



ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Versión: 1

Código: CS-AC-DA-002

Fecha: 26 enero 2024

Entidad: Corporación Autónoma Regional de Caldas - CORPOCALDAS

Año:

2024

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Planeación estratégica del servicio al ciudadano	Socializar el Manual de Atención al Usuario que contiene: la política de atención al usuario, carta de trato digno y los diferentes protocolos de atención establecidos para la Corporación.	Manual de Atención al Ciudadano con sus componentes socializado.	Líder Sub proceso de Cultura del Servicio y Atención al usuario	30 de septiembre de 2024
	Realizar un ejercicio de caracterización de ciudadanía y grupos de valor, en articulación con otras dependencias y acorde a la identificación de necesidades o alcance definido por la entidad.	Documento de caracterización de ciudadanía y grupos de valor	Líder Sub proceso de Cultura del Servicio y Atención al usuario; Coordinación Gobernanza Ambiental	30 de noviembre de 2024
	Realizar el autodiagnóstico del estado de implementación de la Política, a partir de resultados del FURAG, informes de evaluación de PQRSD entre otros.	Diagnóstico del estado de implementación de la Política de servicio al ciudadano	Líder Sub proceso de Cultura del Servicio y Atención al usuario	30 de junio de 2024
Subcomponente 2 Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	Realizar actividades para fortalecer la competencia de los servidores públicos de la entidad en temas relacionados al servicio al ciudadano y relacionamiento con la ciudadanía	2 actividades de fortalecimiento y/o capacitación	Líder Servicio al Ciudadano - Líder capacitación	30 de septiembre de 2024
	Promover y asegurar la asistencia a las actividades propuestas relacionadas con el Código de Integridad al personal del área de atención y servicio al ciudadano.	1 Actividad de apropiación de los valores del Código de Integridad con participación de área	Líder Gestión humana - Líder Bienestar - Líder Comunicaciones	30 de septiembre de 2024
Subcomponente 3 Gestión de relacionamiento con los ciudadanos (procesos y procedimientos, canales, certidumbre)	Realizar verificación de cumplimiento de los requisitos mínimos de accesibilidad Web Resolución 1519 de 2020 y los de la NTC 5854	Informe de verificación de requisitos	Web Master - Líder Gestión Tecnológica	31 de mayo de 2024
	Definir, actualizar y publicar en la página web la oferta institucional (portafolio de trámites y servicios)	Oferta institucional publicada en la página web.	Web Master - Líder Sub proceso de Cultura del Servicio y Atención al usuario	30 junio de 2024
	Socializar con funcionarios y contratistas el Manual para la atención y trámite interno de los PQRSD de Corpocaldas (Resolución 041 del 30 enero de 2013)	Manual para la atención y trámite interno de los PQRSD de Corpocaldas socializado	Líder Sub proceso de Cultura del Servicio y Atención al usuario	30 de septiembre de 2024
	Realizar informes trimestrales de PQRSD recibidas y gestionadas por Corpocaldas con indicadores de tiempos de respuesta.	Informes del 4to trimestre 2023, 1er, 2do, 3er trimestre 2024 de PQRSD socializados en el nivel Directivo	Líder Sub proceso de Cultura del Servicio y Atención al usuario	30 de septiembre de 2024
	Realizar informes semestrales de PQRSD recibidas y gestionadas por Corpocaldas con indicadores de tiempos de respuesta.	Informes segundo semestre 2023 y primer semestre 2024 de PQRSD socializados en el nivel Directivo.	Líder Sub proceso de Cultura del Servicio y Atención al usuario	30 de agosto de 2024
	Formular la estrategia de lenguaje claro de acuerdo a lo establecido en la Circular No. 100-010-2021 (estratégicas, capacitación, simplificación, medición y evaluación, comunicación y atención)	Estrategia de lenguaje claro formulada en el relacionamiento con la ciudadanía formulada	Líder Sub proceso de Cultura del Servicio y Atención al usuario Líder de comunicaciones	30 diciembre de 2024

Subcomponente 4 Conocimiento al servicio al ciudadano	Promover el intercambio periódico de buenas prácticas y experiencias exitosas entre entidades nacionales o territoriales.	1 Intercambio de buenas prácticas realizado	Líder Sub proceso de Cultura del Servicio y Atención al usuario Marynella Herrera Ocampo Coordinadora Proceso Permisos Ambientales	30 de octubre de 2024
	Armonizar los medios de consulta de permisos ambientales utilizados por el usuarios (SUIT- Página Web- Manual de trámites)	Medios de consulta armonizados	Líder Sub proceso de Cultura del Servicio y Atención al usuario	31 de mayo de 2024
	Fortalecer el conocimiento del personal de ventanilla única ambiental en los diferentes procedimientos internos de la Corporación.	Listas de asistencia del personal capacitado	Líder Sub proceso de Cultura del Servicio y Atención al usuario	30 de junio de 2024
Subcomponente 5 Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	Formular y ejecutar planes de mejora de acuerdo a las acciones u omisiones identificadas en la implementación, seguimiento y evaluación de la política de servicio al ciudadano como resultado de la aplicación del autodiagnóstico.	Plan de mejora en servicio al ciudadano elaborado e implementado.	Líder Sub proceso de Cultura del Servicio y Atención al usuario	30 de agosto de 2024
	Elaborar y presentar informe sobre las recomendaciones resultantes de la aplicación de las encuestas de satisfacción, que incluya el plan de mejoramiento.	Informe socializado	Líder Sub proceso de Cultura del Servicio y Atención al usuario	30 de diciembre de 2024

VERSION	FECHA APROBACION	ELABORADO	DESCRIPCION DEL CAMBIO	APROBADO
V1	Acta Nro 1 del 2024	Luisa Fernanda Rodas Hernandez	Creación del documento	Comité Interistitucional de Gestión y Desempeño