



PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2023- PAAC

Corporación Autonoma Regional para el Desarrollo Sostenible del Chocó -CODECHOCO

ANEXO N° 4

Cuarto Componente: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Subcomponente	No. Actividad	Meta	Area Responsable	Fecha Fin	
4.1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	4.1.1	Realizar actualización y divulgación de la Carta de trato Digno al interior de la entidad y en los canales de atención al ciudadano.	Carta del Trato Digno Sactualizado y divulgado	Oficina de Comunicaciones	31/12/2023
4.1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	4.1.2	Adelantar los trámites necesarios para atender las quejas por presuntos hechos de corrupción	Atender quejas que interpongan los ciudadanos por presuntos hechos de corrupción	Oficina de Control Interno Disciplinario	31/12/2023
4.2 Fortalecimiento de los canales de atención	4.2.1	Implementar campañas para que las partes interesadas utilicen los canales virtuales de atención al ciudadano	Tres (3) Soportes de las campañas realizadas	Oficina de Prensa y Comunicación	31/12/2023
4.2 Fortalecimiento de los canales de atención	4.2.2	Elaborar informe semestral de Seguimiento al Registro de denuncia a través de la página Web	Un (1) informe sobre el Registro de denuncia a través de la página Web	Subdirecciones Técnicas Secretaria General	31/07/2023
4.2 Fortalecimiento de los canales de atención	4.2.3	Publicar en cartelera y/o en la página de web de la entidad, el quehacer institucional de interés para el ciudadano	Publicación en cartelera o en página web, el quehacer institucional de interés para el ciudadano	Todos los procesos Oficina de Prensa y Comunicaciones Oficina de Sistema	31/12/2023
4.3 Talento Humano	4.3.1	Diseñar e implementar una campaña interna para fortalecer competencias en lenguaje claro, conocimientos sobre trámites y servicios, apropiación de protocolos de servicio, ventanilla hacia adentro y hacia afuera en el marco de MIPG.	Una (1) campaña diseñada e implementada interna para fortalecer competencias	Oficina de Prensa y Comunicaciones	31/12/2023
4.3 Talento Humano	4.3.2	Incluir en el plan institucional de capacitación de la Corporación temáticas relacionadas con el mejoramiento de la prestación del servicio al ciudadano.	Un (1) evento de Capacitacion al personal sobre tematicas atención al Ciudadano	Subdireccion Administrativa y Financiera Oficina de Talento Humano	31/12/2023

4.4 Normativo y procedimental	4.3.3	Actualizar el Protocolo de Servicio al Ciudadano, Estrategia de Participación ciudadana	documentos Protocolo de Servicio al Ciudadano, Estrategia de Participación ciudadana, actualizados	Subdirección de Planeación Oficina de Prensa y Comunicaciones oficina de Sistema	30/06/2023
4.4 Normativo y procedimental	4.3.4	Publicar en pagina web y otros medios de comunicación , el Protocolo de Servicio al Ciudadano, la Estrategia de Participación Ciudadana	dos documentos sobre Protocolo de Servicio al Ciudadano, Estrategia de Participación ciudadana socializados	Subdirección de Planeación Oficina de Prensa y Comunicaciones oficina de Sistema	31/12/2023
4.4 Normativo y procedimental	4.3.5	Realizar campañas informativas al interior de la corporación sobre la responsabilidad del servidor público frente a los derechos de los ciudadanos.	Dos(2) campañas realizadas al interior de la entidad, sobre la responsabilidad del servidor público frente a los derechos de los ciudadanos.	Oficina de Prensa y Comunicaciones	31/12/2023
4.5 Relacionamiento con el ciudadano	4.5.1	Elaborar la guía para brindar información a la ciudadanía en un lenguaje claro	Un (1) documento elaborado sobre la guía para brindar información a la ciudadanía en un lenguaje claro	Oficina de Prensa y Comunicaciones	31/10/2023
4.5 Relacionamiento con el ciudadano	4.5.2	Diseñar encuesta sobre satisfacción, en relación con la prestación del servicio.	Una (1) encuesta diseñada sobre satisfacción en relación con la prestación del servicio de la corporación	Secretaría General Responsable del proceso Oficina de Prensa y Comunicaciones	30/04/2023
4.5 Relacionamiento con el ciudadano	4.5.3	Formular aplicar y evaluar la Encuesta de satisfacción del servicio	Dos (2) informes sobre la evaluación de las encuestas aplicadas	Secretaría General Responsable del proceso	31/12/2023