AUTODIAGNÓSTICO DE SERVICIO AL CIUDADANO

ENTIDAD	CALIFICACIÓN TOTAL
GOBERNACION NORTE DE SANTANDER 2019	92.3

COMPONENTES	CALIFICACIÓN	CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 - 100)	OBSERVACIONES
				La entidad ha realizado caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos	40	En el 2018 se inicio diseñando la caracterizacion de usuarios para la secretaria de hacienda, y este año se retomo el diseño de la misma para la caracterizacion de usuarios del proceso de atencion de tramites y servicios al usuario

			Caracterización usuarios y medición de percepción	**80.0**	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**	Se vienen aplicando las encuestas desde 2016, a la fecha se han aplicado 6 encuestas las cuales se aplican semestral, se encuentran publicadas desde 2017 en el link http://www.nortedesantandervivedigital.gov.co/sistemacalidad/procesos.php?id_proceso=8 en documentos soporte, de acuerdo al proceso al que pertenezca, el promedio de satisfacción del usuario oscila entre 4.5 a 4.9
					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**	Se vienen aplicando las encuestas desde 2016, a la fecha se han aplicado 6 encuestas las cuales se aplican semestral, se encuentran publicadas desde 2017 en el link http://www.nortedesantandervivedigital.gov.co/sistemacalidad/procesos.php?id_proceso=8 en documentos soporte, de acuerdo al proceso al que pertenezca, el promedio de satisfacción del usuario oscila entre 4.5 a 4.9
					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**	Se tiene la Oficina de Atención al Ciudadano la cual se creo en julio del 2019 y se cuenta con el Siep documental, el cual permite recibir y dar respuesta a las solicitudes de los usuarios.

	Formalidad de la dependencia o área	100.0	La dependencia de Servicio al Ciudadano es la encargada de dar orientación sobre los trámites y servicios de la entidad.	100	Existe un protocolo y una politica de atencion al usuario los cuales direccionan al servidor publico para dar orientacion a los usuarios. Los documentos se encuentran publicados en el link http://www.nortedesantandervivedigital.gov.co/sistemacalidad/procesos.php?id_proceso=8, el acto admisntrativo se encuentra para la firma de la Gobernadora encargada Dra Sonia Arango Medina
			La política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano	100	ESTA ARMONIZADO CON PDT Y PLAN SECTORIAL, se puede encontrar en el Plan de Desarrollo en el link http://www.nortedesantander.gov.co/Gobernaci%C3%B3n/Transparencia-y-del-Derecho-de-Acceso-a-la-Informaci%C3%B3n/Plan-estrat%C3%A9gico-Institucional
			En el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo se incluyen temas relacionados con Servicio al Ciudadano.	100	EN LAS ACTAS SE ENCONTRARAN EN EL LINK http://www.nortedesantander.gov.co/Gobernacion/Transparencia-y-del-Derecho-de-Acceso-a-la-Informaci%C3%B3n/MIPG
	Procesos	100.0	La entidad cuenta con procesos o procedimientos de servicio al ciudadano documentados e implementados (peticiones, quejas, reclamos y denuncias, trámites y servicios)	100	Existe el proceso de Atencion de tramites y servicios al usuario el cual tiene 4 procedimientos que se encuentran aprobados y estan publcados en el link http://www.nortedesantandervivedigital.gov.co/sistemacalidad/procesos.php?id_proceso=8 en procedimientos

	Procesos	100.0	La entidad aplica el procedimiento para las peticiones incompletas	100	En el siep documental se pueden consultar las solicitudes anonimas o incompletas. Se cuenta con el procedimiento Atencion de peticiones quejas reclamos y/o denuncias y se esta trabajando en la actualizacion del mismo para incluir los pasos a seguir para las solicitudes incompletas.
	Atención incluyente y accesibilidad	96.0	La entidad efectúa ajustes razonables para garantizar la accesibilidad a los espacios físicos conforme a lo establecido en la NTC 6047	100	La entidad a través de la Secretaría General implementó acciones para crear el punto de información presencial para la población con discapacidad física
			La entidad implementa acciones para garantizar una atención accesible, contemplando las necesidades de la población con discapacidades como: - Visual - Auditiva - Cognitiva - Mental - Sordoceguera - Múltiple - Física o motora	90	La entidad a través de la Secretaría General implementó acciones para crear el punto de información presencial para la población con discapacidad física y por TIC dio cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 con el criterio de accesibilidad a la información publicada en la web en beneficio de la población con discapacidad visual y auditiva.
			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	Si se incluyó en el Plan de Desarrollo y se encuentra en el link http://www.nortedesantander.gov.co/Gobernaci%C3%B3n/Transparencia-y-del-Derecho-de-Acceso-a-la-Informaci%C3%B3n/Plan-estrat%C3%A9gico-Institucional en el eje temático 2.11 POBLACIÓN EN DISCAPACIDAD en el programa 2.11.1 un Norte incluyente productivo para todos

			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 personas en estado de indefensión y o de debilidad manifiesta.	100	La entidad cuenta con ficho preferencial para la atencion especial
			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	90	Si, se encuentran en el plan de desarrollo en el eje temático 2.11 POBLACIÓN EN DISCAPACIDAD en el programa 2.11.1 un Norte incluyente productivo para todos
	Sistemas de información	97.5	La entidad cuenta con un sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias	100	Se cuenta con el SIEP documental desde el 3 de octubre del 2016, mediante el cual se recepcionan y gestionan las solicitudes realizadas por el usuario.
			El sistema de informacióon 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 detallen las	100	Se realizó la implementación del sofware del Siep documental, en cumplimiento al Acuerdo 060/2000 que nos permite brindar un servicio eficiente en la Gestión de las comunicaciones internas y externas de la entidad, permitiendo un servicio eficaz y eficiente en la atención o interacción con los ciudadanos que requieren de nuestros servicios.
			La entidad habilitó consulta en línea de bases de datos con información relevante para el ciudadano	90	La entidad a través de TIC tiene a disposicón del ciudadano información estructurada y con calidad en el portal datos.gov.co
			La entidad organiza su información, trámites y servicios a través de ventanillas únicas virtuales	100	A traves de la pagina http://www.nortedesantander.gov.co/ se puede consultar la informacion sobre la entidad y los tramites y servicios que se manejan.

Servicio al Ciudadano	92.3	Publicación de información	97.5	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 - Horarios de atención de sede central y sucursales o regionales - Teléfonos de contacto, líneas gratuitas y fax - Carta de trato digno - Listado de trámites y servicios - Responsable (dependencia o nombre o cargo) de la atención de peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias - Correo electrónico de contacto de la Entidad - Noticias - Información relevante de la rendición de cuentas - Calendario de actividades	90	La entidad publica todo lo relacionado con el servicio al usuario en la pagina web http://www.nortedesantander.gov.co/. Ademas se realizaron campañas de Atención al Ciudadano a través de las redes sociales (facebook, Twiter, whatsapp, página de la Gobernación, pantallas de televisión de la Gobernación) y cuñas radiales que se han enviado a los correos electrónicos de los medios de comunicación que tienen las emisoras.
				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 público - Derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos (Carta de trato digno) - Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones de la Entidad	100	La entidad publica la informacion en el siguiente enlace http://www.nortedesantander.gov.co/Sistema-PQRSD/Directorio-General
				El sitio web cuenta con información dirigida a diferentes grupos de población	100	La informacion que existe en la pagina web de la entidad va dirigida al publico en general
				La entidad actualiza frecuentemente la información sobre la oferta Institucional en los diferentes canales de atención	100	La pagina web de la entidad se actualiza constantemente con informacion de ofertas
				La entidad cuenta con los canales y/o espacios suficientes y adecuados para interactuar con ciudadanos, usuarios o grupos de interés.	100	Se creo la oficina de atencion del ciudadano, y tiene canales en linea para la atencion de los usuarios.

	Canales de atención	100.0	La entidad ha implementado protocolos de servicio en todos los canales dispuestos para la atención ciudadana	100	Se tiene el protocolo de atencion al usuario, el cual se encuentra para la firma del gobernador y su posterior socializacion a los servidores publicos.
			La entidad garantiza atención por lo menos durante 40 horas a la semana	100	La entidad presta atencion al usuario 40 horas a la semana, los horarios y el tiempo de atencion se puede visualizar en el siguiente enlace http://www.nortedesantander.gov.co/Sistema-PQRSD/Directorio-General
			La entidad tiene establecido un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio	100	Si, en la oficina de atencion al ciudadano y la ventanilla unica se presta la atencion de acuerdo a los turnos que se dan a los usuarios.
			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	En el protocolo de atencion al usuario se encuentran establecidos los pasos a seguir para el buen trato a los usuarios.
			La entidad dispone de oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario	100	Se cuenta con la oficina de atencion al usuario y la ventanilla unica de atencion
			La entidad dispone de oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario	100	Se cuenta con la oficina de atencion al usuario y la ventanilla unica de atencion
	Protección de	100.0	La entidad cuenta con una política de tratamiento de datos personales, y tiene establecidos lineamientos para la protección y conservación de datos personales.	100	TIC
			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.	100	TIC
			La entidad cuenta con la autorización del ciudadano para la recolección de los datos personales	100	TIC

	datos personales		La entidad permite al titular de la información, conocer en cualquier momento la información que exista sobre él en sus bancos de datos.	100	TIC
			La entidad conserva la información bajo condiciones de seguridad para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.	100	TIC
			La entidad procede a la supresión de los datos personales una vez cumplida la finalidad del tratamiento de los mismos.	100	TIC
			La entidad definió y publicó un reglamento interno para la gestión de las peticiones y quejas recibidas	100	Se tiene el procedimiento para la atencion de peticiones quejas reclamos y/o denuncias http://www.nortedesantandervivedigital.gov.co/sistemacalidad/procesos.php?id_proceso=8, en procedimientos
			La entidad informó a los ciudadanos los mecanismos a través de los cuales pueden hacer seguimiento a sus peticiones	80	En la pagina de la gobernacion, se puede consultar el estado de la solicitud. http://www.nortedesantander.gov.co/Sistema-PQRSD/Cont%C3%A1ctenos
			La entidad cuenta con un formulario en su página Web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias	100	En el siguiente enlace se puede realizar el diligenciamiento de la solicitud http://www.nortedesantander.gov.co/Sistema-PQRSD/Cont%C3%A1ctenos
			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.	50	La entidad no lo ha reglamentado, pero si se tienen funcionarios que hacen de traductores para las lenguas U´¨wa, barí, en caso de que ser necesario.

		Gestión de PQRSD	**78.2**	La entidad dispone de mecanismos para recibir y tramitar las peticiones interpuestas en lenguas nativas o dialectos oficiales de Colombia, diferentes al español.	**60**	No se cuenta con mecanismos especiales para las lenguas nativas pero se tienen funcionarios que hacen de traductores para las lenguas U¨wa, barí, en caso de que sea necesario.
				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	**90**	Se sigue el procedimiento para estos casos de acuerdo a la normatividad vigente
				En caso de desistimiento tácito de una petición, la entidad expide el acto administrativo a través del cual se decreta dicha situación	**40**	Se encuentra en construcción
				La entidad elabora informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias con una frecuencia trimestral o mayor.	**100**	Se realizan los informes de las PQRSD , se presentan a secretaria general con copia a control interno y se publica un consolidado en la pagina web, esto se realiza trimestralmente
				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	**40**	En las encuestas que se aplican para la medir la satisfaccion del usuario se visualizan recomendación por parte de los usuarios para la mejora del servicio
				La entidad cumple con los términos legales para responder las peticiones y consultas	**100**	Los terminos legales si se cumplen, pero con la implementacion del nuevo sistema el SIEP documental se han retrasado un poco las respuestas debido al proceso que se debe llevar a cabo para las solicitudes.

				La entidad da trámite a las peticiones anónimas	100	Si, la entidad tramita las peticiones anónimas y estas pueden ser consultadas en el siguiente link http://www.nortedesantander.gov.co/Sistema-PQRSD/Cont%C3%A1ctenos
		Gestión del talento humano	65.0	La entidad cuenta con mecanismos de evaluación periódica del desempeño de sus servidores en torno al servicio al ciudadano	50	Los funcionarios pactaron compromisos en la Evaluación de Desempeño relacionados con Atención al Ciudadano y Sistema de Gestión Documental.
				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 politica de servicio al ciudadano	80	Se desarrollaron capacitaciones en cuanto al servicio al ciudadano
		Control	100.0	La Oficina de Control Interno vigila que la dependencia de servicio al ciudadano, preste atención al ciudadano de acuerdo con las normas legales vigentes	100	La Oficina de Control Interno de Gestión hace seguimiento a las PQRSD en forma semestral.
				La Oficina de Control realiza un informe semestral sobre el cumplimiento de las obligaciones legales por parte de la dependencia de servicio al ciudadano	100	Realiza un informe semestral.
		Buenas prácticas	100.0	La entidad atiende en jornada contínua	100	En epocas especiales, epocas de navidad, semana santa, entre otras.
				La entidad atiende en horarios adicionales	100	Si, en epocas especiales.
				La entidad ofreció la posibilidad de realizar peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través de dispositivos móviles	100	si, mediante los dispositivos moviles se puede acceder a la pagina de la gobernacion

INICIO

GRÁFICAS