



**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano  
Anexo 4.**

**Componente 4: Servicio al ciudadano**

**Objetivo:**

Mejorar la atención al ciudadano mediante la implementación de mecanismos para el servicio y satisfacción de los usuarios de la Corporación.

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1 <i>Asignar responsabilidades al personal de Atención al Público en la Sede de Cúcuta.</i>	<i>Responsabilidades definidas</i>	<i>Director General</i>	<i>30/05/2016</i>
Fortalecimiento de los canales de atención	1 <i>Divulgación de videos corporativos y de información para los usuarios en las Oficinas de Atención al Público de CORPONOR.</i>	<i>Videos corporativos divulgados</i>	<i>Secretaria General - Atención al Público - Comunicaciones</i>	<i>Acción Permanente</i>
	2 <i>Disponer de una cartelera o avisos informativo donde se coloque a disposición del ciudadano documentos de conocimiento público (Protocolos de Atención al Ciudadano, Carta de trato digno al usuario, horario de atención al público, etc)</i>	<i>Cartelera o avisos informativos actualizados</i>	<i>Secretaria General - Atención al Público</i>	<i>30/07/2016</i>
	3 <i>Desarrollo de campañas de comunicación dirigidas al usuario sobre los trámites que posee la Corporación y atención de Solicitudes, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, con los tiempos establecidos para dar respuesta.</i>	<i>Dos (2) campañas realizadas</i>	<i>Secretaria General - Atención al Público - Comunicaciones</i>	<i>Según programación</i>
Talento humano	1 <i>Capacitación en temas específicos de solicitudes de permisos, autorizaciones y licencias ambientales, normatividad ambiental vigente, requisitos básicos y previamente establecidos por la entidad al personal que atiende público en cada una de las sedes de CORPONOR.</i>	<i>Cuatro (4) capacitaciones</i>	<i>Subd. Desarrollo Sectorial Sostenible - Oficina Jurídica - Secretaria General</i>	<i>Según programación</i>
	2 <i>Actividades de capacitación en Atención y Servicio al Cliente (relaciones públicas, comunicación asertiva, trabajo en equipo, etc), para todo el personal de la Corporación (Directivo, operativo, administrativo, etc.), con el fin de fortalecer sus competencias y toma de conciencia en estos aspectos.</i>	<i>Dos (2) capacitaciones</i>	<i>Secretaria General - Talento Humano</i>	<i>Según programación</i>
	3 <i>Realización de jornadas de autoevaluación, en donde se felicite y se reconozca la labor de los funcionarios, de manera que se fomente la cultura del buen servicio en toda la Corporación.</i>	<i>Tres (3) Jornadas de autoevaluación</i>	<i>Secretaria General - Talento Humano - Oficinas Atención al Público</i>	<i>Según programación</i>



**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano  
Anexo 4.**

**Componente 4: Servicio al ciudadano**

**Objetivo:**

Mejorar la atención al ciudadano mediante la implementación de mecanismos para el servicio y satisfacción de los usuarios de la Corporación.

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Normativo y procedimental	1	Revisar y actualizar el reglamento PQRSF	Un (1) Reglamento actualizado	Oficina Jurídica - Secretaría General- Subdirección de Planeación y Fronteras	30/06/2016
	2	Implementar control de registro de los ciudadanos que ingresan a las instalaciones.	Registro de ciudadanos atendidos	Secretaría General - Atención al Público	Acción Permanente
	3	Elaborar trimestralmente informe PQRSF y publicar en la página web en el menú transparencia y acceso a la información.	4 Informes elaborados y publicados	Secretaría General - Atención al Público	Trimestral
	4	Revisar, adoptar y socializar el protocolo de atención al ciudadano.	Protocolo de Atención al Ciudadano adoptado y socializado	Secretaría General - Subdirección de Planeación y Fronteras	30/06/2016
	5	Informar a la Oficina de Atención al Público la realización de eventos (reuniones, talleres o conferencias) con el fin de poder ofrecer una mejor orientación al usuario y autorizar el ingreso a cantidades altas de personas.	Información de realización de eventos remitida a la Oficina de Atención al Público	Secretaría General - Comunicaciones	Acción Permanente
	6	Comunicar a todo el personal de la Corporación la importancia de atender a los usuarios que lo requieran en la Oficina de Atención al Público.	Circular expedida	Director General	30/05/2016
	7	Definir e Implementar Política de Protección de datos personales.	Política protección de datos personales implementada	Comité Gobierno en Línea	30/07/2016
	8	Revisar y/o mejorar los controles establecidos para el cumplimiento de respuesta a tiempo de los derechos de petición.	Procedimiento actualizado	Oficina Jurídica - Secretaría General - Subdirección de Planeación y Fronteras	30/06/2016
Relacionamiento con el ciudadano	1	Aplicación mecanismos de percepción de la satisfacción del usuario	Mecanismos implementados	Secretaría General - Subdirección de Planeación y Fronteras	30/12/2016
	2	Implementar acciones de mejora producto de la evaluación de la satisfacción de los usuarios.	Acciones de mejora	Responsables según trámites o servicios evaluados	30/12/2016