

Elaborado por: Tatiana Joya Nuñez Jefe (E) Oficina Atención al Ciudadano - CORPONOR

POLÍTICA INSTITUCIONAL DESEMPEÑO	COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	No	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA	RESPONSABLE	METAS		FORMULA	META / EVIDENCIA
		Subcomponente 1. Diagnostico y Planeación estratégica del servicio	1.1	Formular la estrategia de servicio al ciudadano que contenga acciones de lenguaje claro y que cuente con un responsable para su implementación.	31/01/2026	Oficina de Atención al Ciudadano; Subdirección de Planeación y Fronteras.	1	Estrategia	(No. estrategias formuladas / No. estrategias programadas)*100	Plan de Acción Integral 2026
			1.2	Realizar diagnostico del servicio al ciudadano	30/06/2026	Oficina de Atención al Ciudadano; Subdirecciones Misionales; Direcciones Territoriales.	1	Diagnostico	(No. Diagnostico realizado / No. Diagnostico programado)*100	Documento
			1.3	Desarrollar ejercicios 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.	30/07/2026 30/12/2026	Oficina de Atención al Ciudadano; Subdirecciones Misionales; Direcciones Territoriales.	2	Informe de caracterización elaborado y publicado	(No. informes elaborados y publicado / No. informes programados)*100	Página web de CORPONOR, menú atención y servicio al ciudadano.
		Subcomponente 2. Talento humano idóneo y suficiente	2.1	Incorporar en el Plan Institucional de Capacitación (PIC), y desarrollar espacios de formación dirigidos a servidores públicos sobre ATENCIÓN AL CIUDADANO (Capacitación enfocada en herramientas de servicio incluyente y preferencial), promoción del curso de lenguaje claro, socialización protocolos atención al ciudadano.	según programación capacitación	Oficina de Atención al Ciudadano; Secretaría General (Talento Humano).	3	Espacio de participación	(No. espacios realizados / No. espacios programados)*100	Listados de asistencia, invitaciones a eventos, registro fotográfico
			2.2	Aprendizaje de experiencias exitosas en acciones y actividades dirigidas al servicio al ciudadano y Participación Ciudadana de las CAR's u otras entidades Públicas	según programación capacitación	Oficina de Atención al Ciudadano; Subdirección de Planeación y Fronteras.	2	Espacio de participación	(No. espacios realizados / No. espacios programados)*100	Listados de asistencia, invitaciones a eventos, registro fotográfico

Elaborado por: Tatiana Joya Nuñez Jefe (E) Oficina Atención al Ciudadano - CORPONOR

POLÍTICA INSTITUCIONAL DESEMPEÑO	COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	No	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA	RESPONSABLE	METAS	FORMULA	META / EVIDENCIA
SERVICIO AL CIUDADANO	ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Subcomponente 3 Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para las ciudadanías	3.1	Implementar estrategia de fortalecimiento de los canales de atención virtual establecidos por la corporación con acciones para garantizar la accesibilidad web (Resolución 1519 de 2020).	Permanente	Oficina de Atención al Ciudadano; Subdirección de Planeación y Fronteras (Sistemas)	4 Canal de atención virtual fortalecido: •Página Web: www.corponor.gov.co •Chat BOT •Ventanilla Única para Radicación •Correos Institucionales	(No. Canales virtuales fortalecidos / No. canales virtuales programados)*100	Canal de atención virtual fortalecido, de acuerdo con los lineamientos de la Resolución 1519 de 2020.
			3.2	Mantener actualizado el Menú de atención y servicio al ciudadano en la página web de la entidad siguiendo los lineamientos definidos por Función Pública.	Permanente	Oficina de Atención al Ciudadano; Subdirección de Planeación y Fronteras - Sistemas	1 Menú atención y servicio al ciudadano	Menú atención y servicio al ciudadano actualizado y en funcionamiento	Página web de CORPONOR, menú atención y servicio al ciudadano.
			3.3	Implementar acciones para garantizar la accesibilidad de canales de atención en medio físico (NTC 6047)	30/05/2026	Oficina de Atención al Ciudadano; Secretaría General	1 Acciones implementadas	(No. acciones realizadas / No. acciones programadas)*100	Acciones implementadas
			3.4	Resolver peticiones ciudadanas de manera efectiva, oportuna y con calidad, en atención al procedimiento interno, recibo y respuesta de las peticiones.	30/01/2026 30/04/2026 30/07/2026 30/10/2026	Subdirección Jurídica	4 Informes PQRSD elaborados y publicados	(No. informes PQRSD elaborados y publicados / No. informes PQRSD programados)*100	Informe PQRSD
			3.5	Mantener actualizada la carta de trato digno que oriente a los grupos de valor en el relacionamiento con la entidad.	30/10/2026	Oficina de Atención al Ciudadano; Subdirección de Planeación y Fronteras	1 Actualización Carta de trato digno	Carta de trato digno actualizada / publicada	Página web de CORPONOR, menú atención y servicio al ciudadano.

Elaborado por: Tatiana Joya Nuñez Jefe (E) Oficina Atención al Ciudadano - CORPONOR

POLÍTICA INSTITUCIONAL DESEMPEÑO	COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	No	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA	RESPONSABLE	METAS		FORMULA	META / EVIDENCIA
			3.6	Fortalecer la red de lenguaje claro de acuerdo a lo establecido en la Circular No. 100-010-2021 (estratégicas, capacitación, simplificación, medición y evaluación, comunicación y atención)	30/10/2026	Oficina de Atención al Ciudadano; Subdirección Jurídica - Misionales	1	Estrategia de lenguaje claro	(No. estrategias implementadas / No. estrategias programadas)*100	Listado de asistencia, comunicaciones
			3.7	Mantener actualizados los formatos de respuesta a peticiones, quejas, reclamos o solicitudes ciudadano sencillos y de fácil comprensión que garantice respuestas clara y útiles	30/10/2026	Oficina de Atención al Ciudadano; Subdirección Jurídica; Subdirección de Planeación y Fronteras	100%	Formatos actualizados	(No. Formatos actualizados / No. Formatos establecidos)*100	Formatos actualizados
			3.8	Divulgar las herramientas diseñadas de la información que se entrega a la ciudadanía, a través de los diferentes canales de atención.	15/12/2026	Oficina de Atención al Ciudadano; Comunicaciones	5	Campaña de comunicaciones	(No. Campaña realizada / No. campaña programada)*100	Campaña de comunicaciones
			3.9	Implementar en espacios de participación ciudadana para mejorar y co-crear la oferta institucional, los escenarios de relacionamiento y los canales de atención, en concordancia con sus necesidades y preferencias.	15/12/2026	Oficina de Atención al Ciudadano; Subdirección de Planeación y Fronteras	5	Feria de servicio	(No. ferias realizadas / No. ferias programadas)*100	Ferias de servicios, mesas de trabajo con grupos de valor.
		Subcomponente 4 Evaluación de la gestión del servicio y medición experiencia ciudadana	4.1	Realizar seguimiento al instrumentos de medición y evaluación de la experiencia ciudadana y la comprensión de la información, en su interacción con la entidad (encuestas de percepción, evaluación de experiencia ciudadana, entre otros).	30/07/2026 30/12/2026	Oficina de Atención al Ciudadano	1	Instrumento(s) de medición y evaluación de la experiencia ciudadana con seguimiento	(No. Instrumentos con seguimiento / No. Instrumentos implementados)*100	Instrumento(s) de medición y evaluación de la experiencia ciudadana y lenguaje claro implementados.
			4.2	Implementar el método de ciudadano incógnito en los diferentes canales de atención	30/07/2026 30/12/2026	Oficina de Atención al Ciudadano; Subdirección de Planeación y Fronteras (Sistemas)	1	Informe del resultado de la aplicación del método ciudadano incógnito	(No. informes elaborados / No. informes programados)*100	Informe del resultado de la aplicación del método ciudadano incógnito



ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Vigencia 2026

Elaborado por: Tatiana Joya Nuñez Jefe (E) Oficina Atención al Ciudadano - CORPONOR

POLÍTICA INSTITUCIONAL DESEMPEÑO	COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	No	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA	RESPONSABLE	METAS	FORMULA	META / EVIDENCIA
			4.3	Diseñar 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.	30/12/2026	Oficina de Atención al Ciudadano	1 Plan de mejora en servicio al ciudadano elaborado e implementado	(No. acciones de mejora implementadas / No. acciones de mejora programados)*100	Plan de mejora en servicio al ciudadano elaborado e implementado.