


ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
	Entidad:		Corporación Autónoma Regional de Santander			
	Vigencia:		2025			
	Fecha de publicación:		Enero 31 del 2025			
Subcomponente	Nivel		Actividades	Meta o producto	Responsable directo	Fecha programada de la actividad
Subcomponente 1 Planeación estratégica del servicio al ciudadano	B	1.1	Formular la estrategia de servicio al ciudadano:	Estrategia formulada y publicada en la página institucional.	Subdirección de Oferta, (apoyo de Oficina de GIT y Secretaria General y Planeación)	31/01/2025
	B	1.2	Definir el grupo de trabajo para desarrollar las funciones de servicio y relacionamiento con la ciudadanía.	Acta Comité Institucional de Gestión y Desempeño con la conformación del grupo de trabajo de servicio y relacionamiento con la ciudadanía. (Auxiliar administrativo, Abogado y Técnico)	Subdirección de Oferta (apoyo de Oficina de GIT y Secretaria General)	30/03/2025
	B/I	1.3	Actualizar la información existente de 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.	Informe actualizado de caracterización de ciudadanía y grupos de valor elaborado y publicado.	Grupo líder de atención al ciudadano con el apoyo de Todas las dependencias.	29/08/2025 31/12/2025
	B	1.4	Elaborar el plan de trabajo para la implementación de la política, a través de los instrumentos de planeación institucional	Plan de trabajo para implementar la política de servicio al ciudadano elaborado.	Subdirección de Oferta con apoyo de todas las dependencias.	30/04/2025
	B	1.5	Realizar el autodiagnóstico del estado de implementación de la Política, a partir de resultados del FURAG.	Diagnóstico del estado de implementación de la Política realizado.	Subdirección de Oferta. (con el apoyo de todas las dependencias)	30/04/2025
Subcomponente 2 Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	I	2.1	Incorporar en el Plan Institucional de Capacitaciones (PIC), desarrollar capacitaciones de formación dirigidos a servidores públicos sobre orientación al servicio, respeto por la diversidad y	Realizar tres capacitaciones que aborden los temas: orientación al servicio, respeto por la diversidad y Lenguaje Claro y comprensible. a los servidores públicos que tiene	Talento Humano	30/09/2025


			Lenguaje Claro y comprensible.	interacción con la ciudadanía en las diferentes áreas de la Corporación. Listados de asistencia, registro fotográfico y evaluación de satisfacción sobre las jornadas realizadas.		
	A	2.2	Identificar el talento humano de manera cualitativa y cuantitativa para garantizar la relación con el ciudadano.	Informe de caracterización del talento humano de la estrategia del servicio al ciudadano.	Talento Humano y Secretaria General.	30/04/2025
	B	2.3	Promover y apropiar el Código de Integridad: Valores del Servicio Público como herramienta pedagógica para promover y fortalecer la ética de lo público.	Informe de la socialización al Talento humano de la entidad con apropiación de los valores del servicio público.	Talento Humano.	30/06/2025 31/12/2025
Subcomponente 3 Gestión de relacionamiento con los ciudadanos (procesos y procedimientos, canales, certidumbre)	B	3.1	Implementar estrategia de fortalecimiento del canal de atención virtual con acciones para garantizar la accesibilidad web (Resolución 1519 de 2020).	Informe del Canal de atención virtual fortalecido, de acuerdo con los lineamientos de la Resolución 1519 de 2020.	Oficina Gestión de la Información y las Tecnologías GIT	31/12/2025
	I-A	3.2	Fortalecimiento en funcionamiento el Menú de atención y servicio al ciudadano en la página web de la entidad siguiendo los lineamientos definidos por Función Pública.	Informe de avance de funcionamiento del Menú de atención y servicio al ciudadano en la sede electrónica.	Oficina Gestión de la Información y las Tecnologías GIT	31/07/2025
	B	3.3	Actualizar y publicar en la sede electrónica la oferta institucional (información pública, portafolio de trámites y servicios, formulario de PQRSD y espacios de diálogo)	Oferta institucional publicada en la página web.	Oficina Gestión de la Información y las Tecnologías GIT	31/05/2025
	B/I	3.4	Revisar y actualizar los manuales y protocolos de servicio para garantizar su estandarización.	Manuales y protocolos de servicio revisados y publicado	Subdirección de Oferta	30/06/2025

	B	3.5	Revisar y actualizar y publicar la carta de trato digno que oriente a los grupos de valor en el relacionamiento con la entidad.	Carta de trato digno revisada y actualizada. A partir de los lineamientos de la Guía de diseño de la carta de trato digno.	Subdirección de Oferta	30/06/2025
	A	3.6	Implementar 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.	Informe de implementación de la estrategia de Participación ciudadana.	Subdirección de la Administración de la Oferta de los Recursos Naturales Renovables Disponibles, Educación Ambiental y Participación Ciudadana	30/06/2025 31/12/2025
	A	3.7	Establecer y apropiar estrategia(s) de interacción con el ciudadano, a través del sitio web y redes sociales de la entidad (Facebook, Twitter, Instagram, entre otras).	Informe de la interacción con el ciudadano a través sede electrónica y redes sociales, de acuerdo al plan de medios.	Oficina de GIT (comunicaciones)	30/04/2025 31/08/2025 31/12/2025
Subcomponente 4 Conocimiento al servicio al ciudadano	I	4.1	Analizar la información de estrategia(s) de gestión de conocimiento e innovación que analicen la información institucional de servicio y relacionamiento con la ciudadanía (análisis de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias).	Herramientas de análisis de información e informes de resultados PQRSD.	Subdirección de Oferta	15/04/2025 15/07/2025 15/10/2025 15/10/2025
Subcomponente 5 Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	B	5.2	Implementar instrumentos de medición y evaluación de la experiencia ciudadana y la comprensión de la información, en su interacción con la entidad (encuestas de percepción).	Informe con el análisis de las encuestas de percepción.	Subdirección de Oferta	30/06/2025 31/06/2025

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad:	Corporación Autónoma Regional de Santander
-----------------	--



	Vigencia:	2025
	Fecha de publicación:	Enero 31 del 2025
	Componente:	Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable directo	Responsable de apoyo	Fecha programada de la actividad
Subcomponente/ Proceso 1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 Actualizar la información mínima debe estar disponible en el sitio web de la entidad en la Sección Transparencia y Acceso a la Información Pública, establecida por la Ley 1712 de 2014 y Resolución 1519 del Ministerio de las Tecnología	Diligenciar la matriz de cumplimiento de índice de transparencia de acceso a la información de la página de la Procuraduría General. Autodiagnóstico publicado en la intranet para evaluar el nivel de implementación de la ley 1712 de 2014	Oficina de Gestión de la Información y Tecnologías	Líderes de los procesos	30-11-2025
Subcomponente/ Proceso 2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1 Revisión y/o actualización de Resolución de costos de reproducción de información.	Resolución actualizada publicada (siempre y cuando se requiera)	Secretaria General	Oficina de Gestión de la Información y Tecnologías	31-04-2025.
	2.2 Diligenciamiento de la matriz con las PQRSD recibidas y tramitadas durante el periodo.	Matriz diligenciada	Subdirección de la Administración de la Oferta de los Recursos Naturales Renovables Disponibles, Educación Ambiental y Participación Ciudadana.	Todos los procesos con la entrega de la matriz diligenciada con las solicitudes tramitadas	Trimestral
	2.3 Implementación y publicación del estándar de contenido y oportunidad de la información de las respuestas dadas a las solicitudes de acceso a información pública según Ley 1755 de 2015	Informe con las solicitudes de acceso a la información pública relacionadas en el PQRSD y el cumplimiento de los tiempos de respuesta.	Subdirección de la Administración de la Oferta de los Recursos Naturales Renovables Disponibles, Educación Ambiental y Participación Ciudadana.	Todos los procesos con la entrega del informe	Trimestral
	2.4 Informes de PQRSD	Soporte de la publicación Informes	Subdirección de la	Oficina de Gestión de la	Trimestral

		publicados en página web	trimestrales en la sede electrónica.	Administración de la Oferta	Información y Tecnologías	
Subcomponente/ Proceso 3. Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Actualización matriz activos de información debidamente articulada con el Programa de Gestión Documental.	Matriz actualizada y publicada	Secretaría General - Gestión Documental	Todos los líderes de procesos Oficina de Gestión de la Información y Tecnologías	Primer semestre de la vigencia.
	3.2	Elaboración del Esquema de la publicación de la Información, debidamente articulada con el Programa de Gestión Documental.	Esquema elaborado y Publicado	Secretaria General - Gestión Documental	Todos los líderes de procesos. Oficina de Gestión de la Información y Tecnologías	Primer semestre de la vigencia.
	3.3	Actualización del instrumento del Índice de información clasificada y reservada, debidamente articulada con el Programa de Gestión Documental.	Instrumento actualizado, articulado y publicado.	Secretaria General - Gestión Documental, Gestión Jurídica.	Todos los líderes de procesos. Oficina de Gestión de la Información y Tecnologías.	Primer semestre de la vigencia.
Subcomponente/ Proceso 4. Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Continuar en la implementación de medios de accesibilidad para la población en situación de discapacidad.	Informe de los Medios electrónicos adecuados para población en situación de discapacidad.	Oficina de Gestión de la Información y Tecnologías	Oficina de Comunicaciones	31-08-2025. 31-12-2025.
Subcomponente/ Proceso 5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Generar reportes semestrales de las solicitudes realizadas ante la Entidad con su respectiva actuación: -Número de solicitudes recibidas. -Número de solicitudes trasladadas a otra institución. -Tiempo de respuesta a cada solicitud.	Informe de las solicitudes de acceso a la información realizadas a la Entidad.	Subdirección de la Administración de la Oferta de los Recursos Naturales Renovables Disponibles, Educación Ambiental y Participación Ciudadana	Todos los líderes de procesos	Semestral

		-Número de solicitudes que se negó acceso a esa información.				
--	--	--	--	--	--	--