



**PLAN DE ACCION
PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO**

Código:	RE-DE-15
Versión:	5
Fecha:	30/01/2019

Componente 4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Subcomponente	Actividades	Producto	Indicador	Meta	Responsable	Fecha Cumplimiento	
Caracterización usuarios y medición de percepción	1.1	Actualizar la caracterización de usuarios y grupos de interés, analizar y publicar resultados	Caracterización publicada	% caracterización de usuarios de los priorizados	100%	Subdirección de planeación profesional Apoyo 105 Profesional Especializada SP	31/12/2019
	1.2	Evaluar el nivel de percepción de los usuarios y publicar resultados	Nivel de percepción de usuarios	% Informes de análisis de medición elaborados y publicados de los programados	100%	Lider proceso Servicio al ciudadano	31/12/2019
Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	2.1	Integrar la Política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano en los Instrumentos estratégicos de planeación, de conformidad con lo establecido en el Decreto 612 de 2018	Política integrada	% integración planes institucionales	100%	Subdirección de planeación Secretaria general Comité Institucional de gestión y desempeño	30/06/2019
Atención incluyente y accesibilidad	3.1	Establecer e implementar acciones encaminadas a garantizar la atención incluyente y accesibilidad a personas en situación de discapacidad	Plan de atención incluyente y accesible	% Cumplimiento de criterios de atención incluyente y accesibilidad de los requeridos	100%	Subdirección Administrativa y Financiera Comité Institucional de Gestión y Desempeño	31/12/2019
Sistemas de Información	4.1	Actualizar los Sistema de información utilizados para gestionar las PQRD, de conformidad con los requisitos establecidos en la Política Servicio al Ciudadano	Sistemas de información actualizados	% cumplimiento de requisitos de los requeridos	100%	Subdirección de Planeación Coordinación P102	31/12/2019
Canales de atención	5.1	Actualizar y divulgar el protocolo de servicio al ciudadano y la carta de trato digno a los usuarios, de conformidad con lo establecido en la política de Servicio al Ciudadano	Protocolo servicio al ciudadano	% Cumplimiento requisitos protocolo de servicio al ciudadano de los requeridos	100%	Secretaria General Lider Servicio al Ciudadano	31/12/2019
Protección de datos personales	6.1	Socializar y publicar la política de tratamiento de datos personales, de conformidad con los requisitos establecidos en la Política Servicio al Ciudadano	Política tratamiento de datos personales socializada y publicada	% socialización y publicación política de tratamiento de datos personales de los requeridos	100%	Secretaria General Subdirección de Planeación	31/12/2019
Gestión de PQRD	7.1	Actualizar, aprobar y divulgar el procedimiento de PQRD, y la política de Atención al Ciudadano	Documentos actualizados y socializados	% socializaciones realizadas de las programadas	100%	Secretaría General - Responsable PQRD Lider proceso Servicio al ciudadano	31/12/2019
	7.2	Recopilar información y presentar informes de PQRD, de conformidad con los requisitos de la política de atención al ciudadano	Informes y resultados de la gestión de PQRD	% informes de PQRD publicados de los programados	100%	Secretaría General - Líder proceso Servicio al ciudadano Responsable PQRD Oficina de Control Interno	31/12/2019
Talento humano	8.1	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación, temáticas relacionadas con Servicio al ciudadano y gestión de PQRD	Personal capacitado	%Cubrimiento de capacitación de las programadas	100%	Secretaria General y Autoridad Ambiental (atención al usuario) Subdirección Administrativa y Financiera (Talento Humano)	31/12/2019
	8.2	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%	Subdirección Administrativa y Financiera - Lider Proceso de Talento Humano	31/12/2019