



modelo integrado
de planeación
y gestión

AUTODIAGNÓSTICO DE SERVICIO AL CIUDADANO

ENTIDAD

CALIFICACIÓN TOTAL

82,0

COMPONENTES	CALIFICACIÓN	CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 - 100)	OBSERVACIONES
		Caracterización usuarios y medición de percepción	93,3	La entidad ha realizado caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos	90	PAGINA WEB
				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.	90	PAGINA WEB
		Formalidad de la	93,3	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	VENTANILLA UNICA
				La dependencia de Servicio al Ciudadano es la encargada de dar orientación sobre los trámites y servicios de la entidad.	100	VENTANILLA UNICA

	dependencia o área	95,0	La política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano se incluye en el Plan Estratégico Sectorial y en el Plan Estratégico Institucional.		
			En el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo se incluyen temas relacionados con Servicio al Ciudadano.	50	NO SE REALIZO UNA REUNIO
	Procesos	80,0	La entidad cuenta con procesos o procedimientos de servicio al ciudadano documentados e implementados (peticiones, quejas, reclamos y denuncias, trámites y servicios)	80	MANUAL DE PETICIONES
			La entidad aplica el procedimiento para las peticiones incompletas	80	MANUAL PETICIONES
	Atención incluyente y accesibilidad	92,0	La entidad efectúa ajustes razonables para garantizar la accesibilidad a los espacios físicos conforme a lo establecido en la NTC 6047	80	ADMINISTRACION CENTRAL
			La entidad implementa acciones para garantizar una atención accesible, contemplando las necesidades de la población con discapacidades como: - Visual - Auditiva	100	CONTRATISTA ENCARGADA
			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	80	ADMINISTRACION CENTRAL
			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	100	FILA PREFERENCIA.
			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	100	FILA PREFERENCIA.
			La entidad cuenta con un sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias	50	VENTANILLA UNICA. PRESENCIAL. CORREO ELECTRONCO

Sistemas de información	47,5	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	100	EXISTE UNA DELEGACION
		La entidad habilitó consulta en línea de bases de datos con información relevante para el ciudadano	20	
		La entidad organiza su información, trámites y servicios a través de ventanillas únicas virtuales	20	
Publicación de información	75,0	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	100	
		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	100	
		- Localización física sucursales o regionales El sitio web cuenta con información dirigida a diferentes grupos de población	50	
		La entidad actualiza frecuentemente la información sobre la oferta Institucional en los diferentes canales de atención	50	
Canales de atención	96,7	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	protocolo atencion ciuddano
		La entidad garantiza atención por lo menos durante 40 horas a la semana	100	se cumple un horario establecido en la ely

Servicio al Ciudadano

82,0	Ventanas de atención	90,7	La entidad tiene establecido un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio	80	ventanilla unica
			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	pagina web
			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	la entidad esta acondicionada para que el usuario interactue con el profesional
	Protección de datos personales	76,7	La entidad cuenta con una política de tratamiento de datos personales, y tiene establecidos lineamientos para la protección y conservación de datos personales.	100	pagina web
			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.	20	
			La entidad cuenta con la autorización del ciudadano para la recolección de los datos personales	100	en los formatos de entrevista
			La entidad permite al titular de la información, conocer en cualquier momento la información que exista sobre él en sus bancos de datos.	80	
			La entidad conserva la información bajo condiciones de seguridad para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.	80	
			La entidad procede a la supresión de los datos personales una vez cumplida la finalidad del tratamiento de los mismos.	80	
			La entidad definió y publicó un reglamento interno para la gestión de las peticiones y quejas recibidas	20	

Gestión de PQRSD	72,0	La entidad informó a los ciudadanos los mecanismos a través de los cuales pueden hacer seguimiento a sus peticiones	20	
		La entidad cuenta con un formulario en su página Web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias	20	
		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.	80	
		La entidad dispone de mecanismos para recibir y tramitar las peticiones interpuestas en lenguas nativas o dialectos oficiales de Colombia, diferentes al español.		
		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	80	
		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	100	
		La entidad cumple con los términos legales para responder las peticiones y consultas	100	
		La entidad da trámite a las peticiones anónimas	100	

	Gestión del talento humano	100,0	La entidad cuenta con mecanismos de evaluación periódica del desempeño de sus servidores en torno al servicio al ciudadano	100	
			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	
	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 realiza un informe semestral sobre el cumplimiento de las obligaciones legales por parte de la dependencia de servicio al ciudadano	100	
	Buenas prácticas	100,0	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



GRÁFICAS