




CORANTIOQUIA

**INFORME GENERAL DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS PUNTOS DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**Presentado a
Dirección General**


**Preparado por
Subdirección de Sostenibilidad y Gestión Territorial**

Medellín, Octubre 20 de 2021

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL - SGI		
	INFORME GENERAL		
	CÓDIGO: FT-GIC-37	VERSIÓN: 01	PÁGINA 2 DE 18

Contenido

1	INTRODUCCIÓN	3
2	GLOSARIO.....	3
2.1	Definiciones.....	3
2.2	Siglas.....	3
3	OBJETIVO.....	4
4	DESARROLLO DEL INFORME	4
4.1	Marco contextual	4
4.2	Fuentes de información	6
4.3	Descripción general de los usuarios caracterizados	6
4.4	Identificación y priorización de variables	6
4.5	Universo	8
4.5.1	Base de datos terceros de E-sirena.....	8
4.5.2	Comportamiento de los usuarios de los PAC corporativos	9
5	CONCLUSIONES.....	15
6	RECOMENDACIONES	15
7	REFERENCIAS.....	16
8	LISTA DE TABLAS.....	17
9	LISTA DE FIGURAS.....	17

 CORANTIOQUIA	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL - SGI		
	INFORME GENERAL		
	CÓDIGO: FT-GIC-37	VERSIÓN: 01	PÁGINA 3 DE 18

1 INTRODUCCIÓN

Reconocer las particularidades y necesidades de los usuarios con el fin de facilitar la interacción con la corporación a través de la cualificación de la atención al ciudadano por parte de los servidores públicos, llevará a fortalecer los canales de atención y divulgación de información (presenciales y virtuales) y priorizar contenidos de la información según el tipo de usuario.

Es así como la identificación de las características y necesidades de los usuarios tiene el propósito de adecuar la oferta de servicios y productos corporativos, de manera que cuenten con los atributos esperados por los usuarios y fortalezcan su relación con la corporación.

2 GLOSARIO

2.1 Definiciones

Caracterizar: Determinar los atributos peculiares de alguien o de algo, de modo que claramente se distinga de los demás (Real Academia de la lengua española, 2021).

Usuario: Que usa habitualmente un servicio (Real Academia de la lengua española, 2021).

Grupos de valor: Medición estadística, mediante la cual se pueden clasificar y asociar conjuntos de personas con características similares (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2021).

2.2 Siglas

Corantioquia: Corporación Autónoma del Centro de Antioquia

MIPG: Modelo Integrado de Planeación y Gestión


OT: Oficina Territorial

PAC: Punto de atención al ciudadano.

RURH: Registro de usuarios del recurso hídrico

SGI: Sistema de gestión integral.

Sirena: Sistema de información de los recursos naturales.

 CORANTIOQUIA	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL - SGI		
	INFORME GENERAL		
	CÓDIGO: FT-GIC-37	VERSIÓN: 01	PÁGINA 4 DE 18

3 OBJETIVO

Identificar la metodología y variables para caracterizar los usuarios con los que actualmente interactúa Corantioquia, para conocer sus necesidades y expectativas, de manera que se establezcan acciones para la mejora continua en la oferta de los servicios institucionales o productos disponibles.

4 DESARROLLO DEL INFORME

4.1 Marco contextual


La Constitución Política de Colombia, señala en el Artículo 2 que 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;... 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 el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares” (Const., 1991). Lo anterior, da el referente para el actuar de las entidades públicas, quienes se deben a los ciudadanos.

El documento Conpes 3649 de 2010, “Política nacional de servicio al ciudadano”, propone una estrategia que promueve un mayor nivel de cohesión entre el diseño y aplicación de lineamientos para la prestación de un servicio óptimo a los ciudadanos, la atención y el trato que se brinda en las entidades públicas, así como la calidad de la información disponible. “De esta manera, se pretende que el servicio al ciudadano sea determinado cada vez más por la aplicación coordinada de instrumentos técnicos por parte de las entidades públicas, con visión gerencial de cada institución en el tema, disponiendo para dicha actividad de capacidad técnica y financiera y de la aptitud de los servidores que interactúan con los ciudadanos” (Conpes 3649, 2010).

El Artículo 73 de la (Ley 1474, 2011), Estatuto Anticorrupción, establece como deber de las entidades del orden nacional, elaborar anualmente una estrategia que contemple, entre otras cosas, los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Por su parte el (Decreto 2693, 2012) donde se establecen los lineamientos generales del gobierno en línea y el (Decreto 19, 2012) “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”. Buscan fortalecer las herramientas y canales virtuales, generando así procesos más tecnificados, abiertos, transparentes, ágiles y accesibles.

En 2013, el Documento (Conpes 3785, 2013) presenta el Modelo de gestión pública eficiente al servicio del ciudadano, como una herramienta que “promueve el acceso de los ciudadanos a una oferta de trámites y servicios con principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, ajuste a sus necesidades, realidades y expectativas considerando la implementación de

 CORANTIOQUIA	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL - SGI		
	INFORME GENERAL		
	CÓDIGO: FT-GIC-37	VERSIÓN: 01	PÁGINA 5 DE 18


soluciones innovadoras”. A su vez presenta dos áreas de trabajo: de la ventanilla hacia adentro, como cualificación de la entidad pública y de la ventanilla hacia afuera:

- Mejora en la capacidad de la Administración Pública para ofrecer sus servicios a través de distintos canales, incluyendo aquellos basados en el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones, y el desarrollo de estrategias que potencialicen las sinergias entre las entidades públicas del orden nacional y territorial.
- Desarrollo de capacidades técnicas, financieras y humanas para cumplir las expectativas de los ciudadanos en materia de servicio y calidad.
- Generación de información completa, clara y precisa sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderán requerimientos o se gestionarán los trámites (Conpes 3785, 2013).

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) es un marco de referencia que busca facilitarle a las entidades públicas dirigir, planear, ejecutar y evaluar la gestión, para generar resultados que atiendan y resuelvan las solicitudes, necesidades y problemas de los ciudadanos con integridad y calidad en el servicio. Este opera a través de 7 dimensiones que agrupan las políticas de gestión y desempeño institucional. En la dimensión 3 “Gestión con valores para resultados”, se hace referencia a los atributos de calidad para tener en cuenta en la gestión operativa de una entidad y para una adecuada relación Estado-Ciudadano, siendo los más relevantes a la luz de este protocolo los siguientes:

- La operación de la entidad se soporta en la gestión por procesos, la cual es dinámica y se ajusta a sus necesidades y a los cambios del entorno.
- Los productos y servicios entregados a los grupos de valor responden al proceso de diseño, planificación, control y desarrollo de éstos.
- La entidad simplifica y hace más eficiente los trámites de cara al ciudadano para mejorar el servicio y satisfacer las necesidades de los grupos de valor.
- La Entidad ofrece a los grupos de valor, información oportuna, clara, completa, imparcial y consistente frente a la prestación de los servicios.

La (Ley 1712, 2014), crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información. Por su parte la (Ley 1755, 2015) regula el Derecho fundamental de petición por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma, sustituyendo un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. El (Decreto 1499, 2017) modifica el (Decreto 1083, 2015), Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos.

 CORANTIOQUIA	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL - SGI		
	INFORME GENERAL		
	CÓDIGO: FT-GIC-37	VERSIÓN: 01	PÁGINA 6 DE 18

En 2019, la (Ley 1955, 2019) expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”, y a su vez el (Decreto 2106, 2019) dicta normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública, con el propósito de garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes de las personas consagrados en la constitución mediante trámites, procesos y procedimientos administrativos sencillos, ágiles, coordinados, modernos y digitales.

4.2 Fuentes de información

Este ejercicio de caracterización toma como referencia la información con la que actualmente cuenta el sistema Sirena: la base de datos de terceros corporativos, la caracterización del Modelo de Gobernanza Territorial Ambiental para la participación ciudadana, las encuestas de satisfacción y el registro de atención de los PAC (FT-AIRNR-39), el cual se encuentra en el SGI, en la ruta https://corantioquia.sharepoint.com/:x:/r/sites/Sistema_gestion_integral/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B810A35D1-88AA-410E-8A37-9238BA57FE0B%7D&file=FT-FAF-39_Listado_usuario_atendidos.xlsx&action=default&mobileredirect=true.

4.3 Descripción general de los usuarios caracterizados

Para efectos de la estrategia, se segmentaron 2 grupos poblacionales con la siguiente clasificación: Un grupo son los **ACTORES** y otro los **USUARIOS**.

Se entiende por **ACTORES** a las comunidades y personas que tienen una relación con la corporación desde la oferta institucional y el relacionamiento, esto quiere decir desde el **SERVICIO**. Este grupo no está vinculado directamente con la corporación a través de un trámite o el uso de un recurso. Hacen parte de los programas corporativos, son entidades aliadas, medios de comunicación, sociedad civil, entre otras. Estos grupos hacen parte del mapa de actores de la corporación y aparecerán a profundidad en el Modelo de Gobernanza Territorial Ambiental para la participación ciudadana (GOTA).

Los **USUARIOS** sujetos de esta caracterización por su parte, son aquellos con quienes la relación está basada en la **ATENCIÓN**, siendo parte de la base de datos de terceros y están vinculados directamente con un trámite o expediente (En caso de ser atendidos en los PAC). Es este grupo el que será caracterizado y tendrá procedimientos diferenciales y especializados en los diferentes canales de la corporación.

4.4 Identificación y priorización de variables

De acuerdo con el enfoque de esta caracterización, se presentan a continuación las variables que se tuvieron en cuenta para el diseño del informe, partiendo del registro de

las atenciones que la corporación realiza en sus diferentes canales y módulos y de acuerdo con su clasificación en persona natural o jurídica.

Tabla 1 Variables utilizadas en el informe de caracterización de usuarios

Personas naturales	
Geográficas	Urbano/Rural
	municipio
	vereda
Demográficas	documento de identidad
	Etnia
	Situación de discapacidad
	Situación de vulnerabilidad
Específicas	Acceso a canales
	uso de canales
Comportamiento	frecuencia de contacto
	beneficios buscados
Trámites asociados	Tipo de trámite
	Tiempo
	Estado
Personas Jurídicas	
Geográficas	Municipio sede
	sucursales
Demográficas	Nit
	Representante legal
	documento de identidad
	Etnia
	Situación de discapacidad

Situación de vulnerabilidad

Tipología organizacional	Sector productivo
--------------------------	-------------------

Específicas	Uso de canales
-------------	----------------

Trámites asociados	Tipo de trámite
	Tiempo
	Estado

Fuente: Elaboración propia.

4.5 Universo

4.5.1 Base de datos terceros de E-sirena

La base de datos se extrajo de E-sirena, con corte del 1 de enero de 2019 al 14 de julio de 2021. Se obtuvo un reporte de 10.162 usuarios, los cuales cuentan con el consentimiento informado. El grupo más representativo es el de personas naturales, con un registro de 9340 y seguido por 822 personas jurídicas.



Figura 1 Tipo de persona registrada en el reporte de usuarios

Fuente: E-sirena con corte del 1 de enero de 2019 al 14 de julio

4.5.2 Comportamiento de los usuarios de los PAC corporativos

Identificar los medios a los cuales accede cada tipo de usuario con mayor facilidad, permitirá a la corporación, potenciar aquellos sobre los cuales el usuario tiene preferencia e identificar acciones de mejoramiento y difusión sobre los que reportan menor uso.

A continuación, se presentan datos de atención registrados en los PAC de la corporación, brindando la información de la proporción de personas jurídicas y naturales a las cuales se les brindó un servicio, y el uso de los canales de atención preferentes por cada uno de estos.

Sede Central



Figura 2 Porcentaje de atención por tipo de persona Sede Central

Elaboración propia basada en registro de usuarios PAC entre febrero y julio de 2021 de 1.419 atenciones totales

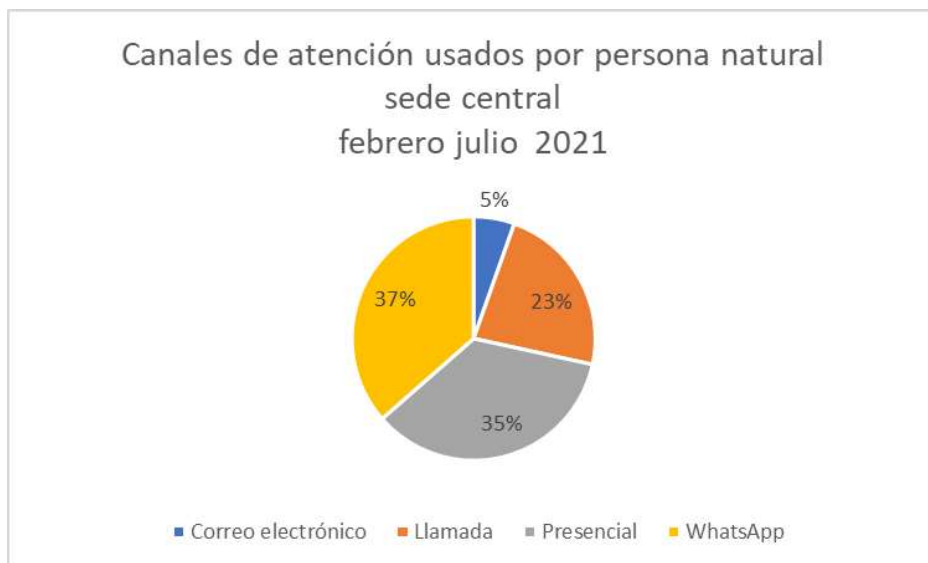


Figura 3 Canales de atención persona natural Sede Central Febrero – Julio 2021
Elaboración propia basada en registro de usuarios PAC entre febrero y julio de 2021

A continuación se podrán ver los principales asuntos consultados por personas naturales en el PAC de la sede central. Se puede evidenciar que los temas de agua y administrativos (los cuales hacen referencia a temas como notificaciones, radicación, asignación de citas y temas de información general de la corporación)

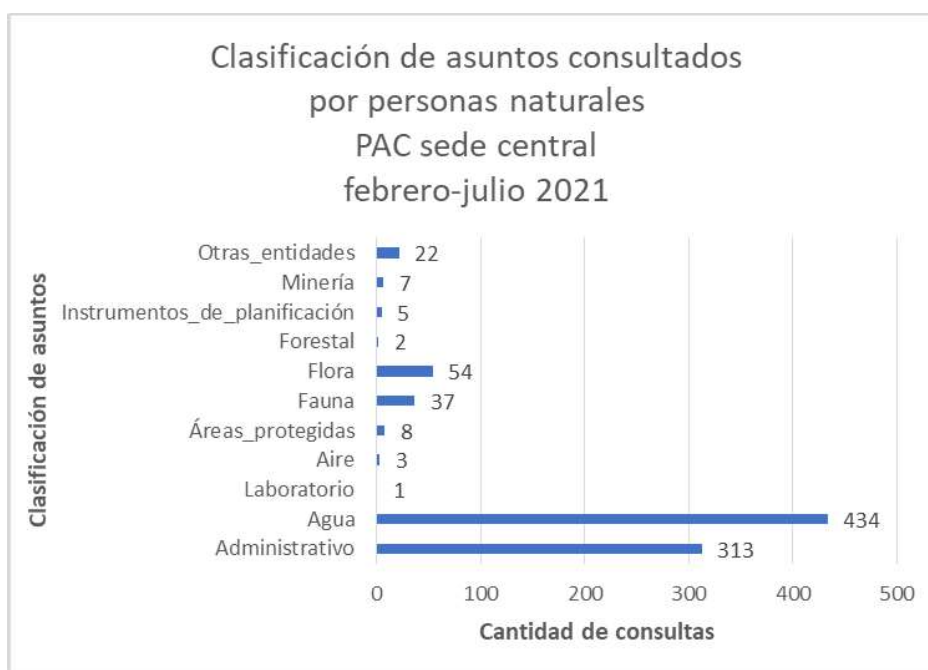


Figura 4 Clasificación de asuntos Sede Central Febrero – Julio 2021
Elaboración propia basada en registro de usuarios PAC entre febrero y julio de 2021

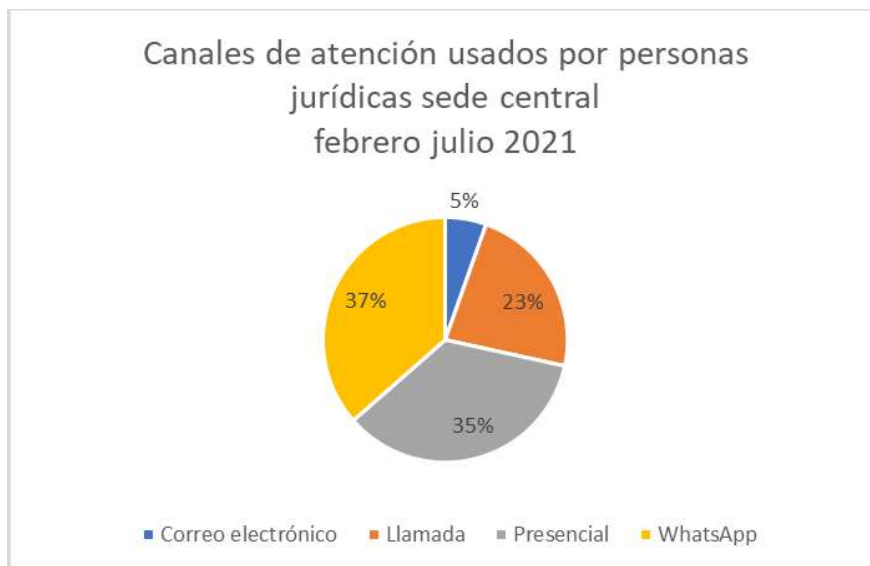


Figura 5 Canales usados por personas jurídicas Sede Central Febrero – Julio 2021
Elaboración propia basada en registro de usuarios PAC entre febrero y julio de 2021

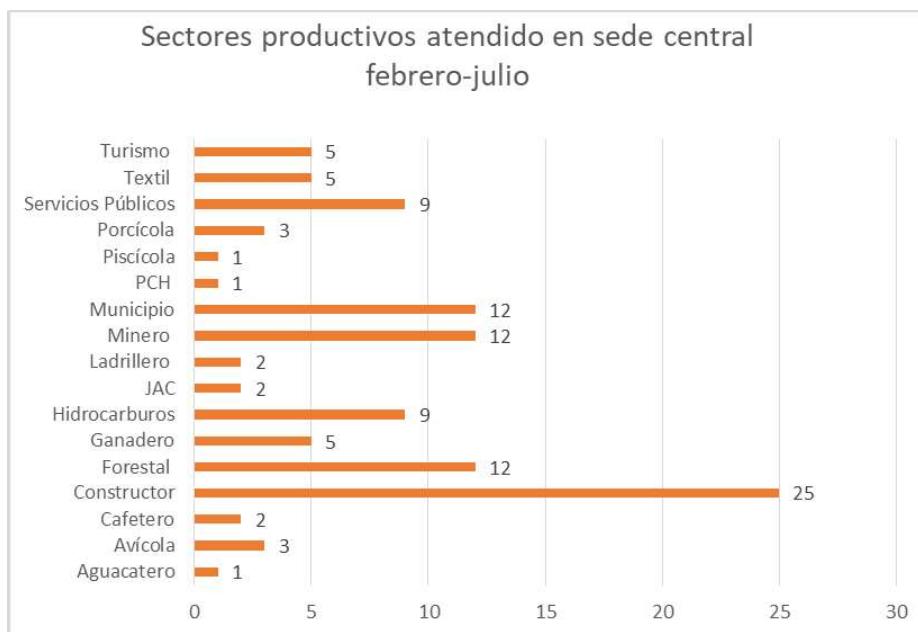


Figura 6 Sectores productivos atendidos en la Sede Central Febrero – Julio 2021
Elaboración propia basada en registro de usuarios PAC entre febrero y julio de 2021

Según lo evidenciado por los reportes del PAC de la Sede Central, se puede concluir que las atenciones se dan principalmente a personas naturales, quienes hacen uso de todos los canales activamente, pero con un énfasis notable de los canales que generan atención inmediata como lo son el Whastapp, la llamada y la presencialidad. Así mismo se puede observar, que la consulta más representativa para personas naturales tiene la

clasificación agua, que se explica por la implementación reciente del RURH, que representa el 88% de las consultas totales (384 de 434).

Por parte de los usuarios clasificados como personas jurídicas, el comportamiento varía en el uso de canales, mostrando el Whatsapp como el más recurrente. Así mismo, se puede ver que en la Sede Central, se genera en mayor cantidad atención al sector productivo de la construcción y en un segundo nivel, son realizadas atenciones a los municipios, el sector minero y forestal. Esto hace referencia a la presencia especialmente en el Valle de Aburrá de proyectos constructivos, ladrilleras, y el sector minero, que hacen sus trámites en la Sede Central por pertenecer a las oficinas territoriales Aburrá Norte y Sur.

Oficinas Territoriales

Como se mencionó, las oficinas territoriales Aburrá Norte y Sur, están ubicadas en el municipio de Medellín; es así como la atención al usuario se realiza desde el PAC de la Sede Central. Con esta claridad, a continuación, se procede a presentar el registro de actividad de los usuarios en las OT.

En este balance se puede visualizar los tipos de usuarios, los canales más usados y los sectores productivos atendidos en el total de las oficinas.

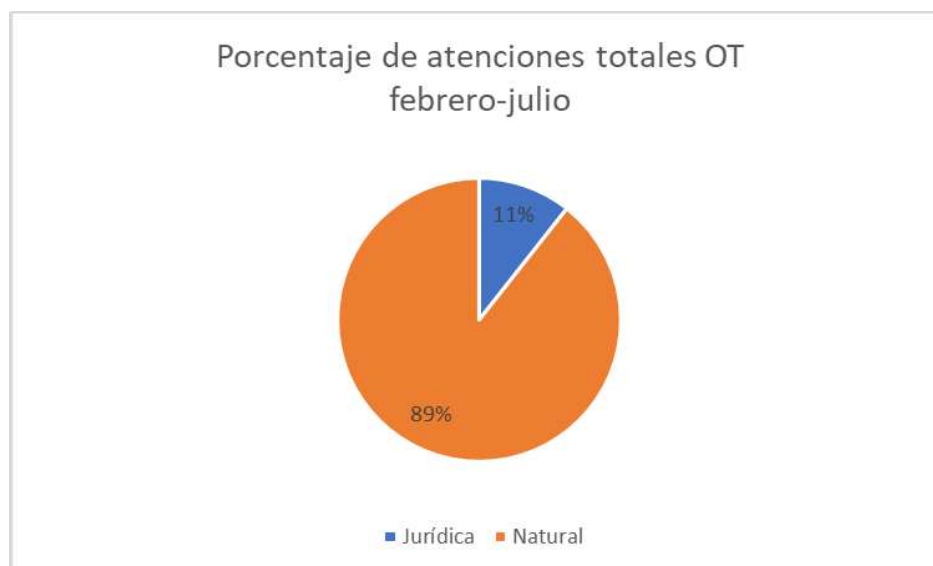


Figura 7 Porcentaje de atención por tipo de persona Oficinas Territoriales Febrero – Julio 2021
Elaboración propia basada en registro de usuarios PAC entre febrero y julio de 2021



Figura 8 Canales de atención persona natural Oficinas Territoriales Febrero – Julio 2021
 Elaboración propia basada en registro de usuarios PAC entre febrero y julio de 2021

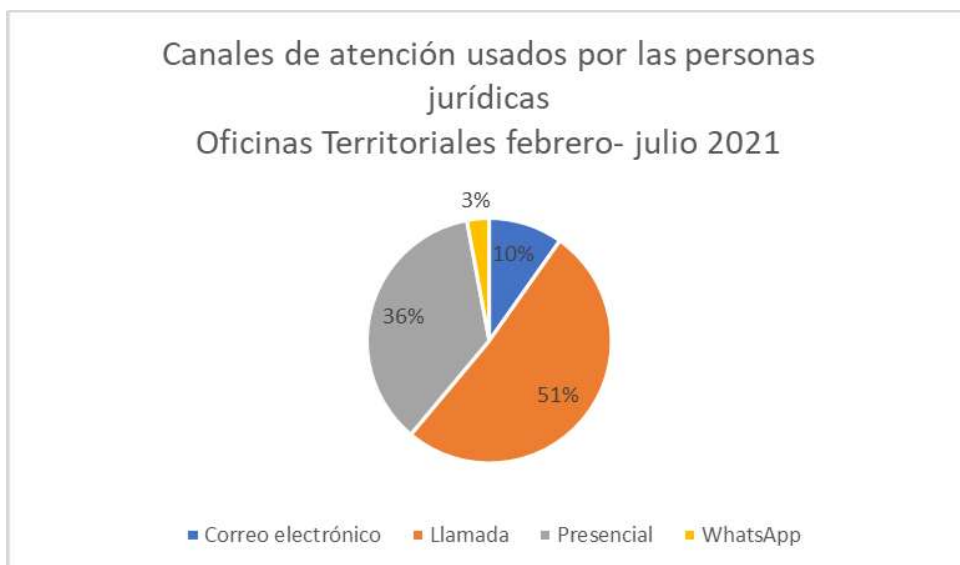


Figura 9 Canales de atención personas jurídicas Oficinas Territoriales Febrero – Julio 2021
 Elaboración propia basada en registro de usuarios PAC entre febrero y julio de 2021

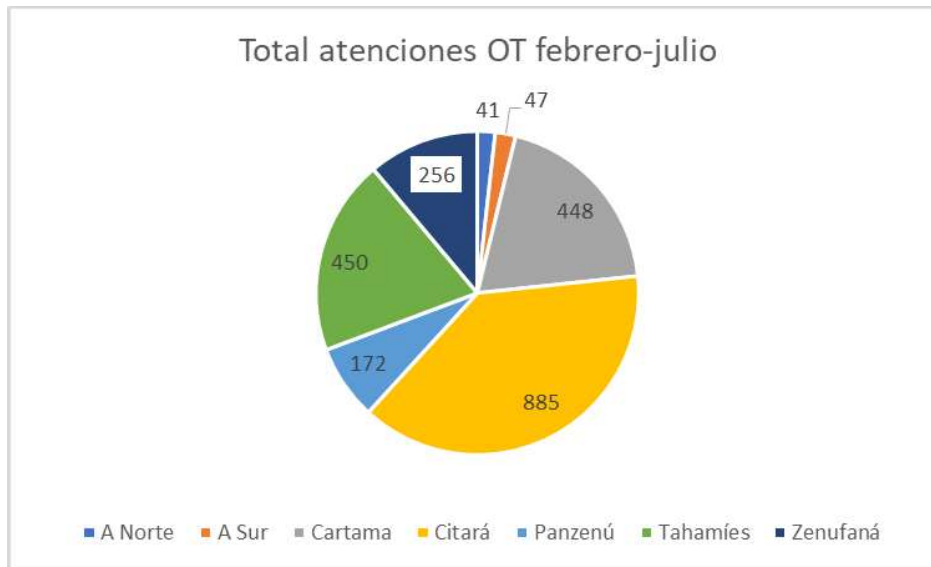


Figura 10 Total atenciones por Oficinas Territoriales Febrero – Julio 2021
Elaboración propia basada en registro de usuarios PAC entre febrero y julio de 2021

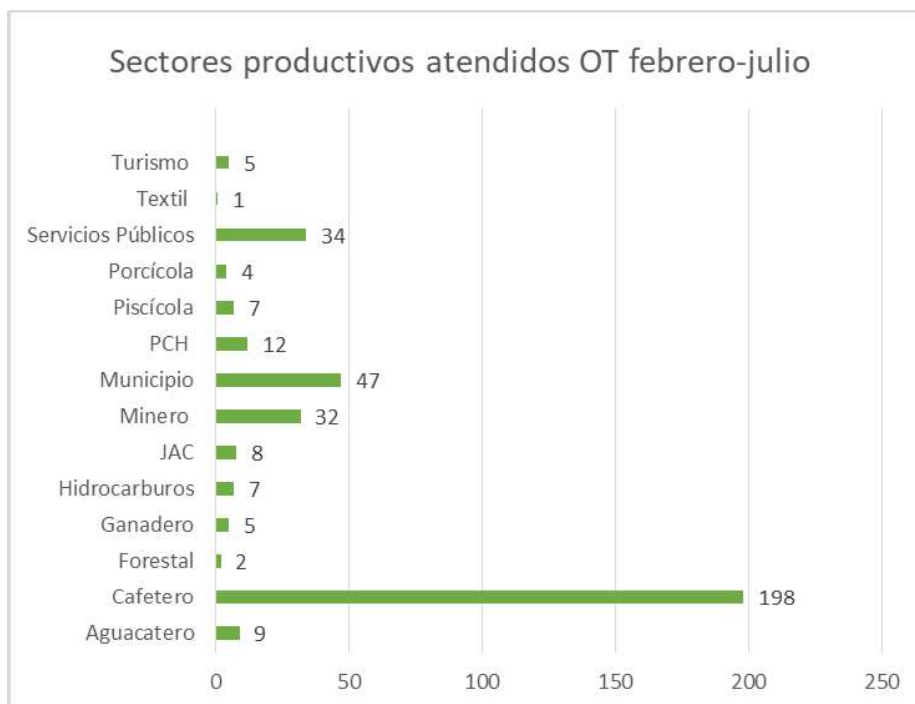



Figura 11 Sectores productivos atendidos por Oficinas Territoriales Febrero – Julio 2021
Elaboración propia basada en registro de usuarios PAC entre febrero y julio de 2021

 CORANTIOQUIA	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL - SGI		
	INFORME GENERAL		
	CÓDIGO: FT-GIC-37	VERSIÓN: 01	PÁGINA 15 DE 18

Las atenciones registradas en las Oficinas Territoriales, muestran una tendencia similar a las de la Sede Central, con respecto a la atención en mayor proporción a personas naturales. Estos usuarios hacen uso principalmente del canal telefónico y la presencialidad.

La OT Citará es la que presenta mayor número de atenciones registradas, seguida por la oficina Tahamíes. Esto puede entenderse por dos fenómenos, la rigurosidad para realizar el registro por parte de los funcionarios de los PAC y la cantidad de municipios atendidos por las oficinas, por ejemplo la OT Tahamíes es la que atiende mayor número de municipios de la jurisdicción (17).

En relación con los usuarios identificados como personas jurídicas, se evidencia igualmente el uso mayor de los canales telefónicos y presenciales.

El sector productivo que registra mayor número de atenciones de forma general, es el cafetero, esto se debe a la alta presencia de productores en los municipios abarcados por la OT Citará (Andes, Ciudad Bolívar, Salgar, principalmente), seguido por los entes territoriales, que son usuarios naturales de la corporación por la relación que se con ellos, respecto a los permisos requeridos para las obras y proyectos municipales.

5 CONCLUSIONES


Comenzar a registrar y procesar la información de los usuarios de la corporación, brinda una visión más integral del servicio al ciudadano. Permite así tener respuestas a preguntas como el quien, el cómo y el para qué. El sólo hecho de comenzar esta revisión genera para la entidad un reto de mejora constante, donde la inclusión, el trato diferencial y las estrategias de relacionamiento son las premisas del servicio.

Los resultados preliminares se acercan a la experiencia cotidiana corporativa, donde los usuarios que se acercan a los PAC son principalmente personas naturales que requieren consultar temas particulares, como son por ejemplo concesiones de agua y vertimientos.

Así pues, esta metodología de caracterización será el primer insumo para realizar un análisis detallado de las características y cualidades de los usuarios, sus demandas, necesidades y formas de relacionarse, según sectores poblacionales específicos, con la corporación.

6 RECOMENDACIONES

Para avanzar en el proceso de caracterizar a los usuarios de Corantioquia, se hace necesario contar con una herramienta de registro más automatizada y vinculada con los sistemas de información corporativos. Es así como un **módulo de atención al ciudadano vinculado a la plataforma E-sirena** se vuelve en un mecanismo fundamental para poder abarcar las variables priorizadas (desde el análisis de documentos consultados como guías (Alcaldía Mayor de Bogotá, Abril 2019)) para la corporación, las cuales se mencionaron en el punto 4.4.

 CORANTIOQUIA	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL - SGI		
	INFORME GENERAL		
	CÓDIGO: FT-GIC-37	VERSIÓN: 01	PÁGINA 16 DE 18


La corporación carece de información consolidada de variables demográficas de los usuarios, siendo este uno de los retos en la actualización de bases de datos, enlazadas con la base de datos de terceros. Conocer las particularidades de los usuarios será decisivo para las políticas de inclusión, accesibilidad, entre otras.

Respecto a los canales de atención se hace importante por el comportamiento de los usuarios, fortalecer las herramientas tecnológicas, conmutador y servicio al cliente de la atención telefónica, que representó en 6 meses 1.612 atenciones.

Así mismo, seguir avanzando en las condiciones de las sedes y los PAC se hace esencial, esto en mejoramiento de la infraestructura, la conectividad y accesibilidad de las oficinas, pues el canal presencial sigue siendo protagonista en el proceso de relacionamiento corporativo con los usuarios. Adicionalmente se hace fundamental el plan de capacitación para la atención en todos los canales; servicio al cliente, gestión de conflictos, comunicación asertiva, estrategias de lenguaje claro, entre otros procesos para cualificar el servicio a los ciudadanos, no solo con el personal que se desempeña en los puntos de atención al ciudadano, sino todos los funcionarios de la corporación.

7 REFERENCIAS

- Alcaldía Mayor de Bogotá. (Abril 2019). *Documento Caracterización de usuarios y partes interesadas*. Bogotá. Obtenido de https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/planeacion/caracterizacion_usuarios_sg.pdf
- Conpes. (09 de Diciembre de 2013). Conpes 3785. *Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano*. Bogotá, Cundinamarca, Colombia: Consejo Nacional de Política Económica y Social.
- Conpes 3649. (2010). Mediante el cual se establecen los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano. Bogotá, Cundinamarca, Colombia: Consejo Nacional de Política Económica y Social.
- Conpes 3785. (Diciembre de 2013). Política Nacional de eficiencia administrativa al Servicio del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de usd 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia. *al Servicio del Ciudadano*. Bogotá, Cundinamarca, Colombia: Departamento Nacional de Planeación. Consejo Nacional de Política Económica y Social.
- Const. (1991). Constitución política de Colombia. *artículo 2 (Título I)*. Bogotá, Cundinamarca, Colombia: Asamblea Nacional Constituyente.
- Decreto 1083. (26 de Mayo de 2015). Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública. Bogotá, Cundinamarca, Colombia: Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Decreto 1499. (11 de septiembre de 2017). Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015. Bogotá, Cundinamarca, Colombia: Presidencia de la República.

 CORANTIOQUIA	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL - SGI		
	INFORME GENERAL		
	CÓDIGO: FT-GIC-37	VERSIÓN: 01	PÁGINA 17 DE 18

- Decreto 19. (2012 de Enero de 2012). “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.”. Bogotá, Cundinamarca, Colombia: Presidencia de la República.
- Decreto 2106. (22 de noviembre de 2019). "Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública. Bogotá, Cundinamarca, Colombia: Presidencia de la República.
- Decreto 2693. (21 de diciembre de 2012). Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones. Bogotá, Cundinamarca, Colombia: Presidencia de la República.
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (agosto de 2021). *Glosario*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario+2/Grupo+de+Valor+FT-AIRNR-39>. (s.f.). Listado de usuarios atendidos. Medellín, Antioquia, Colombia: Corantioquia.
- Ley 1474. (12 de Julio de 2011). Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Bogotá, Cundinamarca, Colombia: El Congreso de la República.
- Ley 1712. (06 de Marzo 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. Bogotá, Cundinamarca, Colombia: El Congreso.
- Ley 1755. (30 de junio de 2015). Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Bogotá, Cundinamarca, Colombia: El Congreso de la República.
- Ley 1955. (25 de mayo de 2019). Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. Bogotá, Cundinamarca, Colombia: El Congreso. Obtenido de http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1955_2019.html
- Real Academia de la lengua española. (agosto de 2021). *Diccionario de la lengua española*. Obtenido de <https://www.rae.es/>

8 LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Variables utilizadas en el informe de caracterización de usuarios.....	7
--	---

9 LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Tipo de persona registrada en el reporte de usuarios	8
Figura 2 Porcentaje de atención por tipo de persona Sede Central	9
Figura 3 Canales de atención persona natural Sede Central Febrero – Julio 2021	10
Figura 4 Clasificación de asuntos Sede Central Febrero – Julio 2021	10


 CORANTIOQUIA	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL - SGI		
	INFORME GENERAL		
	CÓDIGO: FT-GIC-37	VERSIÓN: 01	PÁGINA 18 DE 18

Figura 5 Canales usados por personas jurídicas Sede Central Febrero – Julio 2021 ...	11
Figura 6 Sectores productivos atendidos en la Sede Central Febrero – Julio 2021	11
Figura 7 Porcentaje de atención por tipo de persona Oficinas Territoriales Febrero – Julio 2021	12
Figura 8 Canales de atención persona natural Oficinas Territoriales Febrero – Julio 2021	13
Figura 9 Canales de atención personas jurídicas Oficinas Territoriales Febrero – Julio 2021	13
Figura 9 Total atenciones por Oficinas Territoriales Febrero – Julio 2021	14
Figura 9 Sectores productivos atendidos por Oficinas Territoriales Febrero – Julio 2021	14

Laura M. Sierra C.

LAURA MARIA SIERRA CALDERÓN
Profesional especializada

Anexos: cantidad de documentos (total de páginas de los documentos anexos)

Copia: código dependencia y/o login del funcionario

Elaboró: Laura María Sierra Calderón, *Laura M. Sierra C.*
Revisó: Nombres y Apellidos en mayúscula Inicial, firma

Fecha de elaboración: 9/09/2021