

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: **CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL VALLE DEL CAUCA**

Vigencia: **2020**

Fecha de Publicación: **Diciembre 16 de 2020**



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	
Subcomponente 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.2	<i>Adopción de las medidas pertinentes para traducir al idioma inglés la misión, visión y portafolio de servicios</i>	Software Implementado	Oficina de Tecnologías de la Información - Secretaría General - Dirección de Planeación	30/septiembre/2020
	1.3	<i>Traducir a la lengua indígena más hablada en el Valle del Cauca, documentos publicados en la página Web: misión, visión y portafolio de servicios. Habilitar la locución en lengua indígena [nasa yuwe y embera (katío y chamí)]</i>	Documentos publicados	Oficina de Tecnologías de la Información - Secretaría General - Dirección de Planeación	30/septiembre/2020
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención	2.1	<i>Socialización permanente de los canales de atención al ciudadano a nivel interno como externo.</i>	Canales Socializados	Secretaría General - Dirección Administrativa y de Talento Humano	01/marzo/2020 - 31/diciembre/2020
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	<i>Desarrollo de competencias y habilidades en los servidores públicos para la atención al ciudadano, mediante programas de capacitación y sensibilización</i>	Plan Institucional de Capacitación Ejecutado	Secretaría General - Dirección Administrativa y de Talento Humano	01/marzo/2020 - 31/diciembre/2020
Subcomponente 4 Normativo y Procedimental	4.1	<i>Elaboración del Protocolo de atención al ciudadano</i>	Protocolo de atención al ciudadano elaborado	Secretaría General	30/noviembre/2020
	4.2	<i>Divulgación del Protocolo de atención al ciudadano</i>	Protocolo de atención al ciudadano divulgado por la Web	Secretaría General	31/diciembre/2020

Subcomponente 5 Relacionamiento con el Ciudadano	5.1	<i>Socialización de la Reglamentación de tramitación interna para la recepción y atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias presentadas verbalmente ante la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca-CVC - Resolución 0100 No. 0200- 0537-2018 del 16-julio-2018</i>	Reglamentación Socializada	Secretaría General - Dirección Administrativa y de Talento Humano	01/marzo/2020 - 31/diciembre/2020
	5.2	<i>Identificación necesidades, expectativas e intereses del ciudadano expuestas a través de las encuestas para medir la satisfacción del usuario</i>	Informe semestral	Secretaría General - Direcciones Ambientales Regionales - Oficina de Tecnologías de la Información	15/julio/2020 - 31/diciembre/2020