Corporación Autonoma Regional de Caldas - CORPOCALDAS

Subproceso: Cultura del servicio y Atención al ciudadano

Corpocaldas Corporación Autónoma Regional de Caldas	**Corporación Autonoma Regional de Caldas - CORPOCALDAS** **Proceso**: Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano **Subproceso**: Cultura del servicio y Atención al ciudadano	**Código** AC **Fecha** 2018-07-25 **Versión** 3.0

Estratégico	Misional	Apoyo	Evaluación

Objetivo
Lograr en los servidores públicos de Corpocaldas niveles de excelencia en la atención al ciudadano, creando entre ellos y los usuarios de la Corporación excelentes relaciones basadas en el conocimiento de la entidad y la apropiación de una cultura del servicio.

Responsable
Profesional Especializado Grado 12 (Subdirección Administrativa y Financiera)

Alcance

Inicio
Desde la identificación de los servicios que presta la corporación y su divulgación a los ciudadanos.

Fin
Hasta la verificación de su satisfacción.

Recursos	**Físico (Equipos, Infraestructura, Software, Hardware, Comunicaciones):** Equipo de oficina, Acceso a internet, Oficinas, Equipos de Computo, Sistema de Gestión Integral, Office, Intranet, Internet, Computadores, Telefonos, Impresora, Archivadores, Quemadores de CD, Libretas de apuntes, Dotacion, Scanner, RED LAN (Red Subdireccion Administrativa y Financiera), Servidores, UPs, Software especializado, Base de datos, Software, Equipos de proyeccion, Aplicativo Cross, Ventanilla Integral de Tramites Ambientales en Línea - VITAL

Productos o Servicios
Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos
Atención de Denuncias contra los recursos naturales renovables y el medio ambiente
Atención de Reclamos por servicios prestados
Asignación de citas con funcionarios
Recolección y análisis de Sugerencias
Asesorías técnicas

Indicadores
- INS003. Tiempo promedio de respuesta derechos de petición de interés general o particular - INS004. Indicador de satisfacción de clientes laboratorio ambiental - INS005. Tiempo promedio de respuesta derechos de petición de información - INS006. Tiempo promedio de respuesta a denuncias - INS008. Indice Global de Satisfacción del Cliente

Normatividad

Clase	Código	Nombre	Versión
Ley	1712	Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.	1.0
Ley	1474	“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”	1.0
Ley	1755	POR MEDIO DE LA CUAL SE REGULA EL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN Y SE SUSTITUYE UN TÍTULO DEL CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO( )	1.0

Decreto	019	Decreto ley 019 de 2012 Antitrámites( )	1.0
Decreto	2623	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano( )	1.0
Decreto	103	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones	1.0
Decreto	124	Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 deí Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.(Entidades del orden nacional, departamental y municipal)	1.0
Resolución	452	Política de Atención al Usuario( )	1.0
Resolución	041	Resolución No 041 de 2013 (Enero 30)	1.0
Norma		Constitución Política de Colombia( )	1.0

Entradas y salidas

Proveedor	Entrada	Actividad	Salida	Cliente
1) -Gobierno Nacional -Direcccionamiento Estratégico	1) -Directrices del Gobierno Nacional -Directrices de la Dirección General de la Corporación	(P) **Definir un modelo propio de atención al ciudadano a través del establecimiento de las políticas de Atención al Ciudadano en la Corporación** ***Responsables: Profesional Especializado 12 (A) (Subdirección Administrativa y Financiera)***	1) -Políticas de Atención al Ciudadano en la Corporación -Manual de Atención al Ciudadano -Estrategias para la difusión del modelo de atención al ciudadano entre los grupos de interés. de medición de satisfacción del ciudadano -Instrumentos de medición de satisfacción del ciudadano	1) -Direccionamiento estratégico -Todos los procesos -Usuarios de la Corporación
1) Proceso de Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano	1) -Políticas de Atención al Ciudadano en la Corporación -Manual de Atención al Ciudadano -Estrategias para la difusión del modelo de atención al ciudadano entre los grupos de interés. de medición de satisfacción del ciudadano -Instrumentos de medición de satisfacción del ciudadano	(H) **Ejecutar las estrategias definidas en el modelo de atención al ciudadano.** ***Responsables: Profesional Especializado 12 (A) (Subdirección Administrativa y Financiera), Funcionarios de los subprocesos de educación ambiental y comunicaciones***	1) Capacitacion y sensibilización en el Proceso Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano	1) Todos los procesos Comunidad
1) Todos los Procesos	1) -Instruentos y herramientas de medición de satisfacción del ciudadano -Inventario de los servicios prestados por la entidad a los ciudadanos	(V) **Medir la satisfacción de los usuarios** ***Responsables: Profesional Especializado 12 (A) (Subdirección Administrativa y Financiera)***	1) -Indicadores del proceso medidos y analizados -Identificación de puntos críticos de atención al ciudadano	1) Todos los procesos
1) Gestión del Control Interno Todos los procesos Ciudadanos y grupos de interés	1) Informaciòn sobre el desempeño del proceso (Comportamiento de indicadores, resultados de auditorias internas y externas, evaluaciones de satisfacciòn de usuarios, sugerencias, identificación y valoración de riesgos.	(A) **Tomar acciones correctivas, preventivas y de mejora** ***Responsables: Profesional Especializado 12 (A) (Subdirección Administrativa y Financiera)***	1) Acciones preventivas, correctivas y de mejora.	1) Gestión del Control Interno Direccionamiento Estratégico Ciudadano y grupos de interés

Diccionario de Actividades

Código	PHVA	Nombre	Descripción
1	P	Definir un modelo propio de atención al ciudadano a través del establecimiento de las políticas de Atención al Ciudadano en la Corporación **Responsables:** Profesional Especializado 12 (A) (Subdirección Administrativa y Financiera)	
2	H	Ejecutar las estrategias definidas en el modelo de atención al ciudadano. **Responsables:** Profesional Especializado 12 (A) (Subdirección Administrativa y Financiera), Funcionarios de los subprocesos de educación ambiental y comunicaciones	
3	V	Medir la satisfacción de los usuarios **Responsables:** Profesional Especializado 12 (A) (Subdirección Administrativa y Financiera)	
4	A	Tomar acciones correctivas, preventivas y de mejora **Responsables:** Profesional Especializado 12 (A) (Subdirección Administrativa y Financiera)	

Procedimientos

Código	Procedimiento
CS-AC-PR-01	Procedimiento para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones