

| 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 2019 |
| | 1.2 | Fortalecer los mecanismos virtuales de PQRS (Petición, Quejas, Sugerencias, Reclamos o Denuncias) | PQRS actualizado | N° de PQRS contestadas oportunamente/N° de PQRS instauradas | 100% | Gestión de comunicación e información Gestión de TICs | Vigencia 2019 |
| | 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 2019 |
| 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 2019 |
| | 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 2019 |
| Normativo y procedimental | 3.1 | Elaborar informes, monitorear y evaluar la gestión de PQRS | Informes y resultados de la gestión de PQRS | # Informes de PQRS elaborados | 2 | Gestión de comunicación e información | Vigencia 2019 |
| | 3.2 | Realizar una capacitación sobre la ley 1755 de 2015 | Capacitación normatividad vigente aplicable en materia de atención de PQRS | % capacitaciones realizadas de las programadas | 100% | Gestión de talento humano Gestión de comunicación e información Gestión de evaluación y control | Vigencia 2019 |

| Subcomponente | Actividades | Producto | Indicador | Meta | Responsable | Fecha programada |
|----------------------------------|---|--|---|------|---|------------------|
| | 3.3 Formular la Política de Atención al Ciudadano | Política aprobada y publicada | | 100% | Gestión de comunicación e información | Vigencia 2019 |
| 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 2019 |
| | 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 | %Piezas comunicativas elaboradas y difundidas de las programadas | 100% | Gestión de comunicación e información | Vigencia 2019 |
| | 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 2019 |
| | 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 2019 |
| | 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 análisis de medición elaborados y publicados de los programados | 100% | Planeación Estratégica Gestión de comunicación e información | Vigencia 2019 |