

PLAN DE ACCIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

OBJETIVO DEL PLAN	Mejorar el servicio al ciudadano de la entidad con el fin de generar mayor confianza, eficacia y eficiencia en los servicios prestados a los grupos de interés de la ANLA.
JUSTIFICACIÓN	Considerando que en el FURAG de la vigencia 2018, la Política de Servicio al Ciudadano de la ANLA obtuvo un puntaje de 65,7, y en la vigencia de 2019 un puntaje de 81,6%, se evidencia que la entidad ha hecho esfuerzos para mejorar en esta materia. Sin embargo, y teniendo en cuenta la nueva estructura de la Autoridad (Decreto 376 de 2020) se identificaron oportunidades de mejora, las cuales se consolidaron en el presente plan de acción de la política, con el cual se espera continuar avanzando en el IDI y fomentar una mejor relación con los grupos de interés con los cuales nos relacionamos.
LIDER DE LA POLÍTICA	Subdirección de Mecanismos de Participación Ciudadana Ambiental - Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano
ALCANCE DE LA POLÍTICA	Avanzar en la caracterización de grupos de interés Ampliar nuevos canales de interlocución Implementar un Centro de Orientación integral y accesible Cualificar el servicio al ciudadano a través de la formación en lenguaje claro y la atención diferencial

DIMENSIÓN: GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS

EXTENSION: GESTION CON VALORES PARA RESULTADOS												
POLÍTICA MIGP	CATEGORÍA	ACTIVIDAD	PESO	ACCIONES	RESPONSABLE(S) DE EJECUCIÓN	INDICADOR PAI	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	ÁREAS INVOLUCRADAS EN IMPLEMENTACIÓN	PRODUCTO	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN
	Caracterización usuarios y medición de percepción	Avance en la caracterización de grupos de interés	12%	Actualizar la caracterización de USUARIOS	Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano	Avance en la caracterización grupos de interés	4.5.2		Oficina Asesora de Planeación	Caracterización de Usuarios actualizada	01/02/2020	31/12/2020
				Elaborar la caracterización de AUTORIDADES AMBIENTALES						Caracterización de Autoridades Ambientales elaborada	01/03/2020	31/12/2020
				Elaborar la caracterización de los ENTES DE CONTROL						Caracterización de Entes de Control elaborada	01/07/2020	31/12/2020
		Medir la satisfacción de los usuarios en relación con los trámites y servicios que presta la ANLA	8%	Ajustar e implementar el formulario de la encuesta de satisfacción de usuarios (tratamiento de datos personales)	Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano	Aumentar la Satisfacción de los Usuarios frente a los trámites y Servicios	4.5.1		Subdirección de Evaluación - Subdirección de Instrumentos, Permisos y Trámites	Formulario de encuesta de satisfacción de usuarios ajustado e implementado	01/04/2020	30/06/2020
				Elaborar el Informe con los resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios					Informe con los resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios del 2020	01/07/2020	31/12/2020	
		Formalidad de la dependencia o área	Socializar en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño el seguimiento a PQRSD y ECOS, así como los resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios	5%	Socializar los resultados del informe de seguimiento a PQRSD y ECOS	Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano	Porcentajes de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) atendidas de manera oportuna		4.1.1	Tres (3) socializaciones en Comité Institucional de Gestión y Desempeño	30/04/2020	31/10/2020
	Socializar el informe con los resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios				Aumentar la Satisfacción de los Usuarios frente a los trámites y Servicios		4.5.1		Informe con los resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios socializado	30/04/2020	31/12/2020	
	Procesos	Implementar el indicador de oportunidad en las dependencias involucradas en las respuestas de los PQRSD y ECOS	5%	Capacitar a las dependencias involucradas en la respuestas de los PQRSD y ECOS sobre la implementación del indicador de oportunidad.	Oficina Asesora de Planeación	Porcentajes de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) atendidas de manera oportuna			100% de las capacitaciones programadas a las dependencias involucradas en la respuestas de los PQRSD y ECOS sobre la implementación del indicador de oportunidad	01/01/2020	30/06/2020	
				Seguimiento del indicador de oportunidad en las respuestas de los PQRSD y ECOS		Porcentajes de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) atendidas de manera oportuna			Informe mensual consolidado de los indicadores por subdirección o dependencia, en el cual se incluye el seguimiento al indicador de oportunidad en las respuestas de los PQRSD y ECOS	01/01/2020	31/12/2020	
	Atención incluyente y accesibilidad	Mejoras en la atención y fortalecimiento de competencias a personal del Centro de Contacto Ciudadano	12%	Capacitar en atención diferencial a personas con discapacidad	Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano		4.3.1		Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano	100% de las capacitaciones programadas en atención diferencial a personas con discapacidad	01/07/2020	11/12/2020
				Capacitar en habilidades blandas	Grupo de Gestión Humana				Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano	100% de las capacitaciones programadas en habilidades blandas	01/07/2020	11/12/2020
				Realizar el curso de Lenguaje Claro del PNSC-DNP, por parte de los colaboradores del Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano.	Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano					Certificaciones del curso de Lenguaje Claro del PNSC-DNP, por parte de los colaboradores del Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano.	01/05/2020	30/06/2020
				Adecuación de un espacio para el Centro de Orientación al Usuario, que cumpla con las normas técnicas mínimas de acceso.						Centro de Orientación al Usuario implementado en cumplimiento con las normas técnicas mínimas de acceso		

Servicio al ciudadano		Mejoras en las condiciones de acceso en la infraestructura física del Centro de Orientación al Usuario-COU	8%	Señalización inclusiva diferencial	Administrativa y Financiera			LINEA ESTRATEGICA 1 – "INCREMENTAR LA CREDIBILIDAD EN LA ENTIDAD POR PARTE DE SUS GRUPOS DE INTERÉS"	Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano	Centro de Orientación al Usuario implementado con señalización inclusiva	01/07/2020	31/12/2020	
				Parqueaderos o estacionamiento para personas con discapacidad					Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano	Número de parqueaderos o estacionamientos para personas con discapacidad en la nueva sede			
	Sistemas de información	Diseñar una herramienta para hacer seguimiento a los PQRS-ECOS al interior y exterior de la Entidad	12%	Unificar criterios para el seguimiento de PQRS-ECOS	Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano				Oficina de Tecnologías de la Información	Oficina Asesora de Planeación	Base de datos con criterios de unificados para el seguimiento de PQRS-ECOS	01/04/2020	30/05/2020
				Definir el alcance del proyecto						Modelo de negocio y levantamiento de requerimientos	13/05/2020	15/07/2020	
				Diseñar el módulo/sistema de información						Documento de diseño (prototipo)	7/16/2020	31/12/2020	
	Protección de datos personales	Socializar los términos de uso del sitio web de la entidad y el tema de <i>habeas data</i>	5%	Actualizar los términos de uso del sitio web en el marco de la Política de Seguridad de la Información	Oficina de Tecnologías de la Información	Implementación del Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información 2020 -2024				Publicación de términos de uso del sitio web actualizados			
				Divulgar a los grupos de interés la Política de protección de datos personales						Piezas comunicativas con la divulgación a los grupos de interés sobre la Política de protección de datos personales	01/07/2020	01/01/2021	
	Canales de atención	Implementar 3 nuevos canales(chatbot, clic to call y virtual hold) de atención a los usuarios y/o ciudadanos	12%	Implementar de los 3 nuevos canales	Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano	Fortalecimiento de los canales de atención					Tres (3) nuevos canales implementados (chatbot, clic to call y virtual hold) de atención a los usuarios y/o ciudadanos	01/01/2020	30/06/2020
		Actualizar el Protocolo de Atención al Ciudadano	3%	Incluir los 4 nuevos canales (chatbot, clic to call, virtual hold y APP) al Protocolo de Atención al Ciudadano.							Protocolo de Atención al Ciudadano actualizado	01/07/2020	31/12/2020
				Incluir en el protocolo la atención a personas con discapacidad múltiple y psicosocial, personas desplazadas o en situación de extrema vulnerabilidad y personas pertenecientes a la comunidad LGBTI.									
				Actualizar el protocolo con los servicios implementados en el Centro de Orientación al Usuario									
		Centro de Orientación al Usuario-COU en	12%	Integrar las ventanillas de atención (notificaciones, correspondencia, préstamo de expedientes, orientación y VTAL) en un único espacio.	Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano	Centro de Orientación al Usuario en implementación				100% las ventanillas integradas (orientación, notificaciones, correspondencia y VITAL)	01/10/2020	31/12/2020	
				Dotar el Centro de Orientación con equipos para la consulta de anexos de los expedientes.						Centro de Orientación al Usuario dotado con equipos para la consulta de expedientes y anexos			
	Fortalecer la orientación en el Centro de Orientación al Usuario-COU, con profesionales de las áreas misionales.												
	Gestión de PQRS	Fortalecimiento de Transparencia y Acceso a la Información Pública en materia de PQRS y ECOS	3%	Publicar los registros de PQRS y ECOS	Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano				5.2.1		Cuatro (4) registros de PQRS publicados en el sitio web con los siguientes cortes: Corte 31 de diciembre de 2019 Corte 31 de marzo de 2020 Corte 30 de junio de 2020 Corte 30 de septiembre de 2020	01/01/2020	31/12/2020
				Publicar el Informe de solicitudes de acceso a la información									
		Actualizar la GUÍA PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y ECOS.	3%	Incluir los lineamientos para la atención y gestión de peticiones verbales en lenguas nativas, de acuerdo con el Decreto 1166 de 2016 y la estrategia de relacionamiento con entes de control en la GUÍA PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y ECOS	Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano	Porcentajes de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) atendidas de manera oportuna				GUÍA PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y ECOS actualizada.	01/05/2020	31/12/2020	
				Divulgar a los responsables de la respuesta a los PQRS - ECOS la actualización de la GUÍA PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y ECOS						Campaña de divulgación de la GUÍA PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y ECOS actualizada.	01/06/2020	31/12/2020	