



Anexo 4 - Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano



Formato: Componente 4 Atención al Ciudadano



Codigo: GM-FT-08-A4

Versión: 1

Fecha: 17/07/2017



Vigencia	2017	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	
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.	Diagnostico elaborado	Dependencia designada	30/06/2017
	1.2	Establecer los mecanismos de comunicación directa entre la dependencia designada y la alta dirección para definir de manera ágil proyectos de mejora en cuanto a la atención al ciudadano	Resolución de designación	Dirección General / Secretaría General	31/07/2017
	1.3	Definir políticas con enfoque diferencial para la atención de los diferentes grupos de interés de acuerdo con la caracterización de ciudadanos	Manual para la atención a la ciudadanía	Dependencia designada	30/08/2017
	1.4	Elaborar un video institucional con los servicios ambientales que presta la entidad y los trámites administrativos (peticiones, quejas y reclamos)	Video Institucional	Subdirección de Planeación (Oficina de Comunicaciones)	30/08/2017

	Anexo 4 - Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano			
	Formato: Componente 4 Atención al Ciudadano			
	Codigo: GM-FT-08-A4	Versión: 1	Fecha: 17/07/2017	



Vigencia	2017	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
	1.5	Fortalecimiento en la comunicación interna para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, entre otros	Procedimientos actualizados	Oficina Juridica	30/07/2017
Subcomponente 2	2.1	Evaluación de los espacios fisicos en terminos de accesibilidad para la atención y servicio al ciudadano, uso de la norma NTC 6047	Diagnostico y ajustes aplicados al espacio fisico	Secretaria General (Gestión de Infraestructura)	31/12/2017
	2.2	Elaboracion y presentación de propuesta para mejorara la accesibilidad a la pagina web por parte de personas con discapacidad y diferentes grupos etnicos	Propuesta presentada	Subdirección de Planeación (Gestión de Sistemas)	31/07/2017
	2.3	Identificar y definir nuevos canales de comunicación para la atención al ciudadano	Ventanilla para trámites	Subdirección de Planeación (Gestión de Sistemas)	30/05/2017
	2.4	Fortalecer los canales de atencion con respecto a las peticiones, quejas y reclamos		Oficina Juridica	30/08/2017

	Anexo 4 - Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano			
	Formato: Componente 4 Atención al Ciudadano			
	Codigo: GM-FT-08-A4	Versión: 1	Fecha: 17/07/2017	



Vigencia	2017	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
Fortalecimiento de los Canales de Atención	2.5	Construir la caracterización de las partes interesadas de la corporación		Secretaría General / Coordinación de Calidad y Meci	29/09/2017
	2.6	Revisar y realizar los ajustes a los sistemas de información para facilitar la gestión y trazabilidad de los requerimientos (conceptos técnicos de Georeferenciación) de los ciudadanos	Seguimiento a la Gestión de la entidad	Subdirección de Planeación (Gestión de Sistemas)	30/05/2017
	2.7	Elaborar plan de trabajo para la implementación de la plataforma VITAL	Plan de Trabajo	Subdirección de Gestión Ambiental / Subdirección de Planeación (Gestión de Sistemas) / Coordinación de Calidad y Meci	30/06/2017

	Anexo 4 - Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano			
	Formato: Componente 4 Atención al Ciudadano			
	Codigo: GM-FT-08-A4	Versión: 1	Fecha: 17/07/2017	

Vigencia	2017	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
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Evaluar la Inclusión en los planes de capacitación actividades de formación para fortalecer las competencias de los funcionarios	Plan de capacitación de la vigencia	Secretaria General (Gestión Humana)	31/08/2017
	3.2	Revisar la necesidad de Incluir dentro de la evaluación de desempeño aspectos como la atención al ciudadano	Evaluaciones de desempeño		31/08/2017
	3.3	Agregar dentro de los procesos de inducción y reinducción los temas relacionados con la atención al ciudadano	Programas de inducción y reinducción	Secretaria General (Gestión Humanos) / Coordinación de Calidad y Meci	29/09/2017

	Anexo 4 - Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano			
	Formato: Componente 4 Atención al Ciudadano			
	Codigo: GM-FT-08-A4	Versión: 1	Fecha: 17/07/2017	

Vigencia	2017	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
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Elaborar un borrador del reglamento interno para la gestión de peticiones, quejas y reclamos	Reglamento interno para PQRS	Oficina Juridica	30/11/2017
	4.2	Incluir dentro del borrador reglamento mecanismos para dar prioridad a los menores de edad y aquellas relacionadas con un derecho fundamental			30/11/2017
	4.3	Revisar y optimizar los procesos y procedimientos relacionados con las peticiones, quejas y reclamos	Mejoras en los procesos	Oficina Juridica / Coordinación de Calidad y Meci	30/07/2017
	4.4	Revisar y optimizar los procesos y procedimientos relacionados con los trámites y otros temas administrativos		Subdirección de Gestión Ambiental / Coordinación de Calidad y Meci	30/10/2017



Anexo 4 - Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Formato: Componente 4 Atención al Ciudadano

Codigo: GM-FT-08-A4

Versión: 1

Fecha: 17/07/2017



Vigencia	2017	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
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Realizar una caracterización de los ciudadanos, identificando usuarios y otros grupos de interes	Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interes	Coordinación de Calidad y Meci	20/10/2017
	5.2	Iniciar la revisión la capacidad de la oferta de la entidad, así como los canales de comunicación y mecanismos de información	Informe	Subdirección de Gestión Ambiental / Coordinación de Calidad y Meci	30/11/2017
	5.3	Revisar y continuar con la aplicación de las evaluaciones de servicio	Informe de evaluación de servicio	Secretaria General	Permanente
	5.4	Seguimiento a la Atención al Ciudadano de la Corporación	Informe de Seguimiento	Oficina de Control Interno	Cuatrimstral