

**FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

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

Vigencia: **2024**

Fecha de Publicación: **Diciembre 23 de 2024**



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
<b>Subcomponente 1</b> Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1	Realizar y publicar la caracterización de usuarios del Proceso de Atención al Ciudadano	1 Caracterización de usuarios del proceso de atención al ciudadano publicada en el portal web	Secretaría General (Grupo Atención al Ciudadano)	Julio de 2024
	2.1	Divulgar interna y externamente los canales de atención al ciudadano	1 pieza cada dos meses publicada en redes sociales y correo institucional CVC Noticias	Secretaría General (Grupo Atención al Ciudadano, Grupo Comunicaciones y Gestión Documental)	Febrero de 2024
Abril de 2024					
<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los Canales de Atención	2.2	Actualizar la Estrategia de Enfoque Diferencial	Estrategia actualizada de enfoque diferencial 2024-2027	Secretaría General - Dirección de Gestión Ambiental - Dirección de Planeación - Dirección Administrativa y del Talento Humano	Junio de 2024
					Agosto de 2024
					Octubre de 2024
					Diciembre de 2024
					Febrero a diciembre de 2024.

**FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

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

Vigencia: **2024**

Fecha de Publicación: **Diciembre 23 de 2024**



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
<b>Subcomponente 3</b> Talento Humano	3.1	Capacitar al personal de ventanillas únicas en temáticas relacionadas con orientación en trámites ambientales y protocolo de atención al ciudadano	1 capacitación anual	Secretaría General - Dirección Administrativa y del Talento Humano	Febrero a noviembre de 2024
	3.2	Promover practicas internas de lenguaje claro para que servidores públicos y contratistas, presten un servicio de calidad en los diferentes canales de atención al ciudadano	1 pieza publicada cada dos meses por el correo institucional CVC Noticias	Secretaría General (Grupo Atención al Ciudadano, Grupo Comunicaciones y Gestión Documental)	Marzo de 2024 Mayo de 2024 Julio de 2024 Septiembre de 2024 Noviembre de 2024
<b>Subcomponente 4</b> Normativo y Procedimental	4.1	Actualizar el Protocolo de Servicio y Atención al Ciudadano	1 protocolo de servicio y atención al ciudadano actualizado y publicado en el portal web	Secretaría General (Grupo Atención al Ciudadano, Grupo Comunicaciones y Gestión Documental)	Noviembre de 2024
	4.2	Actualizar y publicar la Carta de Trato Digno 2024	1 Carta de Trato Digno actualizada y publicada en la Intranet y la Extranet	Secretaría General (Grupo Atención al Ciudadano, Grupo Comunicaciones y Gestión Documental)	Marzo de 2024
	4.3	Divulgar interna y externamente el ABC del derecho de petición	1 pieza divulgada cada dos meses a través de las redes sociales de la CVC y en CVC Noticias.	Secretaría General (Grupo Atención al Ciudadano)	Marzo de 2024 Mayo de 2024 Julio de 2024 Septiembre de 2024 Noviembre de 2024

**FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

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

Vigencia: **2024**

Fecha de Publicación: **Diciembre 23 de 2024**



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	
<b>Subcomponente 5</b> Relacionamiento con el Ciudadano	5.1	Difundir temas de interés general para los ciudadanos acerca de la Corporación	1 pieza mensual publicada en las redes sociales de la Corporación	Secretaría General (Grupo Comunicaciones y Gestión Documental)	Febrero a diciembre de 2024.
	5.2	Difundir externamente el manejo de la herramienta "captura de información para la estimación de los volúmenes consumidos de aguas subterráneas" para los ciudadanos en un lenguaje claro	1 infografía publicada en redes sociales cada semestre	Dirección Técnica Ambiental (Grupo Recursos Hídricos) Apoya Secretaría General (Grupo Comunicaciones y Gestión Documental)	Julio de 2024 Enero de 2025
	5.3	Difundir externamente la información relacionada con el pago de derechos ambientales	1 Publicación en página web y/o redes sociales Corporativas  2 Menciones en los programas institucionales	Dirección de Gestión Ambiental. Apoya Secretaría General (Grupo Comunicaciones y Gestión Documental)	Mayo de 2024 (para la facturación del segundo semestre año 2023) Noviembre de 2024 (para la facturación primer semestre de 2024)
	5.5	Expedir y divulgar orientaciones para la presentación de los PUEAA (Programas de uso eficiente y ahorro del agua)	Una circular externa y una infografía animada publicada en redes sociales	Secretaría General. Apoya Dirección Técnica Ambiental	Marzo a diciembre de 2024