

	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: 2	Fecha: 31/01/2018	

Vigencia	2018	Última 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.	Diagnóstico elaborado	Coordinación de Calidad y Meci	30/06/2018
	1.2	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	Secretaría General (Gestión Documental y de Archivo - Recepción)	30/06/2018
	1.3	Fortalecimiento en la comunicación interna para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, entre otros.	Socializar periódicamente	Oficina Jurídica	31/12/2018
	1.4	Elaborar y publicar un video institucional con los servicios ambientales que presta la entidad y los trámites administrativos (peticiones, quejas y reclamos)	Publicación y/o proyección del Video Institucional	Subdirección de Planeación (Oficina de Comunicaciones)	30/08/2018
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 relevos www.centroderelevo.gov.co	Secretaría General / Subdirección de Planeación (Gestión de Sistemas)	31/12/2018
	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	31/12/2018
	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)	31/12/2018
	2.4	Contar con un espacio televisivo en el canal regional, en donde se difunda toda la gestión que viene realizando la corporación.	Llevar a cabo las emisiones	Subdirección de Planeación (Oficina de Comunicaciones)	31/12/2018
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)	31/12/2018
	3.2	Agregar dentro 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	31/12/2018
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Elaborar informes periódicos sobre las peticiones y quejas	Informes	Oficina Jurídica	31/12/2018
	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	31/12/2018
	4.3	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	31/12/2018
Subcomponente 5	5.1	Realizar una caracterización de los ciudadanos, identificando usuarios, grupos de interés y/o partes interesadas de la corporación.	contexto de la entidad	Coordinación de Calidad y Meci / Responsables de procesos	29/09/2018

<p>Componente 5</p> <p>Relacionamiento con el ciudadano</p>	5.2	Revisar y continuar con la aplicación de las evaluaciones de servicio	Informe de evaluación de servicio	Secretaría General	31/12/2018
	5.3	Seguimiento a la Atención al Ciudadano de la Corporación	Informe de Seguimiento	Oficina de Control Interno	Cuatrimestral