

AUTODIAGNÓSTICO DE SERVICIO AL CIUDADANO

ENTIDAD			CALIFICACIÓN TOTAL					
			39,6					
COMPONENTES	CALIFICACIÓN	CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 - 100)	OBSERVACIONES		
Servicio al Ciudadano	39,6	Caracterización usuarios y medición de percepción	50,0	La entidad ha realizado caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos	50			
				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.	50			
				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.	50			
		Formalidad de la dependencia o área	50,0		50,0	La entidad cuenta con una dependencia o área formal encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen.	50	
						La dependencia de Servicio al Ciudadano es la encargada de dar orientación sobre los trámites y servicios de la entidad.	50	
						La política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano se incluye en el Plan Estratégico Sectorial y en el Plan Estratégico Institucional.	50	
						En el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo se incluyen temas relacionados con Servicio al Ciudadano.	50	
		Procesos	25,0		25,0	La entidad cuenta con procesos o procedimientos de servicio al ciudadano documentados e implementados (peticiones, quejas, reclamos y denuncias, trámites y servicios)	20	
						La entidad aplica el procedimiento para las peticiones incompletas	30	
		Atención incluyente y accesibilidad	34,0		34,0	La entidad efectúa ajustes razonables para garantizar la accesibilidad a los espacios físicos conforme a lo establecido en la NTC 6047	50	
						La entidad implementa acciones para garantizar una atención accesible, contemplando las necesidades de la población con discapacidades como: - Visual - Auditiva	30	
						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	20	
						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.	50	
						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	20	
		Sistemas de información	32,5		32,5	La entidad cuenta con un sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias	30	
						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	50	
						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	30	
		Publicación de información	37,5		37,5	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	50	
						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	30	
						El sitio web cuenta con información dirigida a diferentes grupos de población	20	
						La entidad actualiza frecuentemente la información sobre la oferta institucional en los diferentes canales de atención	50	
		Canales de atención	40,0		40,0	La entidad cuenta con los canales y/o espacios suficientes y adecuados para interactuar con ciudadanos, usuarios o grupos de interés.	30	
						La entidad ha implementado protocolos de servicio en todos los canales dispuestos para la atención ciudadana	20	
La entidad garantiza atención por lo menos durante 40 horas a la semana	50							
La entidad tiene establecido un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio	50							
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.	50							
La entidad dispone de oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario	50							
Protección de datos personales	28,3		28,3	La entidad cuenta con una política de tratamiento de datos personales, y tiene establecidos lineamientos para la protección y conservación de datos personales.	20			
				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.	30			
				La entidad cuenta con la autorización del ciudadano para la recolección de los datos personales	20			
				La entidad permite al titular de la información, conocer en cualquier momento la información que exista sobre él en sus bancos de datos.	20			



INICIO



GRÁFICAS

				La entidad conserva la información bajo condiciones de seguridad para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.	30			
				La entidad procede a la supresión de los datos personales una vez cumplida la finalidad del tratamiento de los mismos.	50			
			Gestión de PQRS	40,9		La entidad definió y publicó un reglamento interno para la gestión de las peticiones y quejas recibidas	50	
						La entidad informó a los ciudadanos los mecanismos a través de los cuales pueden hacer seguimiento a sus peticiones	50	
						La entidad cuenta con un formulario en su página Web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias	30	
						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.	20	
						La entidad dispone de mecanismos para recibir y tramitar las peticiones interpuestas en lenguas nativas o dialectos oficiales de Colombia, diferentes al español.	50	
						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	50	
						En caso de desistimiento tácito de una petición, la entidad expide el acto administrativo a través del cual se decreta dicha situación	50	
						La entidad elabora informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias con una frecuencia trimestral o mayor.	30	
						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	50	
						La entidad cumple con los términos legales para responder las peticiones y consultas	20	
						La entidad da trámite a las peticiones anónimas	50	
					Gestión del talento humano	40,0		La entidad cuenta con mecanismos de evaluación periódica del desempeño de sus servidores en torno al servicio al ciudadano
				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			30	
			Control	70,0		La Oficina de Control Interno vigila que la dependencia de servicio al ciudadano, preste atención al ciudadano de acuerdo con las normas legales vigentes	70	
						La Oficina de Control realiza un informe semestral sobre el cumplimiento de las obligaciones legales por parte de la dependencia de servicio al ciudadano	70	
			Buenas prácticas	43,3		La entidad atiende en jornada continua	50	jornada normal
						La entidad atiende en horarios adicionales	50	jornada normal
						La entidad ofreció la posibilidad de realizar peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través de dispositivos móviles	30	