



modelo integrado  
de planeación  
y gestión

## AUTODIAGNÓSTICO DE SERVICIO AL CIUDADANO

ENTIDAD	CALIFICACIÓN TOTAL
	76,6

COMPONENTES	CALIFICACIÓN	CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 - 100)	OBSERVACIONES
		Caracterización usuarios y medición de percepción	66,7	La entidad ha realizado caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos	80	Se cuenta con la caracterización de usuarios lista para publicar
				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.	60	Reestructurar el modelo de Encuesta de Satisfacción y su respectivo análisis de información
				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.	60	Verificar las encuestas de percepción con los diferentes trámites de la entidad
		Formalidad de la dependencia o área	90,0	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	Cumple en su totalidad
				La dependencia de Servicio al Ciudadano es la encargada de dar orientación sobre los trámites y servicios de la entidad.	100	Cumple en su totalidad
				La política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano se incluye en el Plan Estratégico Sectorial y en el Plan Estratégico Institucional.	100	Cumple en su totalidad
				En el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo se incluyen temas relacionados con Servicio al Ciudadano.	60	Incluir en el Comité de Gestión y Desempeño temas relacionados con Servicio al Ciudadano
		Procesos	50,5	La entidad cuenta con procesos o procedimientos de servicio al ciudadano documentados e implementados (peticiones, quejas, reclamos y denuncias, trámites y servicios)	100	Cumple en su totalidad
				La entidad aplica el procedimiento para las peticiones incompletas	1	Documentar el procedimiento para peticiones incompletas (área Jurídica)
		Atención incluyente y accesibilidad	52,5	La entidad efectúa ajustes razonables para garantizar la accesibilidad a los espacios físicos conforme a lo establecido en la NTC 6047		Sonia
				La entidad implementa acciones para garantizar una atención accesible, contemplando las necesidades de la población con discapacidades como: - Visual - Auditiva	40	Destinar recursos para implementar las acciones que garanticen la accesibilidad a los usuarios con discapacidades
				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	30	Implementar nuevas estrategias para acceso de la Población con discapacidad



INICIO



GRÁFICAS

			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. 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	Documentar las evidencias de atención preferencial y publicar	
				50	Es solicitado por parte del área mas no es incluido-Incluirlo (Gerencia)	
	Sistemas de información	70,3		La entidad cuenta con un sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias	100	La entidad cuenta con diferentes mecanismos para el registro y gestión de las PQRS
				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 detallen 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)	80	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.
				La entidad habilitó consulta en línea de bases de datos con información relevante para el ciudadano	1	Tema de discusión
	La entidad organiza su información, trámites y servicios a través de ventanillas únicas virtuales	100	Botón de trámites Transparencia			
Publicación de información	90,0		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	Cumple en su totalidad	
			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 - Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información.	90	Pendiente verificar el botón de transparencia	
			El sitio web cuenta con información dirigida a diferentes grupos de población	90	Cumple en su totalidad	

Servicio al Ciudadano

76,6	Canales de atención	87,1	La entidad actualiza frecuentemente la información sobre la oferta Institucional en los diferentes canales de atención	90	Se publica periódicamente la información que oferta la institución en sus diferentes canales.	
			La entidad cuenta con los canales y/o espacios suficientes y adecuados para interactuar con ciudadanos, usuarios o grupos de interés.	90	Cumple en su totalidad	
			La entidad ha implementado protocolos de servicio en todos los canales dispuestos para la atención ciudadana	90	Cumple en su totalidad	
			La entidad garantiza atención por lo menos durante 40 horas a la semana	90	Cumple en su totalidad	
			La entidad tiene establecido un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio	60	La entidad tiene implementado el sistema de digiturno para facturación de diferentes ordenes. En las demas ventanillas en la atención al usuario, estamos en el proceso de la impelnetación de dicho sistema.	
			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	Se encientra actualizada y publicada en la pagina de la institución.	
			La entidad dispone de oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario	90	Si se cumple	
			La entidad dispone de oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario	90	Si se cumple	
	Protección de datos personales	82,5	100	La entidad cuenta con una política de tratamiento de datos personales, y tiene establecidos lineamientos para la protección y conservación de datos personales.	100	Si se cumple
			100	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	Si se cumple
			100	La entidad cuenta con la autorización del ciudadano para la recolección de los datos personales	100	Si se cumple
			100	La entidad permite al titular de la información, conocer en cualquier momento la información que exista sobre él en sus bancos de datos.	100	Si se cumple
			90	La entidad conserva la información bajo condiciones de seguridad para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.	90	Si se cumple
			5	La entidad procede a la supresión de los datos personales una vez cumplida la finalidad del tratamiento de los mismos.	5	
					100	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			100	Si se cumple
	100	La entidad cuenta con un formulario en su página Web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias			100	Si se cumple
	3	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.			3	Decisión gerencial de asignar los recursos necesarios

	Gestión de PQRSD	77,8	La entidad dispone de mecanismos para recibir y tramitar las peticiones interpuestas en lenguas nativas o dialectos oficiales de Colombia, diferentes al español.	3	Decisión gerencial de asignar los recursos necesarios		
			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	Si se cumple		
			En caso de desistimiento tácito de una petición, la entidad expide el acto administrativo a través del cual se decreta dicha situación	100	Si se cumple		
			La entidad elabora informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias con una frecuencia trimestral o mayor.	100	Si se cumple		
			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	60	Realizar un informe que incluya estos puntos con su respectiva publicación		
			La entidad cumple con los términos legales para responder las peticiones y consultas	100	Si se cumple		
			La entidad da trámite a las peticiones anónimas	100	Si se cumple		
			Gestión del talento humano	75,0	La entidad cuenta con mecanismos de evaluación periódica del desempeño de sus servidores en torno al servicio al ciudadano	60	Implementar sistemas de evaluación periódica
					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	90	Si se cumplió
			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	Si se cumple
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	Si se cumple					
Buenas prácticas	53,3	La entidad atiende en jornada continua	100	Si se cumple			
		La entidad atiende en horarios adicionales	10	La entidad esta en la posible implementación de horarios adicionales,			
		La entidad ofreció la posibilidad de realizar peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través de dispositivos móviles	50	La entidad se encuentra en la posibilidad de la implementación de aplicar las denuncias en los dispositivos móviles			