mipg | modelo integrado de planeación y gestión

AUTODIAGNÓSTICO DE SERVICIO AL CIUDADANO

ENTIDAD	CALIFICACIÓN TOTAL
	81,9

COMPONENTES	CALIFICACIÓN	CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 - 100)	OBSERVACIONES
Servicio al Ciudadano	81,9	Caracterización usuarios y medición de percepción	100,0	La entidad ha realizado caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos		
				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.		
		Formalidad de la dependencia o área	60,0	La entidad cuenta con una dependencia o área formal encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen.		
				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.		
				En el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo se incluyen temas relacionados con Servicio al Ciudadano.	20	
		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	
				La entidad aplica el procedimiento para las peticiones incompletas	80	
		Atención incluyente y accesibilidad	100,0	La entidad efectúa ajustes razonables para garantizar la accesibilidad a los espacios físicos conforme a lo establecido en la NTC 6047		
				La entidad implementa acciones para garantizar una atención accesible, contemplando las necesidades de la población con discapacidades como: - Visual	100	
				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		
				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 vulnerabilidad o de debilidad manifiesta	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	100	
		Sistemas de información	60,0	La entidad cuenta con un sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias		
				El sistema de informaciónn 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 un único radicado de peticiones	100	
				La entidad habilitó consulta en línea de bases de datos con información relevante para el ciudadano		
				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 - Horarios de atención de cada sede central, 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 - Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención	100	
				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		La entidad cuenta con los canales y/o espacios suficientes y adecuados para interactuar con ciudadanos, usuarios o grupos de interés.		
				La entidad ha implementado protocolos de servicio en todos los canales dispuestos para la atención ciudadana		
				La entidad garantiza atención por lo menos durante 40 horas a la semana		
				La entidad tiene establecido un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio		
				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.		
				La entidad dispone de oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario		
				La entidad dispone de oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario		
		Protección de datos personales	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	
				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.		
				La entidad cuenta con la autorización del ciudadano para la recolección de los 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.		
				La entidad conserva la información bajo condiciones de seguridad para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.		
				La entidad procede a la supresión de los datos personales una vez cumplida la finalidad del tratamiento de los mismos.		
		Gestión de PQRSD	71,1	La entidad definió y publicó un reglamento interno para la gestión de las peticiones y quejas recibidas	20	
				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 personas de edad	100	
				En caso de desistimiento tácito de una petición, la entidad expide el acto administrativo a través del cual se decreta dicha situación		
				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