



COMPONENTES	CATEGORÍAS
	Caracterización usuarios y medición de percepción
	Formalidad de la dependencia o área
	Procesos

**Atención incluyente y
accesibilidad**

**Sistemas de
información**

Servicio al Ciudadano

Publicación de información

Canales de atención

Protección de datos personales

**Gestión de peticiones,
quejas, reclamos,
sugerencias y
denuncias**

**Gestión del talento
humano**

	Buenas prácticas
--	------------------



ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE
La entidad ha realizado caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos	60
La entidad determina, recopila y analiza los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los productos o servicios ofrecidos y si estos cumplen sus expectativas.	100
La entidad determina, recopila y analiza los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los trámites y procedimientos de cara al ciudadano.	100
La entidad cuenta con una dependencia o área formal encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen.	100
La dependencia de Servicio al Ciudadano es la encargada de dar orientación sobre los trámites y servicios de la entidad.	100
La política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano se incluye en el Plan Estratégico Sectorial y en el Plan Estratégico Institucional.	100
En el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo se incluyen temas relacionados con Servicio al Ciudadano.	100
La entidad cuenta con procesos o procedimientos de servicio al ciudadano documentados e implementados (peticiones, quejas, reclamos y denuncias, trámites y servicios)	100
La entidad aplica el procedimiento para las peticiones incompletas	100
La entidad efectúa ajustes razonables para garantizar la accesibilidad a los espacios físicos conforme a lo establecido en la NTC 6047	100

La entidad implementa acciones para garantizar una atención accesible, contemplando las necesidades de la población con discapacidades como: - Visual - Auditiva	0
La entidad incluyó dentro de su plan de desarrollo o plan institucional, acciones para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece	100
La entidad cuenta con mecanismos de atención especial y preferente para infantes, personas en situación de discapacidad, embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y veterano de la fuerza pública y en general de <u>personas en estado de indefensión y o de debilidad manifiesta.</u>	100
La entidad incorpora en su presupuesto recursos destinados para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece	0
La entidad cuenta con un sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias	100
El sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias incorpora los siguientes criterios: - Existe un responsable(s) de la administración del Sistema - Permite adjuntar archivos y/o documentos - Brinda opciones para que el ciudadano pueda elegir el medio por el cual quiere recibir la respuesta - Permite la protección de los datos personales de los usuarios. - Permite la centralización de todas las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, que ingresan por los diversos medios o canales - Cuenta con un enlace de ayuda en donde se detallan las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud. - Emite mensaje de confirmación del recibido por parte de la entidad - Emite mensaje de falla, propio del aplicativo, indicando el motivo de la misma y la opción con la que cuenta el peticionario - Permite hacer seguimiento al ciudadano del estado de la petición, queja, reclamo y denuncia - Permite monitorear la recepción y respuesta oportuna de peticiones, quejas, reclamos y denuncias. - Asigna único y consecutivo número de radicado e radicado de PQRS y otras comunicaciones oficiales, independiente del canal de ingreso (presencial, telefónico, correo electrónico, web, etc)	100
La entidad implementó sistemas de información / aplicativos interactivos para la consulta y gestión de la información, como mapas, gráficas, sistemas de georeferenciación u otros	0
La entidad habilitó consulta en línea de bases de datos con información relevante para el ciudadano	100
La entidad publica la siguiente información en lugares visibles (diferentes al medio electrónico) y de fácil acceso al ciudadano: - Localización física de sede central y sucursales o regionales - <u>Horarios de atención de sede central y sucursales o regionales</u>	0

La entidad publicó en su sitio web oficial, en la sección de transparencia y acceso a la información pública: - Mecanismos para la atención al ciudadano - Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al	100
El sitio web cuenta con información dirigida a diferentes grupos de población	100
La entidad actualiza frecuentemente la información sobre la oferta Institucional en los diferentes canales de atención	100
La entidad cuenta con los canales y/o espacios suficientes y adecuados para interactuar con ciudadanos, usuarios o grupos de interés.	100
La entidad ha implementado protocolos de servicio en todos los canales dispuestos para la atención ciudadana	100
La entidad garantiza atención por lo menos durante 40 horas a la semana	100
La entidad tiene establecido un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio	100
La entidad publica y mantiene actualizada la carta de trato digno al usuario, en la que se indiquen sus derechos y los medios dispuestos para garantizarlos.	100
La entidad cuenta con una política de tratamiento de datos personales, y tiene establecidos lineamientos para la protección y conservación de datos personales.	0
La entidad divulga su política de tratamiento de datos personales mediante aviso de privacidad, en su página web y personalmente al titular en el momento de la recolección de los datos.	0
La entidad cuenta con la autorización del ciudadano para la recolección de los datos personales	0
La entidad permite al titular de la información, conocer en cualquier momento la información que exista sobre él en sus bancos de datos.	0
La entidad conserva la información bajo condiciones de seguridad para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.	0
La entidad procede a la supresión de los datos personales una vez cumplida la finalidad del tratamiento de los mismos.	0

La entidad definió y publicó un reglamento interno para la gestión de las peticiones y quejas recibidas	100
La entidad informó a los ciudadanos los mecanismos a través de los cuales pueden hacer seguimiento a sus peticiones	0
La entidad cuenta con un formulario en su página Web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias	100
La entidad actualizó su reglamento de peticiones, quejas y reclamos, lineamientos para la atención y gestión de peticiones verbales en lenguas nativas, de acuerdo con el decreto 1166 de 2016.	0
La entidad cuenta con mecanismos para dar prioridad a las peticiones relacionadas con: - El reconocimiento de un derecho fundamental - Peticiones presentadas por menores de edad - Peticiones presentadas por periodistas	100
En caso de desistimiento tácito de una petición, la entidad expide el acto administrativo a través del cual se decreta dicha situación	0
La entidad elabora informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias con una frecuencia trimestral o mayor.	100
La entidad incluye en sus informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, los siguientes elementos de análisis: - Recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos - Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad - Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública - Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles	0
La entidad cuenta con mecanismos de evaluación periódica del desempeño de sus servidores en torno al servicio al ciudadano	0
Dentro de los temas que se incluyeron en el Plan Institucional de Capacitación de la vigencia, se tuvo en cuenta todo lo relacionado con la política de servicio al ciudadano	100
La entidad atiende en jornada continua	100

La entidad atiende en horarios adicionales	100
La entidad ofreció la posibilidad de realizar peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través de dispositivos móviles	100



INICIO



modelo integrado
de planeación
y gestión

PLAN DE ACCIÓN SERVICIO AL CIUDADANO

GUÍAS Y NORMAS TÉCNICAS	BUENAS PRÁCTICAS E INNOVACIÓN	MARCO JURÍDICO
Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés		Decreto 124 de 2016
Lineamientos para mediciones de percepción ciudadana		Ley 872 del 2003
Lineamientos para mediciones de percepción ciudadana		Ley 872 del 2003
Funciones Generales Oficinas de Servicio al Ciudadano		Ley 1474 de 2011
Funciones Generales Oficinas de Servicio al Ciudadano		Ley 1474 de 2011
Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano		Decreto 124 de 2016
Metodología para Optimización de Procesos y Procedimientos (ejemplo de dos procedimientos: Gestión de Peticiones y Gestión Documental)		
NTC6047; Herramienta de autodiagnóstico de espacios físicos		ley 1712 de 2016; ley 1618 de 2013; Decreto 103 de 2013

Directorio de soluciones para un servicio accesible e incluyente		ley 1712 de 2016; ley 1618 de 2013; Decreto 103 de 2014
NTC6047; Herramienta de autodiagnóstico de espacios físicos; Directorio de soluciones para un servicio accesible e incluyente		ley 1712 de 2016; ley 1618 de 2013; Decreto 103 de 2015
		Decreto 019 de 2012 Ley 1437 de 2011
		ley 1712 de 2016; ley 1618 de 2013; Decreto 103 de 2017
		Ley 1437 de 2011
		Ley 1437 de 2011; Ley 1712 de 2014
		Ley 1712 de 2014
		Ley 1712 de 2015
		ley 1712 de 2016; Decreto 103 de 2013

		ley 1712 de 2016; Decreto 103 de 2014
		ley 1712 de 2016; Decreto 103 de 2015
		ley 1712 de 2016; Decreto 103 de 2016
		Ley 1437 de 2011
Protocolos de servicio al ciudadano		
		Ley 1437 de 2011
		Ley 1437 de 2011
Modelo de carta de trato digno (FONADE)		Ley 1437 de 2011
Modelo de política de protección de datos personales		Ley 1266 de 2008; Ley 1581 de 2012; Decreto 1377 de 2013
Modelo de política de protección de datos personales		Ley 1266 de 2008; Ley 1581 de 2012; Decreto 1377 de 2014
		Ley 1266 de 2008; Ley 1581 de 2012; Decreto 1377 de 2015
		Ley 1266 de 2008; Ley 1581 de 2012; Decreto 1377 de 2016
		Ley 1266 de 2008; Ley 1581 de 2012; Decreto 1377 de 2017
		Ley 1266 de 2008; Ley 1581 de 2012; Decreto 1377 de 2018

Flujograma de PQRS		Ley 1755 de 2015
		Ley 1474 de 2011
		Decreto 1166 de 2016
		Ley 1755 de 2015; Decreto 019 de 2012
Flujograma de PQRS		Ley 1755 de 2015
		Decreto 124 de 2015
		Decreto 124 de 2016
Banco de preguntas para identificación de incentivos; Guía de competencias sugeridas para la gestión de servicio al ciudadano		Acuerdo 565 de 2016 y Decreto 2539 de 2005
Protocolos de servicio al ciudadano; Pénsum de capacitación avanzado en cultura del servicio al ciudadano; Guía de Lenguaje Claro; Curso Virtual de Lenguaje Claro; 10 pasos para comunicarse en lenguaje claro		Ley 1437 de 2011

		Ley 1437 de 2011

NO

OTRO	DISEÑE ALTERNATIVAS DE MEJORA
	Se terminara con la aplicacion del instrumento y asi poder terminar las etapas de la caracterizacion
	Se seguiran aplicando encuestas
	Se seguiran analizando conforme apliquemos las encuestas
	Servicio continul del SIEP

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]




