # 3-278

DAR NORTE – CARTAGO
Carrera 4 # 9-73, piso 4

DAR SURORIENTE – PALMIRA
Calle 55 # 29 A-32

Itinerante (Punto Móvil de Atención al Ciudadano, Puma):
La CVC hace presencia, de forma ambulante, en diferentes municipios del Valle del Cauca. Allí, los ciudadanos pueden recibir orientaciones y radicar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y tramites ambientales.



9.

CANALES DE ATENCIÓN

Virtual:

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias: Si la gestión que se requiere ante la Corporación es radicar de manera virtual (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, o denuncias) o entregar información que corresponda a una solicitud o trámite, puede acceder al formulario web en el siguiente enlace:
https://pqrweb.cvc.gov.co/

Denuncias por presuntos actos de corrupción:
Si la gestión que requiere el ciudadano es presentar virtualmente una denuncia por presuntos actos de corrupción, el interesado puede acceder mediante el siguiente enlace:
https://pqrweb.cvc.gov.co/corrupcion

Trámites ambientales:
Si la gestión que desea realizar es un trámite ambiental, el interesado puede acceder al formulario WEB de TRÁMITES, a través del siguiente enlace o link**:**
https://tramitesweb.cvc.gov.co/

Registros ambientales:
Si se requiere realizar registros ambientales, el interesado podrá acceder a través del siguiente enlace:
https://registrosambientales.cvc.gov.co/

Seguimiento a trámites ambientales:
Si se requiere efectuar seguimiento a trámites ambientales, el interesado podrá acceder a través del siguiente enlace o link:
https://consultaweb.cvc.gov.co/

Notificaciones judiciales:
Para la realización de notificaciones provenientes de despachos judiciales, estos podrán acceder al buzón de correo electrónico:
notificacionesjudiciales@cvc.gov.co

Peticiones y notificaciones de autoridades administrativas:
Para la atención de peticiones y notificaciones de autoridades administrativas, estas últimas podrán acceder al buzón de correo electrónico:
notificacionesadministrativas@cvc.gov.co

Redes sociales, chat corporativo y asistente de IA Flora:
Las redes sociales institucionales, el chat corporativo y el asistente de IA Flora constituyen canales de orientación y atención al ciudadano, a través de los cuales se brinda información, acompañamiento y guía sobre la oferta de servicios de la Corporación. Asimismo, estos canales apoyan en la radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y trámites:

Facebook:
@CVCambientalValle

Instagram:
@cvc_ambiental

X:
@CVCambiental

TikTok:
@cvcambiental

Chat Corporativo:
Disponible en el portal
web www.cvc.gov.co

App CVC Más Cerca

WhatsApp:
+57 321 677 3958

Asistente de IA - Flora

Todos los canales propenden por la accesibilidad, coherencia y oportunidad en la atención.

10.

SERVICIOS E INSTRUMENTOS
DE SERVICIO Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Nuestros usuarios, mediante el portal web, pueden encontrar información sobre los servicios y trámites que presta la CVC, así:

1. Portafolio de servicios y trámites:
https://www.cvc.gov.co/portafolio

2. Canales de atención:
https://www.cvc.gov.co/servicio-al-ciudadano/p-qrds

3. Servicio al ciudadano en línea
(https://www.cvc.gov.co/):A través de este espacio, los ciudadanos pueden radicar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias ambientales, trámites ambientales (PQRSDT), denuncias por actos de corrupción, registros ambientales, consultar el estado del trámite, diligenciar las encuestas de medición de la satisfacción y percepción, consultar y pagar las facturas o documentos de cobro, registrar en línea las lecturas de consumo y novedades de los medidores de agua subterránea.

4. Procedimientos en el control de documentos de Gestión de Calidad:
Para adelantar los trámites que se derivan de las solicitudes de PQRSDT presentadas a la Corporación, se cuenta con procedimientos que hacen parte de la Gestión de Calidad de la Corporación, los cuales contienen las actividades que se deben adelantar por las distintas dependencias de la entidad para resolver cada requerimiento, con los responsables y las respectivas evidencias. Los procedimientos se encuentran publicados en el portal web, en el siguiente enlace:**https://daruma.cvc.gov.co/app.php/staff/portal/tab/1**

5. Preguntas y respuestas frecuentes:
https://www.cvc.gov.co/servicio-al-ciudadano/preguntas-y-respuestas



11.

EL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA EL DESARROLLO DE LA PRESENTE ESTRATEGIA

Atención al Ciudadano es un proceso misional y transversal a todas las dependencias responsables de velar por el cumplimiento de los lineamientos relacionados con la atención a la ciudadanía, conforme con las políticas adoptadas y la normativa vigente. Tiene como objeto identificar las necesidades y expectativas de las partes interesadas, y brindar atención, respuesta integral y oportuna a los requerimientos de los usuarios, cumpliendo con la normativa y contribuyendo al mejoramiento continuo del proceso, en procura de satisfacer a los grupos de interés.

La Secretaría General, como líder del proceso, participa en la construcción y puesta en marcha de diversos instrumentos internos y externos aplicables en el relacionamiento e interacción con la ciudadanía, de manera que la Corporación tiene disponibles en su portal web documentos que sirven de soporte, orientación y apoyo tanto a los servidores de la CVC como a la ciudadanía en general, para prestar un adecuado servicio.

Dentro de los instrumentos más relevantes de atención a la ciudadanía, se cuenta con los siguientes:

- **Servicio al ciudadano en línea.**
- **Normograma del proceso de Atención al Ciudadano.**
- **Mapas de riesgos de corrupción y gestión.**
- **Procedimientos internos para la atención y respuesta de las PQRSDT, adoptados en el control de documentos de Gestión de Calidad (proceso 0350).**
- **Instructivos, formatos y listas de chequeo.**
- **Informes trimestrales de PQRSDT.**
- **Informes de la medición de la satisfacción y percepción ciudadana.**
- **Portafolio de trámites y servicios a la ciudadanía.**
- **Protocolo de servicio y atención al ciudadano.**



Otra de las actividades que, de manera permanente, se realiza en el proceso, es la **caracterización de usuarios,** con el propósito central identificar y obtener información sobre las particularidades, características, necesidades; intereses, expectativas y preferencias de los ciudadanos y grupos de interés con los que interactúa la Corporación. Los resultados constituyen el insumo transversal para fortalecer los canales de atención al ciudadano, de acuerdo con la oferta institucional (trámites y servicios ambientales), optimizar los escenarios de relacionamiento (atención, participación y rendición de cuentas) y garantizar una atención oportuna, efectiva e incluyente que facilite el ejercicio de los derechos de la población objetivo.



12. MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN A LA CIUDADANÍA

El proceso de Atención al Ciudadano presenta y publica, semestralmente, en el enlace **https://encuesta.cvc.gov.co/**, un informe de medición y satisfacción de la ciudadanía frente a los trámites y servicios que ofrece esta entidad, el cual tiene como objetivo medir e identificar las necesidades, expectativas e intereses de los ciudadanos, recogidas a través de las encuestas de satisfacción y percepción disponibles por los canales de atención con que cuenta la Corporación.

Encuesta de percepción y satisfacción ciudadana

https://encuesta.cvc.gov.co/

En ese ámbito de actividades, el proceso compromete a todos los servidores de la Corporación y comporta una función transversal a todas las dependencias responsables de velar por el cumplimiento de los lineamientos relacionados con la atención a la ciudadanía y la gestión documental, conforme con las políticas existentes y la normativa vigente.



13. MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN A LA CIUDADANÍA

La oferta de los trámites y servicios institucionales se encuentra publicada en nuestra sede electrónica, a través del enlace **https://www.cvc.gov.co/portafolio**. Adicional a esto, se cuenta con la reglamentación de las tarifas para los servicios que presta la Corporación: **https://www.cvc.gov.co/documentos/tarifas.**

Portafolio de trámites y servicios

https://www.cvc.gov.co/portafolio

Tarifas de los servicios

https://www.cvc.gov.co/documentos/tarifas

La Corporación cuenta con la Estrategia Corporativa de Enfoque Diferencial, la cual busca garantizar la equidad, accesibilidad e inclusión de los grupos poblacionales históricamente vulnerables o de especial protección constitucional en la gestión ambiental y los servicios de la entidad, a través de sus diferentes áreas de trabajo. Dicha estrategia cuenta con un plan de acción, el cual se formula a partir de un diagnóstico del tratamiento del enfoque diferencial.

De otra parte, se ofrece a la ciudadanía un espacio de control social, a través del enlace **https://www.cvc.gov.co/documentos/control-social**, el cual es entendido como el derecho y el deber que tienen todos los ciudadanos para vigilar la gestión pública y el buen manejo de los recursos públicos –y que hace parte del Menú Participa–, con la expresa finalidad de generar un espacio para que la ciudadanía se pueda vincular en la toma decisiones y acciones públicas, en el marco de la gestión que adelanta la Corporación.



14.
ATENCIÓN INCLUYENTE, CON ENFOQUE DIFERENCIAL Y ACCESIBLE

La Corporación cuenta con la Estrategia Corporativa de Enfoque Diferencial, la cual busca garantizar la equidad, accesibilidad e inclusión de los grupos poblacionales históricamente vulnerables o de especial protección constitucional en la gestión ambiental y los servicios de la entidad, a través de sus diferentes áreas de trabajo. Dicha estrategia cuenta con un plan de acción, el cual se formula a partir de un diagnóstico del tratamiento del enfoque diferencial en la entidad y formula las acciones de mejora a desarrollar a nivel de infraestructura física, digital y la cultura institucional.

También, la CVC cuenta con el Protocolo de Servicio y Atención al Ciudadano, que se encuentra publicado en el enlace

https://www.cvc.gov.co/sites/default/files/202411/protocolo_compressed.pdf.

En este documento, se estandarizaron las reglas que deben ser aplicadas en todos los procesos institucionales y en cada una de las Direcciones Ambientales Regionales, para garantizar integralmente la generación de adecuados canales de servicio para la atención personalizada, telefónica y virtual.

Es así como la Corporación ratifica su compromiso con la implementación del enfoque diferencial, para generar las condiciones de igualdad de oportunidades y el desarrollo social de las poblaciones sujetas a atención diferencial, reconociendo que ciertos grupos de personas tienen la necesidad de protección diferencial, a raíz de sus situaciones específicas, y en algunos casos, de su vulnerabilidad manifiesta o de las inequidades estructurales de la sociedad.



15. GUÍA DE LENGUAJE CLARO

La CVC tiene a disposición una Guía de Lenguaje Claro, cuyo objetivo consiste en facilitar la comunicación, entre la Corporación y su principal interlocutor, el ciudadano. Contiene acciones y herramientas para que los funcionarios y contratistas de la CVC se puedan expresar, de forma oral y escrita, en un lenguaje claro y comprensible que permita generar confianza, reducir costos administrativos, financieros y, especialmente, que el ejercicio de derechos de los ciudadanos sea efectivo.

Sobre el lenguaje incluyente, se determina que la Corporación lo usa como modo de expresión oral, escrito y visual que busca dar igual valor a las personas, al poner de manifiesto la diversidad que compone a la sociedad y dar visibilidad a quienes

La guía se encuentra en nuestro portal web, en el siguiente enlace:

daruma.cvc.gov.co/app.php/staff/document/viewPublic?index=1771

16. AUTODIAGNÓSTICO

El Grupo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General, a partir del análisis de los resultados obtenidos en la medición del Formulario Único de Reporte de Avance de la Gestión **(FURAG) 2025**, evidencia un avance en la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, reflejado en el incremento de **3,77 puntos porcentuales** en el índice de desempeño, como en el cumplimiento del **100%**, en los componentes de diagnóstico y planeación del servicio, y relacionamiento con la ciudadanía, oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para la ciudadanía, evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana, y accesibilidad para personas con discapacidad.

Estos resultados demuestran el fortalecimiento de las capacidades institucionales para orientar la gestión hacia las necesidades de la ciudadanía y los grupos de interés, a través de una adecuada planeación del servicio, la disponibilidad de información clara y comprensible sobre la oferta institucional, la evaluación permanente de la experiencia ciudadana y la implementación de acciones que favorecen la accesibilidad y la inclusión.

Si bien estos logros evidencian una gestión sólida en los aspectos evaluados, la Política de Servicio al Ciudadano promueve un proceso de mejora continua que permite responder a nuevos retos y fortalecer permanentemente la calidad del servicio.

En este sentido, el FURAG recomienda incorporar al Plan Institucional de Capacitación (PIC), en los procesos de inducción y reinducción, contenidos relacionados con la prevención temprana y la superación de la estigmatización de las personas en proceso de reincorporación y reintegración.

La atención de esta recomendación contribuirá a fortalecer las competencias de los servidores públicos en materia de inclusión, enfoque diferencial y respeto por la diversidad, favoreciendo una atención cada vez más humana, equitativa e incluyente. Asimismo, representa una oportunidad para seguir consolidando una cultura de servicio centrada en las personas, que promueva la confianza de la ciudadanía y genere valor público, a través de una atención integral y de calidad.



17.
DISEÑO DE LA ESTRATEGIA CORPORATIVA PARA EL SERVICIO Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.

Con el propósito de mantener los avances alcanzados y continuar fortaleciendo la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, la Corporación desarrollará acciones enfocadas a, fortalecer la planeación del servicio y el relacionamiento con la ciudadanía, consolidar una oferta institucional clara y accesible, fortalecer la evaluación de la experiencia ciudadana, mantener las condiciones de accesibilidad e inclusión, fortalecer las competencias de los servidores públicos y realizar seguimiento a la implementación de la política.

Las acciones por implementar y que hacen parte de la presente Estrategia, contarán con un cronograma de actividades que se formulará por cada anualidad (2026-2027), con acciones, indicadores, plazos y responsables y deberá estar articulada con la Estrategia de Lucha Contra la Corrupción – Programa de Transparencia y Ética Pública. En este sentido, la presente estrategia no reemplaza, ni cambia las acciones previstas en las temáticas “3. Modelo de Estado Abierto. 3.1 Acceso a la información pública y transparencia”, y en la temática “4. Iniciativas adicionales de la Estrategia de Lucha contra la Corrupción”.

El cronograma de actividades podrá ser objeto de variación por motivos o circunstancias que alteren el normal funcionamiento de la Corporación, lo cual será dado a conocer a los diferentes grupos de interés, de forma oportuna.



18.
SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA

En el marco de las responsabilidades previstas para la realización del autocontrol en el ejercicio de la función pública, cada una de las dependencias de la CVC encargadas de implementar las acciones previstas en el cronograma que hace parte de la presente estrategia, serán las responsables de realizar el seguimiento y evaluación al cumplimiento de las mismas, y de adoptar los correctivos que sean procedentes para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan.

Para efectos de cumplir lo anterior, las dependencias deberán:

- Monitorear el cumplimiento de las acciones de fortalecimiento definidas y evaluar su impacto en la calidad de la atención y en la satisfacción de la ciudadanía.
- Utilizar los resultados del seguimiento y de futuras mediciones del FURAG, los resultados de las auditorías internas y los resultados de los informes de seguimiento al PTEP como insumo para la actualización permanente de la Política de Servicio al Ciudadano.

19.
DIVULGACIÓN

La presente estrategia será divulgada a través de:

- Portal web institucional
- Procesos de inducción y reinducción
- Espacios con la comunidad



MARCO ANTONIO SUAREZ GUTIERREZ
Director General

CRONOGRAMA 2026 • ESTRATEGIA DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Diagnóstico, planeación y oferta institucional

COMPONENTE	ACCIÓN	INDICADOR	META 2026	RESPONSABLE	EVIDENCIA	PLAZO
Diagnóstico y planeación del servicio	Actualizar la caracterización de usuarios y grupos de valor, incorporando cambios en sus necesidades y expectativas.	Caracterización de usuarios y grupos de valor actualizada.	1 caracterización actualizada.	Secretaría General Grupo de Atención al Ciudadano	Documento de caracterización publicado.	Diciembre 2026
Diagnóstico y planeación del servicio	Realizar seguimiento durante tres trimestres al estado de los trámites de derechos ambientales y de las PQRSD, a fin de analizar los resultados para identificar oportunidades de mejora.	Informes de análisis elaborados.	3 informes.	Secretaría General - Grupo de Atención al Ciudadano	Informes socializados y publicados.	Durante la vigencia
Diagnóstico y planeación del servicio	Analizar el comportamiento de la atención a través de las redes sociales y el chat corporativo para identificar tendencias en la interacción con la ciudadanía, y definir acciones de mejora que fortalezcan el relacionamiento y la experiencia de servicio en estos canales.	Informes de análisis elaborados	12 informes.	Secretaría General - Grupo de Atención al Ciudadano	Informes socializados.	Durante la vigencia
Oferta institucional	Revisar y actualizar la información de trámites, servicios y canales de atención publicada en los diferentes medios institucionales.	Porcentaje de información revisada y actualizada.	100 % de la oferta institucional revisada.	Dependencias responsables de trámites y Oficina de Comunicaciones	Publicaciones actualizadas y registros de revisión.	Diciembre

CRONOGRAMA 2026 • ESTRATEGIA DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Evaluación, accesibilidad y fortalecimiento de competencias

COMPONENTE	ACCIÓN	INDICADOR	META 2026	RESPONSABLE	EVIDENCIA	PLAZO
Evaluación de la experiencia ciudadana	Aplicar encuestas de satisfacción y analizar sus resultados para definir acciones de mejora.	Encuestas aplicadas y analizadas.	2 mediciones durante la vigencia.	Grupo de Atención al Ciudadano	Informes de satisfacción y acciones de mejora.	Durante la vigencia
Accesibilidad e inclusión	Verificar las condiciones de accesibilidad de los canales de atención físicos y virtuales e implementar mejoras cuando se requieran.	Verificaciones realizadas.	1 verificación durante la vigencia.	Dirección Administrativa y del Talento Humano, Oficina de tecnologías de la información	Informe de verificación y acciones implementadas.	Durante toda la vigencia
Fortalecimiento de competencias	Programar la incorporación para la siguiente vigencia en el Plan Institucional de Capacitación (PIC) una actividad relacionada con servicio al ciudadano, enfoque diferencial, inclusión y prevención de la estigmatización de personas en proceso de reincorporación y reintegración.	Actividades incluidas en el PIC.	1 actividad ejecutada.	Dirección Administrativa y del Talento Humano	.	Durante toda la vigencia
Fortalecimiento de competencias en el proceso de Atención al Ciudadano	Incluir estos contenidos en las jornadas de inducción y reinducción institucional.	Jornada que incorpora la temática.	100 % de las jornada realizada durante 2026 que inciuye el tema.	Secretaría General - Grupo de Atención al Ciudadano Dirección Administrativa y del Talento Humano	Presentación, registro de asistencia y evaluación de la capacitación.	Durante toda la vigencia

CRONOGRAMA 2026 • ESTRATEGIA DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Seguimiento y mejora continua

COMPONENTE	ACCIÓN	INDICADOR	META 2026	RESPONSABLE	EVIDENCIA	PLAZO
Seguimiento y mejora continua	Realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones de la Estrategia de Servicio al Ciudadano.	Informes de seguimiento presentados.	1 informe de seguimiento.	Grupo de Atención al Ciudadano	Informes y actas del Comité.	Durante la vigencia