

		PLAN DE ACCION PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2020			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	31/12/2020
	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	31/12/2020
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 Secretaría general Comité Institucional de gestión y desempeño	30/06/2020
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	30/06/2020
Sistemas de Información	4.1	Actualizar los Sistema de información utilizados para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias	Sistemas de información actualizados	% cumplimiento de requisitos de los requeridos	100%	Secretaría General	31/12/2020
Canales de atención	5.1	Actualizar y divulgar el protocolo de servicio al ciudadano, 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%	Secretaría General Lider Servicio al Ciudadano	31/12/2020
	5.2	Mantener publicada la Carta de Trato Digno en todos los canales de atención dispuesto por la entidad (página web, intranet, cartelera digitales).	Carta de Trato Digno	% Cumplimiento requisitos de la Carta de Trato Digno	100%	Secretaría General Lider Servicio al Ciudadano	31/12/2020
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%	Secretaría General- Atención al Ciudadano Subdirección de Planeación	31/12/2020
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	31/12/2020
	7.2	Mantener publicado el formulario en la página Web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias	Formulario publicado	% de formularios publicados	100%	Secretaría General - líder proceso Servicio al ciudadano Responsable PQRD	31/12/2020
	7.3	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	31/12/2020
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%	Secretaría General y Autoridad Ambiental (atención al usuario) Subdirección Administrativa y Financiera (Talento Humano)	31/12/2020
	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	31/12/2020