

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano							
Componente 4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO							
Subcomponente	Actividades	Producto	Indicador	Meta	Responsable	Fecha programada	
Fortalecimiento de los canales de atención	1.1	Aplicar criterios de accesibilidad y usabilidad en el portal web corporativo según lo establecido en la NTC 5854	Portal web corporativo que cumple con los criterios de accesibilidad web	% Cumplimiento de criterios de accesibilidad requeridos	100%	Gestión de TICs	Vigencia 2018
	1.2	Fortalecer los mecanismos virtuales de PQRS (Petición, Queja, Sugerencia, Reclamo o Denuncia)	PQRS actualizado	N° de PQRS contestadas oportunamente/N° de PQRS instauradas	100%	Gestión de comunicación e información Gestión de TICs	Vigencia 2018
	1.3	Fortalecer el uso de los canales de comunicación virtual (Chat y redes sociales)	Canales de atención al ciudadano disponibles	% uso de canales de atención de los disponibles	100%	Gestión de comunicación e información	Vigencia 2018
Talento humano	2.1	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación, temáticas que contribuyan a mejorar la atención y servicio al ciudadano	Personal capacitado	%Cubrimiento de la capacitación a los servidores públicos de la Corporación	100%	Gestión de talento humano	Vigencia 2018
	2.2	Incorporar y calificar en la evaluación del desempeño laboral, del personal que corresponda, los compromisos comportamentales relacionados con "orientación al usuario y al ciudadano"	compromisos fijados y evaluados en la Evaluación de Desempeño Laboral	% Compromisos comportamentales evaluados de los fijados	100%	Gestión de talento humano	Vigencia 2018
Normativo y procedimental	3.1	Elaborar informes, monitorear y evaluar la gestión de PQRD	Informes y resultados de la gestión de PQRD	# Informes de PQRD elaborados	2	Gestión de comunicación e información	Vigencia 2018
	3.2	Realizar una capacitación sobre la ley 1755 de 2015	Capacitación normatividad vigente aplicable en materia de atención de PQRD	%capacitaciones realizadas de las programadas	100%	Gestión de talento humano Gestión de comunicación e información Gestión de evaluación y control	Vigencia 2018
	3.3	Formular la Política de Atención al Ciudadano	Política aprobada y publicada		100%	Gestión de comunicación e información	Vigencia 2018
Relacionamiento con el ciudadano	4.1	Actualizar caracterización de usuarios y grupos de interés, analizar resultados y presentar informes	Documento actualizado y analizado	# documentos actualizados	1	Planeación Estratégica Gestión de comunicación e información	Vigencia 2018
	4.2	Realizar difusión y divulgación de los trámites y servicios que se adelantan en la Corporación a través de todos los medios de comunicación implementados en la entidad.	Promoción por los medios de comunicación disponibles en la Corporación	%Plazas comunicativas elaboradas y difundidas de las programadas	100%	Gestión de comunicación e información	Vigencia 2018
	4.3	Eventos de capacitación e intercambio de saberes (seminarios, cursos, talleres, encuentros, concursos, etc.) realizados de acuerdo al Plan Anual de Educación Ambiental y Participación Ciudadana	Eventos realizados	%Eventos realizados de los programados	100%	Gestión de educación ambiental Gestión de comunicación e información	Vigencia 2018
	4.4	Actualizar la metodología utilizada para medir el nivel de satisfacción de los usuarios de la Corporación, al finalizar el trámite que surtió el usuario ante la Corporación	Procedimiento actualizado	%Actualización procedimiento según requisitos legales y técnicos	100%	Planeación Estratégica Gestión de comunicación e información	Vigencia 2018
	4.5	Medición de la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.	Informes emitidos y publicados sobre satisfacción del usuario	%informes de analisis de medición elaborados y publicados de los programados	100%	Planeación Estratégica Gestión de comunicación e información	Vigencia 2018