

	Anexo 4 - Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano			
	Formato: Componente 4 Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano			
	Código: GM-FT-08-A4	Versión: 1	Fecha: 24/07/2017	

Vigencia	2019	Ultima Modificación
Objetivo	Definir las actividades para la respectiva vigencia en cuanto al mejoramiento en la atención del ciudadano en la Corporación Autónoma Regional del Atlántico.	
Alcance	Las actividades para el mejoramiento de la atención al ciudadano para la vigencia en mención	

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Guia para Modificar y/o crear actividades relacionadas con el subcomponentes.	
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento Estrategico	1.1	Revisión integral a través de diferentes fuentes de información para construir el diagnóstico del estado actual en cuanto a los mecanismos de atención al ciudadano.	Diagnóstico elaborado dirigido a la Alta Dirección y/o publicado en la página Web.	Coordinación de Calidad y Meci	31/12/2019	<p>La entidad puede formular acciones que fortalezcan el nivel de importancia e institucionalidad del tema de servicio al ciudadano a su interior, reforzando el compromiso de la Alta Dirección, la existencia de una institucionalidad formal para la gestión del servicio al ciudadano, la formulación de planes de acción y asignación de recursos.</p> <p>Para esto se recomienda desarrollar acciones relacionadas con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Institucionalizar una dependencia que lidere la mejora del servicio al ciudadano al interior de la entidad y que dependa de la Alta Dirección. • Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano. • Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.
	1.2	Definir políticas con enfoque diferencial para la atención de los diferentes grupos de intereses de acuerdo con la caracterización de ciudadanos.	Actualización del Manual del servicio al ciudadano; elaboración y/o actualización de la Carta de Trato digno e servicio al ciudadano.	Secretaría General (Gestión Documental y de Archivo - Recepción)	31/08/2019	
	1.3	Fortalecimiento en la comunicación interna para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, entre otros.	Socializar periódicamente lineamientos de PQR	Oficina Jurídica	31/12/2019	
	1.4	Elaborar y publicar un video institucional con los servicios ambientales que presta la entidad y los tramites administrativos (peticiones, quejas y reclamos)	Publicación y/o proyección del Video Institucional	Subdirección de Planeación (Oficina de Comunicaciones)	30/08/2019	
	1.5	Definir dentro del presupuesto de la corporación recursos económicos destinados a desarrollar actividades que mejoren el servicio al ciudadano.	Asignación y ejecución presupuestal de los recursos	Secretaría General	30/06/2019	
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención	2.1	Buscar el acompañamiento del centro de relevos para la construcción de la propuesta de mejoramiento del acceso a la página Web, por parte de las personas con discapacidad y diferentes grupos étnicos.	Trabajo conjunto con el centro de relevo www.centroderelevo.gov.co	Secretaría General / Subdirección de Planeación (Gestión de Sistemas)	31/12/2019	<p>La entidad debe fortalecer aquellos medios, espacios o escenarios que utiliza para interactuar con los ciudadanos con el fin atender sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias. Adicionalmente, la entidad puede formular acciones para fortalecer los principales canales (presenciales, telefónicos y virtuales) en materia de accesibilidad, gestión y tiempos de atención.</p> <p>Dentro de las actividades a desarrollar pueden estar las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar ajustes razonables a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047. Aplicar un Autodiagnóstico de espacios físicos para identificar los ajustes requeridos. • Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a las páginas web de las entidades (Implementación de la NTC 5854 y Convertic). • Implementar convenios con el Centro de Relevo y cualificar a los servidores en su uso, para garantizar la accesibilidad de las personas sordas a los servicios de la entidad.
	2.2	Identificar, definir y fortalecer nuevos canales de comunicación para la atención al ciudadano	Uso de los canales de comunicación	Subdirección de Planeación (Gestión de Sistemas) / Comunicaciones	31/12/2019	

	2.3	Diseñar controles del flujo de información para la oportuna respuesta de los requerimientos técnicos (Georeferenciación)	Dar respuesta a los requerimientos en los tiempos establecidos.	Subdirección de Planeación (Gestión de Sistemas)	31/12/2019	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos. • Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura. <p>Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asignar responsables de la gestión de los diferentes canales de atención. • Establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Incluir en los planes de capacitación actividades de formación para fortalecer las competencias de los funcionarios	Plan de capacitación de la vigencia	Secretaría General (Gestión Humana)	31/12/2019	<p>La entidad puede formular acciones para fortalecer el talento humano en materia de sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión.</p> <p>Dentro de las actividades a desarrollar pueden estar las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación. • Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de las entidades. • Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio. • Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos. • Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, como por ejemplo: cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros. • Establecer un sistema de incentivos monetarios y no monetarios, para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano.
	3.2	Cumplimiento de los procesos de inducción y reinducción los temas relacionados con la atención al ciudadano.	Programas de inducción y reinducción (Plan de Capacitación)	Secretaría General (Gestión Humanos) / Coordinación de Calidad y Meci	31/12/2019	
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Elaborar informes sobre las peticiones asignadas a la Oficina Jurídica, con el fin de dar a conocer el volumen y calidad de los servicios prestados por la Corporación	Informes	Oficina Jurídica	31/12/2019	<p>La entidad puede formular acciones para asegurar su cumplimiento normativo, en temas de tratamiento de datos personales, acceso a la información, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), y trámites.</p> <p>Dentro de las actividades a desarrollar pueden estar las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos. • Incorporar en el reglamento interno de mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental. • Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios. • Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos. • Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos. • Implementar un sistema de asignación de números consecutivos (manual o electrónico). • Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos. • Cualificar el personal encargado de recibir las peticiones. • Construir e implementar una política de protección de datos • Definir mecanismos de actualización normativa y cualificación a servidores en esta área. • Elaborar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno. • Definir e implementar elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos, como los formatos para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal.
	4.2	Revisar y optimizar los procesos y procedimientos relacionados con las peticiones, quejas y reclamos cuando se considere necesario.	Mejoras en los documentos del proceso.	Oficina Jurídica / Coordinación de Calidad y Meci	31/12/2019	
	4.3	Revisar y optimizar los procesos y procedimientos relacionados con las peticiones, quejas y reclamos cuando se considere necesario.	Mejoras en los documentos del proceso.	Oficina Jurídica / Coordinación de Calidad y Meci	31/12/2019	
	4.4	Actualizar los procedimientos y procesos operativos relacionados con los trámites y otros temas administrativos, de acuerdo con los cambios normativos	Mejoras en los procesos	Subdirección de Gestión Ambiental / Coordinación de Calidad y Meci	31/12/2019	

Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	REEMPLAZAR Por: Revisar y en caso de ser necesario actualizar la caracterización de los usuarios, grupos de interés y/o partes interesadas de la corporación cuando se considere necesarios por cambios en el contexto de la entidad.	contexto de la entidad	Coordinación de Calidad y Meci	Cuando se presenten cambios en el entorno de la entidad.
	5.2	Revisar y continuar con la aplicación de las evaluaciones de servicio	Informe de evaluación de servicio	Secretaría General	31/12/2019
	5.3	Dar a conocer los resultados a la Alta Dirección de la percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, medidos en las evaluaciones de servicio, con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora	Informe de evaluación de servicio e incremento de la percepción favorable de los servicios o imagen de la entidad.	Secretaría General	Anual
	5.4	Seguimiento a la Atención al Ciudadano de la Corporación	Informe de Seguimiento	Oficina de Control Interno	Cuatrimestral

Este componente da cuenta de la gestión de la entidad para conocer las características y necesidades de su población objetivo, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido. Este reconocimiento de los ciudadanos debe guiar cualquier iniciativa de mejora, para cumplir con la razón de ser de la administración pública: servir a los ciudadanos.

Dentro de las actividades a desarrollar pueden estar las siguientes:

- Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.
- Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.