

2023



GUÍA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

	GUIA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS INSTITUCIONALES	Fecha: 30/08/2023
		Versión: 1.0
		Código: M-GP-002

1. PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD

El Establecimiento Público Ambiental, EPA Cartagena, es la máxima autoridad ambiental en el área de su jurisdicción, de acuerdo con las normas de carácter superior y conforme a los criterios y directrices trazados por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

Dentro de sus funciones está el ejecutar las políticas, planes y programas nacionales en materia ambiental definidos por la Ley Aprobatoria del Plan Nacional de Desarrollo, del Plan Nacional de Inversiones del Ministerio de Ambiente

El acto legislativo No.001 de 1987 confirió a la ciudad de Cartagena de Indias la calidad de Distrito Turístico y Cultural y facultó al legislador para dictar un estatuto especial que contuviera su régimen fiscal y administrativo y las normas especiales para su fomento económico, social, cultural, turístico e histórico. En desarrollo de la norma jurídica anterior, se expidió la ley 768 de 2002, la cual adoptó el régimen político, fiscal y administrativo del Distrito, dotándolo de las facultades, instrumentos y recursos necesarios para el cumplimiento de sus funciones y la prestación de los servicios a su cargo y profundizando en el proceso de descentralización administrativa.

En este sentido, el artículo 13 ibídem, “desregionaliza” la administración del medio ambiente dentro del perímetro urbano y, para este efecto, ordena al Concejo Distrital, la creación de un establecimiento público para que asuma las mismas funciones de la Corporación Autónoma Regional dentro del perímetro urbano y en los mismos términos del artículo 66 de la ley 99 de 1993.

En virtud de lo anterior, el Concejo Distrital de Cartagena, creó el Establecimiento Público Ambiental de Cartagena EPA-Cartagena mediante el Acuerdo No.029 de 2002, el cual fue modificado y compilado por el Acuerdo No.003 de 2003.

El EPA-Cartagena entró en funcionamiento en el mes de septiembre de 2003 y, desde entonces, viene posicionándose como la Autoridad Ambiental Urbana del Distrito de Cartagena.

	GUIA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS INSTITUCIONALES	Fecha: 30/08/2023
		Versión: 1.0
		Código: M-GP-002

2. INTRODUCCIÓN

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos e incrementar la confianza de la ciudadanía en sus entidades y en los servidores públicos, a través de las políticas de gestión y desempeño que lo conforman.

Anualmente, a través del Departamento Administrativo de la Función Pública de evalúa el desempeño de cada política, diligenciando el Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG), con base en MIPG.

El establecimiento público ambiental (EPA), con el fin de asegurar el cumplimiento y/o avance significativo de cada política define las estrategias y mecanismos mediante las cuales desarrollarán e implementarán las políticas que le aplican a cada procesos o dependencia de la entidad.

En esta guía se definen las estrategias y mecanismos mediante los cuales se desarrolla e implementa la Política de Servicio al Ciudadano en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, para la entidad. Esta política se enmarca en la operación de la Dimensión de “Gestión con valores para resultados”, como una de las políticas que busca facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, y a través de los distintos canales. El servicio al ciudadano se enfoca en los principios de información completa y clara, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano

La presente guía es elaborada por la Subdirección administrativa y financiera, unidad de atención al ciudadano, secretaria privada con el acompañamiento de la Oficina asesora de planeación.

3. OBJETIVO DE LA GUÍA

Definir las estrategias, lineamientos y mecanismos mediante los cuales se implementa la política de servicio al ciudadano en el Establecimiento Público Ambiental EPA Cartagena, de acuerdo con lo establecido en los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, con el propósito de atender las necesidades de los grupos de valor y ciudadanía en general.

	GUIA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS INSTITUCIONALES	Fecha: 30/08/2023
		Versión: 1.0
		Código: M-GP-002

4. DECLARATORÍA DE LA POLÍTICA

Desarrollar una cultura de servicio que facilite el acceso de los ciudadanos a una información y orientación, oportuna y de calidad de los planes, programas, proyectos, trámites y servicios ofrecidos por el EPA Cartagena. Haciendo uso de las herramientas tecnológicas existentes, canales de comunicación internos y buenas prácticas basadas en documentos, procesos y/o procedimientos a fin de generar impacto a la comunidad sobre el uso sostenible de los recursos naturales, para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos

5. ALCANCE Y RESPONSABLES DE LA GUIA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA POLITICA.

La implementación de la guía de la política de Servicio al ciudadano es competencia de todos los servidores públicos y contratistas que presten servicio al Establecimiento Publico Ambiental EPA CARTAGENA.

2.1. Alta dirección: tendrá la responsabilidad de más alto nivel para garantizar la implementación de la política institucional de servicio al ciudadano, mediante la realización periódica de revisiones por la dirección, el aseguramiento de la disponibilidad de recursos para su cumplimiento y la asignación de líneas de autoridad y responsabilidad.

2.2. comité Institucional de Gestión y desempeño: tendrá la responsabilidad de garantizar la implementación de los componentes estratégicos de la Política de Servicio al Ciudadano, liderar la campaña de gestión de cambio y hacerle seguimiento en las sesiones periódicas sobre el estado de las actividades.

2.3. Subdirección Administrativa Y Financiera: será la responsable de diseñar todas las estrategias necesarias para la implementación y fortalecimiento de la política de servicio al ciudadano.

2.4. Ventanilla de Atención al ciudadano: será la responsable de poner en marcha y hacer seguimiento a todas las estrategias necesarias para la implementación y fortalecimiento de los dos componentes de la Política de Gestión. De igual forma, articulará a las dependencias que requieran intervenir en la ejecución de las actividades.

2.5. Líderes de los procesos y equipos de trabajo- apoyo: tendrá como responsabilidad apoyar con las actividades estratégicas y administrativas que permitan mejorar la cultura de servicio (interno y externo) en la entidad, así como revisar la viabilidad de las propuestas realizadas por el líder de la política que se encuentren enfocadas al fortalecimiento de la política (arreglos institucionales, procesos y procedimientos y talento humano), así como atender los requerimientos de la ciudadanía de acuerdo con los procedimientos para tal fin.

6. DEFINICIONES

- **ACCESIBILIDAD:** igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. Estas medidas, incluirán la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso.
- **ATENCIÓN AL CIUDADANO:** hace referencia al manejo y diseño de canales de comunicación que destina una organización para establecer contacto e interactuar con sus grupos de valor.
- **CANALES DE ATENCIÓN:** múltiples medios para que sus grupos de valor puedan acceder a la información de los trámites y servicios que ofrece la organización.
- **LENGUAJE CLARO:** es la necesidad de que los ciudadanos reciban información clara, oportuna y comprensible sobre la oferta de trámites y servicios y sobre los mecanismos para acceder a la misma.
- **DIVERSIDAD:** Radica en el respeto a las diferencias y el reconocimiento de lo heterogéneo de la ciudadanía, garantizando el ejercicio y mecanismos de protección de sus derechos.
- **INFORMACIÓN PÚBLICA:** es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal.
- **PETICIÓN:** es aquel derecho que la ley otorga a todas personas naturales o jurídicas, de solicitar o hacer un reclamo ante las autoridades judiciales, con motivo de interés público ya sea individual, general o colectivo.
- **QUEJA:** cuando los reclamos no son atendidos, se acude a ellas para hacer respetar los derechos. Estas deben dirigirse a la entidad correspondiente.
- **RECLAMO:** es la manera de exigirle a una entidad que corrija la situación que impide o atropella el ejercicio de los derechos.

- **TRANSPARENCIA:** es dar información clara, comprensible, sin adornos innecesarios que puedan generar duda.
- **VENTANILLA HACIA FUERA:** se trata de la gestión y el fortalecimiento de los canales de servicio con los que cuenta la entidad para interactuar con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés. Su propósito es que, a partir de la integración de espacios de interacción, se ofrezca información, se facilite la relación de la ciudadanía con la Administración Pública y se gestionen de manera efectiva todas las peticiones, trámites y servicios, a través de los múltiples mecanismos de atención que disponga la entidad.
- **VENTANILLA HACIA DENTRO:** hace referencia a la intervención de los procesos internos. Se espera que la entidad alcance una cultura de servicio a la ciudadanía que fortalezca los procesos y procedimientos para la atención de peticiones, entrega de bienes y servicios, y acceso a la información.

7. MARCO NORMATIVO

NORMA	FUNDAMENTO
CONSTITUCIÓN POLITICA art.2	<p>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.</p> <p>Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar</p>

	el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.
Documento CONPES 3649	Mediante el cual se establecen los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
DECRETO LEY 2150 DE 1995	Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
LEY 962 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.
LEY 2623 DE 2009	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano
DECRETO LEY 019 DE 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
LEY 1581 DE 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
LEY 1712 DE 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
LEY 2052 DE 2020	POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECEN DISPOSICIONES TRANSVERSALES A LA RAMA EJECUTIVA DEL NIVEL NACIONAL Y TERRITORIAL Y A LOS PARTICULARES QUE CUMPLAN FUNCIONES PÚBLICAS Y/O ADMINISTRATIVAS, EN RELACIÓN

	GUIA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS INSTITUCIONALES	Fecha: 30/08/2023
		Versión: 1.0
		Código: M-GP-002

	CON LA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES
Acuerdo de Escazú (Acuerdo Regional sobre el Acceso a la Información, la Participación Pública y el Acceso a la Justicia en Asuntos Ambientales en América Latina y el Caribe)	Establece estándares mínimos para el ejercicio de los derechos del acceso a la información, la participación y la justicia ambiental y en la gestión de recursos naturales, lo cuales contribuyen al ejercicio de derechos humanos fundamentales como el derecho a la vida, a la integridad y a la salud.

8. IMPLEMENTACIÓN DE LA POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO.

Para la correcta implementación de la política al interior de la entidad, se tendrán como punto de partida los documentos y herramientas disponibles en la página web del Departamento Administrativo de la Función Pública, los cuales podrán ser consultados de manera permanente en el siguiente enlace: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/como-opera-mipg>

El EPA CARTAGENA cuenta con las herramientas definidas de autodiagnóstico y planes de mejoramiento, administradas por la Oficina de Planeación y desarrolladas por la Subdirección Administrativa y Financiera para la implementación de los componentes de la política.

8.1. Lineamientos estratégicos para la implementación de la política de servicio al ciudadano.

La Política de Servicio al Ciudadano se define como una política pública transversal 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. la implementación de la Política trasciende de la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos; su cabal cumplimiento implica que las organizaciones públicas orienten su gestión a la generación de valor público y garanticen el acceso a los derechos de los ciudadanos y sus grupos de valor.

Dimensión Direccionamiento Estratégico Y Planeación:

En las actividades enmarcadas en Plan de acción y Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, se formularán acciones que permitan avanzar en la implementación de la política y en la satisfacción de las necesidades de sus grupos de valor.

Teniendo en cuenta la transversalidad de la política de servicio al ciudadano, se dará prioridad a la identificación de las necesidades y expectativas de los grupos de valor a través de la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés de la entidad, para el diseño e implementación de los planes, programas y proyectos, con el objetivo que la gestión institucional logre satisfacer necesidades específicas.

Dimensión De Talento Humano

La integración del Talento Humano con la Planeación Estratégica de la entidad, tiene el objetivo de fortalecer las competencias de los servidores públicos en función a la excelencia en la prestación del servicio en la interacción que tenga con el ciudadano. Los diferentes actores que participan en la política de servicio al ciudadano son:

Servidores públicos que integran la ventanilla de atención al ciudadano:

Este personal en específico debe conocer los protocolos de atención al ciudadano, teniendo en cuenta desde las personas con discapacidad física y cognitiva, población vulnerable y la inclusión de género.

Además, Los servidores públicos deben contar con un perfil adecuado y el conocimiento necesario sobre la entidad, en especial sobre funciones, tramites, servicios, requisitos, canales de atención, procesos y procedimientos, entre otros.

Servidores públicos en las diferentes dependencias:

Este personal en específico debe responder las peticiones, quejas, solicitudes y reclamos que hacen los ciudadanos, implementando estrategias de lenguaje claro de conformidad con los lineamientos técnicos y jurídicos que rige el quehacer de la entidad.

Además, Participar en las jornadas de capacitación y sensibilización sobre la importancia del Servicio al Ciudadano como eje fundamental en la relación Estado

– Ciudadano, la planeación institucional sobre esta política y los criterios de tiempo, modo y lugar establecidos por la entidad para dar respuesta a las PQRSD.

Acciones transversales:

El Establecimiento Público Ambiental EPA CARTAGENA, implementa esquemas de incentivos, formación y reconocimiento que permitan destacar las competencias en temas de servicios a ciudadano a los funcionarios que hacen parte de la ventanilla; las estrategias establecidas están:

- Esquemas de reconocimiento y estímulos dirigidos a los servidores públicos que hace parte de la ventanilla de servicio al ciudadano.
- Jornadas de capacitación recurrentes y especializadas en el servicio al ciudadano.

Comunicación asertiva y Lenguaje Claro.

La comunicación entre los ciudadanos y las entidades públicas es el vehículo que permite que el ejercicio de derechos de los ciudadanos sea efectivo. La información que se transmita a través de todos los canales institucionales debe ser en lenguaje claro, homogénea, oportuna, objetiva, veraz, completa, actualizada, accesible y motivada.

Por lo anterior, la entidad incentiva a los funcionarios a participar en los diferentes encuentros que ofrece el Función Pública para mejorar la comunicación con el ciudadano, aumentar la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos, promover la transparencia y el acceso a la información, facilitar el control y la participación ciudadana.

INTEGRIDAD

Para la implementación de la Política de servicio al ciudadano es importante articularla con la política de integridad con el fin de recuperar la confianza institucional por parte de los diferentes grupos de valor. Para esto el EPA CARTAGENA promueve las siguientes actividades:

- Socialización y adopción del código de integridad
- fortalecer el control social y la denuncia
- Incentivar la gestión de conflicto de intereses
- Socializar la Carta del Trato Digno

Dimensión de Gestión con Valores Para Resultados.

En esta dimensión se establecen dos ejes que son la ventanilla hacia afuera y la ventanilla hacia adentro, cada eje establece diferentes acciones para su implementación.

Ventanilla hacia adentro

- Fortalecimiento Organizacional y simplificación de procesos:
Fortalecer las capacidades organizacionales mediante la alineación entre la estrategia institucional y el modelo de operación por procesos, la estructura y la planta de personal, de manera que contribuyan a la generación de mayor valor público en la atención al ciudadano, aumentando la satisfacción de los diferentes grupos de valor.

La implementación de la política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos Corresponde a la gestión y al fortalecimiento de los canales de servicio con los que cuenta la entidad para interactuar con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés. Su propósito es que, a partir de la integración de espacios de interacción, se ofrezca información, se facilite la relación de la ciudadanía con la Administración Pública y se gestionen de manera efectiva todas las peticiones, trámites y servicios.

- Cultura de servicio al ciudadano por los servidores públicos:
Este componente da cuenta de las actividades que permiten fortalecer las competencias de los servidores públicos para el ejercicio de sus funciones y el mejoramiento del servicio al ciudadano que presta la entidad, así como las iniciativas que se adelantan para reconocer e incentivar la labor de los servidores públicos.
- Gobierno digital
El objetivo es el de fortalecer la sociedad y su relación con el estado en un entorno confiable.
 - Implementar servicios ciudadanos digitales de acuerdo con los lineamientos establecidos por el ministerio de las TIC, esto permite articular entidades para que compartan información entre ellas.
 - Garantizar que la página web y otros sistemas de información permitan al usuario percibir, entender, navegar e interactuar adecuadamente.

	GUIA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS INSTITUCIONALES	Fecha: 30/08/2023
		Versión: 1.0
		Código: M-GP-002

- Apoyar la disminución de las brechas tecnológicas de los grupos de valor

Ventanilla hacia afuera

- Racionalización de tramites:
Esta política tiene como propósito reducir los costos de transacción en la interacción de los ciudadanos con el Estado, a través de la racionalización, simplificación y automatización de los trámites; de modo que los ciudadanos accedan a sus derechos, cumplan obligaciones y desarrollen actividades comerciales o económicas de manera ágil y efectiva frente al Estado.

Los trámites son los mecanismos a través de los cuales los ciudadanos, usuarios y grupos de valor acceden a sus derechos y cumplen con sus obligaciones. La política de Racionalización de Trámites está orientada a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con las entidades públicas.

Como acciones específicas, se pretende:

Registrar los tramites y procedimientos en el SUIT y publicar los diferentes canales de atención.

- Participación ciudadana en la gestión pública.
Como acciones específicas la entidad pretende:
 - Canalizar la consulta a la ciudadanía para el diseño del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, incorporando propuestas que sean pertinentes y dando a conocer los resultados del mismo.
 - En el proceso de caracterización de usuarios, revisar de registros administrativos y gestión documental basados en derechos de petición, identificando necesidades a resolver de la comunidad.
 - Entregar de manera oportuna a los ciudadanos la información que responda a sus derechos de participar y exigir cuentas.
 - Entregar información clara con criterios y enfoque diferencial

	GUIA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS INSTITUCIONALES	Fecha: 30/08/2023
		Versión: 1.0
		Código: M-GP-002

- Utilizar la información de petición, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias como instrumento para identificar temas de interés y promover acciones de participación.
- Canalizar las solicitudes de petición de cuentas, veedurías y control social, generando análisis e informes para la toma de decisiones.
- Divulgar los mecanismos e instancias de participación a través de los diferentes canales de atención al usuario.
- Informes de rendición de cuentas a la ciudadanía en lenguaje comprensible

Dimensión de información y comunicación.

En la implementación de la Dimensión de información y comunicación es importante tener en cuenta lo dispuesto en la ley 712 de 2014 y también la información estadística y el archivo.

- Lineamientos de servicio al ciudadano en la Gestión Documental
 - Garantizar que la información que se provee al ciudadano y grupos de valor, está sustentada en documentos que cumplan con los lineamientos de seguridad de la información y de integridad durante los procesos de producción, análisis, transmisión, publicación y conservación.
 - Establecer mecanismos y procedimientos para un adecuado flujo de información interna para el servicio al ciudadano.
 - Generar, procesar y transmitir información soportada en el uso de las TIC de manera segura y homogénea, garantizando su disponibilidad, integridad y veracidad.
- Lineamientos de servicio al ciudadano en la Información Estadística
 - Asegurar que las bases de datos de los registros administrativos y de las operaciones estadísticas estén anonimizadas.
 - Divulgar ampliamente los datos abiertos de que dispone la entidad, con orientaciones sencillas sobre las posibilidades de uso de los mismos por parte de los grupos de valor.
 - Facilitar a los grupos de control social y veedurías ciudadanas la información estadística institucional disponible para el ejercicio de vigilancia ciudadana.

Dimensión de gestión del conocimiento y la innovación

La gestión del conocimiento y la innovación en el servicio al ciudadano contribuye a generar una oferta institucional, adecuada a las necesidades de los ciudadanos a partir de los cuatro ejes propuestos para esta dimensión en el MIPG:

- Generación y producción de conocimiento.
- Herramientas de uso y apropiación.
- Analítica institucional.
- Cultura del compartir y difundir.

Escenarios donde los grupos de valor interactúan con la entidad.

Se han identificado al menos cuatro escenarios o momentos en los cuales un ciudadano o grupo de valor interactúa con una misma entidad, Estos escenarios de relacionamiento pueden ser vistos también como niveles de madurez del ciudadano en el relacionamiento con el Estado y para cada uno de ellos, existe una política de gestión y desempeño que orienta su desarrollo: Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Política de Racionalización de Trámites, Política de Rendición de Cuentas y Política de Participación Ciudadana en la Gestión.

Cuando consulta información Pública

Para aquellos ciudadanos que consultan en sitio web, realizan solicitudes de información y hacen uso de los diferentes medios de consulta, es necesario que la entidad garantice altos estándares de experiencia en el servicio al momento de la interacción con el ciudadano, teniendo como eje primordial las siguientes características:

- Fácil accesibilidad de los canales de atención.
- Utilizar el lenguaje claro con la información que se divulga.
- Mantener la información completa y actualizada en cumplimiento de la ley 1712 de 2014.

Cuando hace tramites o accede a la oferta institucional de la entidad.

En el presente escenario la entidad debe garantizar el acceso de los servicios ofertados al ciudadano, que permita detalladamente realizar los pagos, consultas y modificaciones de manera fácil y en lenguaje claro, para esto se deben implementar las siguientes estrategias:

- Cualificación de los servidores públicos de la ventanilla de servicio al ciudadano.
- Mejorar la accesibilidad de los diferentes canales establecidos teniendo en cuenta las necesidades de los diferentes grupos de valor.c

Cuando hace denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas

en este momento de la implementación de la política de servicio al ciudadano en donde se debe diseñar el procedimiento de rendición de cuentas y gestión a las PQRSD, garantizando lenguaje claro, información suficiente, realización de

ejercicios de caracterización para identificar los intereses puntuales de estos grupos de valor.

Cuando participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o colabora en solución de problemas de lo público.

Los ciudadanos tienden a ser más exigentes, tienen mayor expectativa, envían propuestas, asisten a eventos, solicitan revisar información, es por esto, por lo que es necesario armonizar todas las políticas de relacionamiento con el ciudadano para entregar resultados que generen valor y que al interior de la entidad se simplifique la gestión haciendo mejor uso de los recursos implementado las siguientes estrategias:

- Identificación de necesidades.
- Formulación de planes, programas y proyectos.
- Solución de problemas.
- Seguimiento
- Evaluación y control.

CANALES DE ATENCIÓN.

Entendidos como los medios o mecanismos de comunicación establecidos por El EPA CARTAGENA, para la atención al ciudadano , por medio los cuales los ciudadanos y grupos de valor pueden presentar PSQRD o una Solicitud de Servicio, sobre temas de competencia de la Autoridad ambiental.

Los canales de servicio son los siguientes:

ATENCIÓN PRESENCIAL

VENTANILLA ATENCIÓN AL CIUDADANO - OFICINA ESTABLECIMIENTO PÚBLICO AMBIENTAL

Dispuesta para la atención y orientación personalizada de solicitudes, quejas y/o reclamos, consultas de información, respuesta a requerimientos radicados por correspondencia y acceso a los trámites y servicios ofrecidos por la entidad.

Manga, 4ta Avenida calle 28 #27-05 Edificio Seaport Centro Empresarial, Cartagena - Bolívar. Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00a.m. – 12:00p.m. y 1:00p.m. – 5:00p.m.

Ventanillas Únicas de Atención al Ciudadano (VUAC) de la Alcaldía Mayor de Cartagena.

ATENCIÓN VIRTUAL

La entidad facilita el acceso del ciudadano a la información institucional de interés general: políticas, noticias, capacitaciones, publicaciones, Informes y convocatorias; y ofrece la radicación de sus solicitudes y gestión de trámites competencia del Establecimiento Público ambiental Epa Cartagena.

- Correo Electrónico Institucional. atencionalciudadano@epacartagena.gov.co.
- Página Web Institucional www.epacartagena.gov.co.
- Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea (VITAL), para el caso de quejas de tipo ambiental.
- Página web de la Alcaldía Mayor link: <https://app.cartagena.gov.co/pqrsd/>

ATENCIÓN TELEFÓNICA

- 3.1. Línea Telefónica: Teléfono Fijo Institucional (5) 6421316.
- 3.2. Línea móvil: 3012106719

RECEPCIÓN DE PETICIONES, SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS (PSQRD) Y SOLICITUDES DE SERVICIOS.

Todo peticionario que requiera realizar una solicitud de tipo Petición, Sugerencia, Queja, Reclamo o Denuncia deberá remitir su escrito por cualquiera de los canales de atención habilitados para tal fin.

En general, las PSQRD, son peticiones realizadas por los usuarios con el ánimo de obtener una información, respuesta o documentación general o particular.

Las solicitudes que se radiquen deberán atenderse en términos de Ley como un Derecho de Petición. Una vez recepcionada, la PSQRD y/o Solicitud de Servicios, deberá ser registrada en la aplicación SIGOB, generando un Código de radicado con codificador EXT, que permite su posterior atención y seguimiento. A partir de allí, se considera el inicio en el término de respuesta.

En condiciones normales, y de acuerdo con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo, estas peticiones deberán resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción en el Establecimiento. No obstante, algunas de ellas estarán sometidas a término especial de acuerdo con la clase de petición y peticionario, según los cuales los términos para resolver son:

- Interés General y Particular. Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
- De información. Se resuelven dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
- Solicitud de documentos. Se resuelven dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
- Consultas. Se resuelven dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
- Consulta a Bases de Datos. Será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

VENTANILLA INTEGRAL DE TRÁMITES EN LÍNEA (VITAL)

Dando cumplimiento con lo establecido en el Decreto 1076 de 2015 emitido por el Ministerio del Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible, el Establecimiento Público Ambiental de Cartagena – EPA Cartagena, implementó la Ventanilla Integral de Trámites Ambientales- VITAL.

- RECEPCIÓN DE PSQRD Y SOLICITUDES DE SERVICIOS.
- Recepción de Solicitudes a través de la Ventanilla de Atención al Ciudadano de la Entidad.
- Recepción de PSQRD:
- Recepción de Solicitudes de Servicios:

Tiempo Estimado: 1 día hábil

Toda solicitud de servicio y/o PSQRD deberá ser recibida y radicada a través de la Ventanilla de Atención al Ciudadano del Establecimiento Público Ambiental de Cartagena.

Por medio de los diferentes canales establecidos en el numeral 6.1 del presente procedimiento, se recepcionarán los requerimientos del usuario y se procederá de acuerdo con la naturaleza de cada uno de ellos.

Para aquellas solicitudes recibidas a través de las líneas telefónicas habilitadas, y que correspondan a solicitudes de servicios, peticiones generales, quejas, reclamos y/o sugerencias, el profesional asignado a la Ventanilla de Atención al Ciudadano,

procederá a orientar y suministrar información amplia y suficiente al usuario para la remisión de su solicitud de acuerdo con los procedimientos y establecidos.

Con relación a aquellos requerimientos remitidos a través de correo electrónico, el profesional designado para la Atención en Ventanilla, deberá revisar de Lunes a Viernes con un mínimo sugerido de 03 veces al día (se sugiere 8:00 am, 11:00 am y 3:00 pm) el correo institucional atencionalciudadano@epacartagena.gov.co y relacionarlas en el Cuadro de Control de Solicitudes/PSQRD, identificando de manera inmediata la naturaleza de las mismas y clasificándola según el tipo.

Cuando corresponda a una PSQRD, se verificará el suministro de la información mínima requerida para identificación y notificaciones al peticionario.

Para aquellos requerimientos que correspondan a una Solicitud de Trámite de Servicios, se deberá revisar los documentos anexos a dicha solicitud, validando de acuerdo con la lista de chequeo establecida para cada trámite.

- Recepción de Servicios a través de VITAL

Este tipo de solicitudes, serán recibidas por el Profesional encargado de VITAL, a través de la plataforma cuyo link se encuentra publicado en la página web del EPA Cartagena, <http://vital.minambiente.gov.co/SILPA/TestSilpa/security/login.aspx>

- Recepción de Solicitudes a través de la VUAC del EPA Cartagena.

Tiempo estimado: 1 día hábil.

Con ocasión de la declaratoria de Pandemia en el territorio Nacional el recibo de las PSQRD y solicitudes de Servicios se pueden dar a través de los canales virtuales, para lo cual su recepción y traslado se establece de la siguiente manera:

Las solicitudes de cualquier tipo presentadas ante la Entidad y recibidas a través de los canales de atención habilitados para tal fin por la Alcaldía Mayor de Cartagena; son transferidas a la bandeja de SIGOB del director general del Establecimiento Público Ambiental de Cartagena, según lo establecido para la recepción de correspondencia Distrital.

La Secretaria Ejecutiva quien se encarga del manejo de la Bandeja genera un reporte (en archivo Excel) que contiene lo recibido en la bandeja “TODO” del Sigob de la Dirección General y lo actualiza permanentemente (se sugiere al menos 2 veces al día) y lo remite al correo electrónico institucional de la Secretaría Privada.

La Secretaria Privada procede a la revisión de las correspondencias registradas en el archivo en Excel recibido, realizando la verificación y consulta del contenido detallado y sus adjuntos; luego se encarga de forma preliminar de indicar en el archivo Excel de reporte, a que área dentro de la entidad le debe dar traslado. Este traslado deberá ser realizado por la Secretaria Ejecutiva.

En el caso que el asunto sea para consideración del Director General, la Secretaria Privada indicará en el mismo archivo la instrucción de envío al correo electrónico institucional de la Dirección General.

Una vez sea terminada de revisar toda la información, la Secretaria Privada devolverá el archivo Excel con el reporte de traslado de cada correspondencia para que la Secretaria Ejecutiva proceda con los traslados respectivos.

La Secretaria Ejecutiva deberá hacer el envío del reporte por lo menos dos veces al día, sugiriendo el envío del primer reporte a las 8:30 a.m. y el segundo a las 3:30 pm. Sin embargo, deberá estar pendiente de lo que se reciba fuera de esos dos cortes. En caso de que se reciba alguna citación a reunión o algún requerimiento cuya naturaleza sea de ATENCIÓN URGENTE deberá descargar el oficio recibido de SIGOB y enviar al Director General al correo institucional para que éste le de las instrucciones sobre el particular.

Las PSQRD y solicitudes de servicios recibidas por la VUAC y que sean transferidas a la Ventanilla de Atención al Ciudadano del EPA Cartagena, se gestionarán de acuerdo con lo establecido en manual de procedimientos aprobado por la entidad. Cuando las PSQRD se reciban de forma presencial en las Ventanillas de Atención al Ciudadano del EPA Cartagena, el profesional encargado procederá a revisar la naturaleza y documentación anexada, validando su completitud, y aplicando lo establecido en manual de procedimientos aprobado por la entidad, asegurándose de escanear la documentación recibida de forma física.

Los documentos físicos de las PSQRD y solicitudes que fueron recibidos a través de las VUAC del Distrito y transferidos a la bandeja de SIGOB del Director General del EPA Cartagena, serán recibidos en la Ventanilla de Atención al Ciudadano del Establecimiento y posterior a ello, se procederá a entregar a la Secretaria Ejecutiva para que ésta los distribuya internamente a cada área encargada según haya sido su traslado previo.

Control Interno

La Oficina de Control Interno realizará seguimiento (tres) 3 veces al año, así:

- Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.
- Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.
- Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero

9. ASPECTOS CON MAYOR POTENCIAL DE DESARROLLO

La Medición del Desempeño Institucional es una operación estadística que busca medir anualmente la gestión y desempeño de las entidades públicas del orden nacional y territorial bajo los criterios y estructura temática del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, así como también el avance del Modelo Estándar de Control Interno – MECI.

La operación estadística se basa en el procesamiento y análisis de datos a partir de registros administrativos (conjunto de información recopilados por Función Pública) y se desarrolla en las siguientes etapas:

La información estadística producto de la Medición del Desempeño Institucional permitirá a las entidades avanzar en la implementación de MIPG y del MECI, como también, contribuir al cumplimiento de los propósitos del Gobierno de orientar su gestión hacia resultados, enfocada al servicio ciudadano y sustentada en un compromiso colectivo sobre el desarrollo del país, en torno al Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad. Además, podrá aportar insumos a las nuevas autoridades locales que apoyen la elaboración y o implementación de sus planes de desarrollo territorial.¹

RESULTADOS GENERALES

De acuerdo con lo establecido por el DAFP, el **Índice de Desempeño Institucional - IDI**, busca reflejar el grado de orientación que tiene la entidad hacia la eficacia, eficiencia y calidad en términos de impacto en la gestión. De manera que la proyección de los resultados en el aplicativo que ha dispuesto Función Pública

¹ Resultados Medición del Desempeño Institucional 2021 – Instructivo usuario MIPG Territorio Versión 1 Departamento Administrativo de la Función Pública

contiene dos graficas que hacen referencia a los resultados generales frente al desempeño institucional de cada entidad, según los filtros aplicados, como se describe a continuación:



Con base en lo expuesto, es importante precisar que para la evaluación que se realizó sobre la gestión de la vigencia 2022, El Departamento Administrativo de Función Pública cambió los criterios de evaluación en los lineamientos de las políticas de gestión y desempeño, razón por la cual, el DAFP determinó que los resultados de la última evaluación no guardan comparación con los puntajes históricos. Sumado a esto, dado que este ejercicio de evaluación se realiza año vencido, en el presente año, el aplicativo FURAG, mediante el cual se capta la información a evaluar fue decepcionada, analizada y publicada hasta el mes de noviembre de la presente realidad.

Teniendo en cuenta lo anterior, en la medición del desempeño institucional que realizó el Departamento Administrativo de Función Pública correspondiente a la vigencia 2022, el Establecimiento Público Ambiental EPA, obtuvo un puntaje de **80,2** ubicándose muy por encima del promedio del grupo par (66.5), donde se convocan aproximadamente 240 entidades de los diferentes territorios del País, y más de (3.000) tres mil entidades que se encuentran en el ámbito de aplicación de MIPG y son objeto de la Medición del desempeño Institucional.

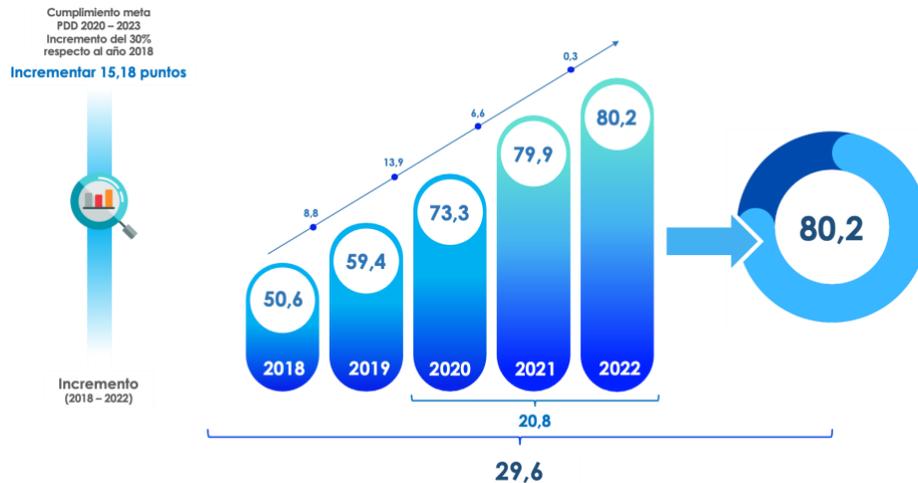
Tal como se puede notar en la gráfica anterior, se evidencia el avance histórico en la medición del Desempeño Institucional del Establecimiento Público Ambiental, al pasar de tener una puntuación de (50.6) en el año 2018 (primera evaluación realizada por DAFP) situándose entre las entidades con menor índice a nivel nacional, para obtener un puntaje de (59.4.) en el año 2019, luego ostentar una calificación para la vigencia 2020 de (73,3), posteriormente, después de los esfuerzos de la entidad escalar y obtener un puntaje de (79,9) y finalmente ubicarse sobre la franja de los (80,2) en la última medición realizada en la presente anualidad

sobre la gestión de 2022; refleja la adopción de las medidas necesarias por parte de la Alta Dirección y demás servidores de la entidad para subsanar las debilidades identificadas en cada una de las Políticas que operan en el Modelo.

Así las cosas, el EPA logró escalar según la medición por quintiles, al estar entre las entidades con menor calificación en el año 2018, para escalar en el año 2019 y ubicarse dentro del 20% de entidades que está por encima del 40% de entidades con menores puntajes y por debajo del 40% de entidades con mejores puntajes de desempeño institucional, para luego dar un salto, logrando situarse el 5to quintil, lo cual la calificó entre el 20% de entidades con los mejores puntajes de desempeño institucional en el orden nacional por 2 años seguidos para la presente medición, conquistando nuevamente su posición dentro de las entidades con mejores Índices de Desempeño Institucional.

De otro lado, teniendo en cuenta la meta que la Administración Central consignó en el actual Plan de Desarrollo “Salvemos Juntos a Cartagena” en torno a la Medición del Desempeño Institucional, la cual está orientada a aumentar el 30% del índice de Desempeño Institucional, respecto a la primera evaluación realizada en el año 2018; El Establecimiento Público Ambiental EPA Cartagena logró aumentar en (29,6) puntos. Resultado que está muy por encima de la meta establecida en el PDD.

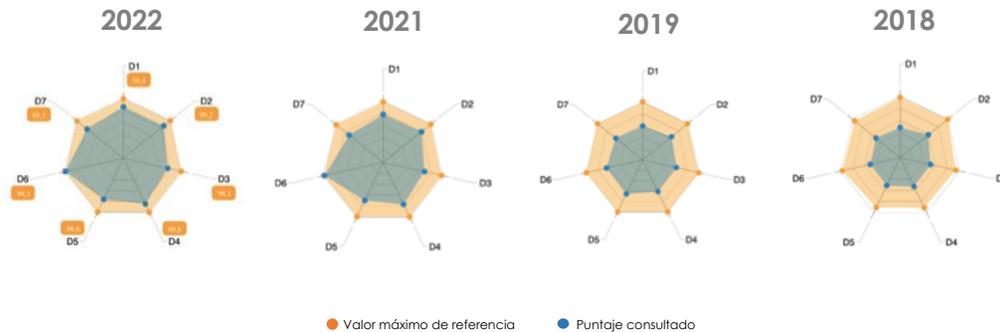
Salta a la vista que, durante las mediciones de los años correspondientes al presente cuatrienio, la entidad ha avanzado en 20,8 puntos, y aún faltan por evaluar el año 2023.



INDICES POR DIMENSIÓN

Según lo establecido en el documento oficial del DAFP, este gráfico tipo radar relaciona dos variables de información. En este caso, muestra el puntaje que obtuvo la entidad consultada por cada una de las siete (7) dimensiones (de color azul) y lo compara con el valor máximo de referencia en cada una de las siete (7) dimensiones del grupo de entidades de la Rama Ejecutiva del Orden territorial (de color naranja). Sin embargo, se debe tener en cuenta que, para la última medición, el DAFP no presentó este análisis.

GRAFICO RADAR



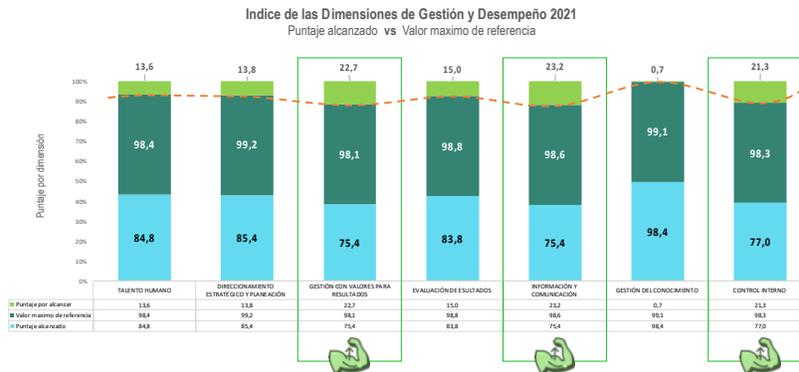
Lo anterior quiere decir que, de las 7 dimensiones operativas de MIPG, la que más se acerca a los valores máximos de referencia, corresponde a la dimensión de Gestión del Conocimiento. De la misma forma, se ratifica el aumento expansivo de las 7 dimensiones del Modelo, alrededor de cada lado del heptágono logrando un despliegue integral y consistente en cada uno de los ángulos del polígono, señalando el crecimiento histórico en la implementación de MIPG en el Establecimiento Público Ambiental EPA Cartagena.

El grafico radar está acompañado de una tabla de apoyo con los valores alcanzados por cada una de las dimensiones, de manera que, para tener un mejor aprovechamiento de los resultados históricos, se diseñó un gráfico que incorporara los resultados de los 5 ejercicios de medición de desempeño realizados, notando que, el mayor crecimiento constante alcanzado por dimensión entre el año 2018 y 2022 corresponde a la dimensión de Direccionamiento Estratégico, con un incremento de 35.8 puntos, desde que se inició la MDI, tal como se evidencia en la siguiente imagen:

Comparativo Índice de las Dimensiones de Gestión y Desempeño gráfico 2018-2019 - 2020 -2021-2022



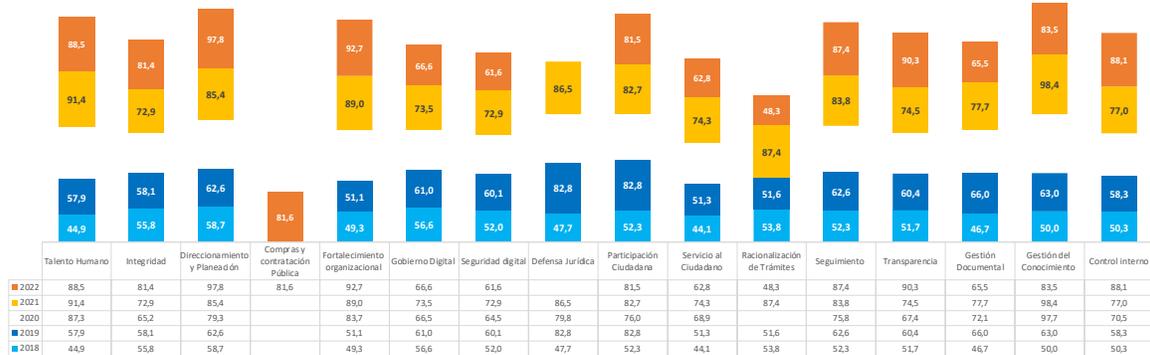
De igual forma, se debe señalar que, de acuerdo con los resultados de la vigencia 2021, las dimensiones donde se identificó el mayor esfuerzo para alcanzar los valores máximos de referencias fueron la dimensión de Control Interno, Comunicación e información y Gestión con valores para resultados, las cuales, en la última evaluación realizada, presentaron un incremento, con excepción de la sexta dimensión del modelo, tal como se evidencia a continuación:



INDICES POR POLITICA DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO

La puntuación acumulada por parte de cada una de las Políticas de Gestión y Desempeño, en relación con los años 2018, 2019, 2020, 2021, evidencia el avance histórico en torno al esfuerzo de la entidad por dar pasos firmes en el fortalecimiento de la gestión institucional. Así mismo, es importante resaltar que, a diferencia de otras entidades, a este Establecimiento Público Ambiental se evalúan 16 Políticas de Gestión, dado que somos objeto de implementación de la Política de racionalización de Trámites por la naturaleza misma del EPA y su objetivo misional, y para el presente ejercicio se evaluó la política de Compras y Contratación Pública

Acumulado Índice de las Políticas de Gestión y Desempeño gráfico 2018 - 2019 - 2020 - 2021 - 2022

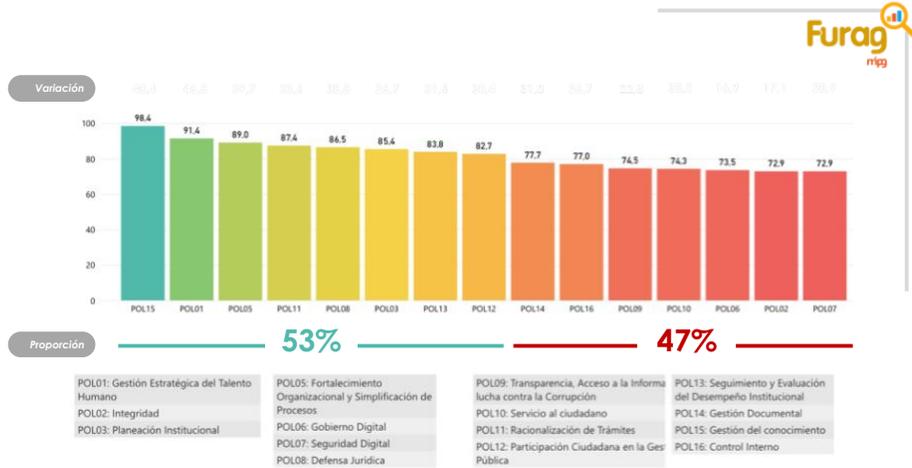


Así las cosas, en el primer ejercicio de la Medición del Desempeño Institucional, realizado a través del Formulario Único Reporte de Avance a la Gestión – Furag, la totalidad de las Políticas se ubicaron por debajo de la franja de los 60 puntos en el ranking, lo cual se constituyó como un desafío en el fortalecimiento de la gestión institucional del EPA, toda vez que, con esta calificación se situaba en el margen de las entidades con menor puntaje.

Para el año 2019, de las (15) quince Políticas evaluadas, (8) ocho estaban por encima de la franja de los 60 puntos en el ranking, pero solo la Política de Defensa Jurídica logró escalar, acercándose a los valores máximos de referencia.

En el desarrollo de la evaluación correspondiente al año 2020, todas las Políticas de Gestión y Desempeño lograron ubicarse por encima de los 60 puntos, de las cuales (9) nueve ostentaron una calificación por encima de los 70 puntos, (2) dos se fijaron por encima de los 80 puntos, y (1) una logró situarse por encima de los 90 puntos, alcanzando así el valor máximo de referencia, este es el caso de Gestión del Conocimiento y la Innovación, tal como se ilustra el siguiente grafico anterior.

En ese mismo sentido, en los resultados de la vigencia 2021 posicionaron a la Política de Gestión del Conocimiento y la Innovación y la Política de Talento Humano, con los mejores resultados en torno al índice de desempeño institucional. Este resultado dio pie para que (8) ocho de las (15) quince políticas evaluadas se ubicaran por encima de los (80) ochenta puntos. Es decir, que el 53% de las políticas ostentan una calificación que perfila al 47% de políticas restantes hacia un crecimiento notorio en los próximos ejercicios de medición.



Es importante tener en cuenta que, para la evaluación del año 2021, el Departamento Administrativo de Función Pública, cumplió el primer cuatrienio desde el año 2018, cuando se realizó la primera Medición del Desempeño Institucional a través del Formulario Único de Reporte y Avance a la Gestión. Para lo cual, cabe resaltar la variación que han tenido cada una de las políticas de Gestión y Desempeño a lo largo de estos 4 años, donde se puede apreciar que las siguientes políticas representan la mayor variación en el comparativo del cuatrienio (2018-2021): Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos (**39,7**), Gestión Estratégica del Talento Humano (**46,5**) y Gestión del Conocimiento y la Innovación (**48,4**).

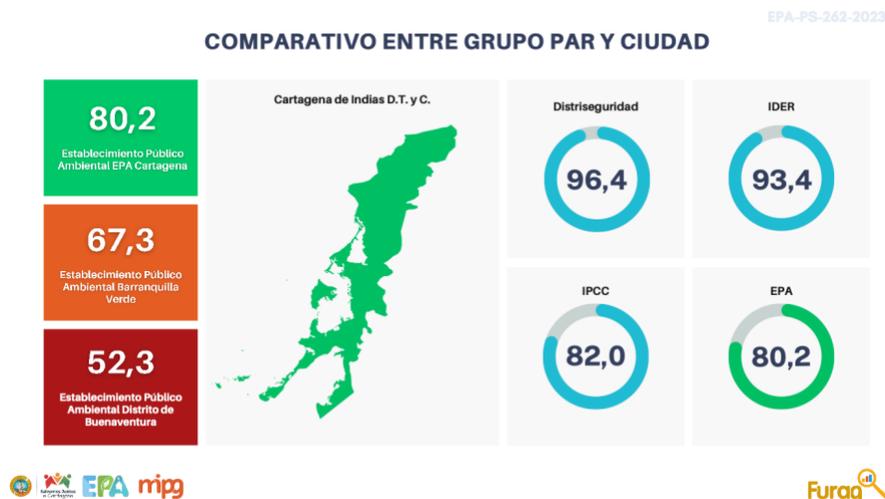
Por lo anterior, resulta necesario mencionar que para la evaluación de la vigencia 2022 los criterios de medición fueron cambiados por el DAFP, en clave de la promesa del Plan de Desarrollo del Gobierno Nacional. Razón por lo cual no son comparables los resultados del FURAG 2022.

De otro lado, es importante señalar que la tendencia para cada una de las Políticas a lo largo de los años se ha mostrado en crecimiento, y los resultados de la vigencia 2021 lograron subsanar el receso que mostraron la Política de participación Ciudadana y defensa Jurídica, las cuales decrecieron en el año 2020, pero el ejercicio de 2021 revela que se alcanzó un avance respecto a los resultados del año inmediatamente anterior, tal como se evidencia en la siguiente imagen, donde además se muestra el mayor avance en la Política de Gestión Estratégica de Talento Humano y Gestión del Conocimiento y la Innovación, y la incorporación de la Política de Racionalización de tramites con un puntaje sobresaliente, del 87,4.

En este orden de ideas, de acuerdo con los resultados emitidos por el DAFP a través del Furag, para la vigencia 2021, el Establecimiento Público Ambiental obtuvo un puntaje de 79,9. Superando el promedio de su grupo par en 17,5 puntos, conservando su posición dentro del 20% de entidades con mayor puntaje a nivel nacional, y pasa de estar en la posición # 44, para ubicarse en la #29 en puntuación, dentro de las 238 entidades en total correspondiente a su grupo par.

Con este puntaje, el EPA obtuvo una excelente calificación desde la primera versión del Furag en el año 2018, donde su calificación fue de 50,6. Sin embargo, la medición del año 2022, logró ubicar al EPA por encima de la franja de los 80 puntos, con una calificación de 80.2. Cifra que la entidad ha superado en 29,6 puntos desde su primera evaluación; muy por encima de lo contenido en el Plan Distrital de Desarrollo “Salvemos Juntos a Cartagena”, el cual señala que la meta para el cuatrienio corresponde a un avance en el Índice de Desempeño institucional del 30% sobre la línea base.

Así las cosas, el EPA Cartagena se ubica por encima de sus homólogos en Barraquilla y Buenaventura, y de las entidades del distrito, se encuentra dentro de las mejores 3 calificadas.





GUIA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS INSTITUCIONALES

Fecha: 30/08/2023

Versión: 1.0

Código:M-GP-002

10.CONTROL DE CAMBIOS

Revisión No.	Descripción	Elaborado por:	Revisión SGC	Validado por:	Aprobado por:
1.0	Versión inicial – Creación del Documento	Yasel Torres Profesional externo de la SAF	RAFAEL ESCUDERO A Jefe Oficina Asesora de Planeación Claudia P. Puerta C Asesora Externa Oficina Asesora de Planeación – SGC	RAFAEL ESCUDERO A Jefe Oficina Asesora de Planeación Ángel Díaz Rhenals Asesor Externo Oficina Asesora de Planeación – MIPG	COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO Acta No. 009 de 2023