PLAN DE ACCIÓN SERVICIO AL CIUDADANO

COMPONENTES	CATEGORÍAS	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE	DISEÑE ALTERNATIVAS DE MEJORA	MEJORAS A IMPLEMENTAR (INCLUIR PLAZO DE LA IMPLEMENTACIÓN)	EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES IMPLEMENTADAS
	Caracterización usuarios y medición de percepción	La entidad ha realizado caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos	1	Realizar informe de caracterización de usuarios	01/05/2019 al 31/12/2019	
		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.	100			
	Formalidad de la dependencia o área	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			
		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.		Política de atención al ciudadano	01/05/2019 al 31/12/2019	
		En el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo se incluyen temas relacionados con Servicio al Ciudadano.	100			
	Procesos	La entidad cuenta con procesos o procedimientos de servicio al ciudadano documentados e implementados (peticiones, quejas, reclamos y denuncias, trámites y servicios)	100			
		La entidad aplica el procedimiento para las peticiones incompletas		Establecer los procedimientos correspondientes	01/05/2019 al 31/12/2019	
	Atención incluyente y accesibilidad	La entidad efectúa ajustes razonables para garantizar la accesibilidad a los espacios físicos conforme a lo establecido en la NTC 6047	50	Realizar autodiagnóstico de espacios físicos y establecer actividades de mejora	01/05/2019 al 31/12/2019	
		La entidad implementa acciones para garantizar una atención accesible, contemplando las necesidades de la población con discapacidades como: - Visual - Auditiva	40	Realizar autodiagnóstico de espacios físicos y establecer actividades de mejora	01/05/2019 al 31/12/2019	
		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		Carta de trato digno	01/05/2019 al 31/12/2019	
		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.	80	Política de atención al ciudadano y carta de trato digno	01/05/2019 al 31/12/2019	
		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		Realizar autodiagnóstico de espacios físicos y establecer actividades de mejora	01/05/2019 al 31/12/2019	

Servicio al Ciudadano	**Sistemas de información**	La entidad cuenta con un sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias	60	Establecer los procedimientos correspondientes	01/05/2019 al 31/12/2019	
		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 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)	40	Establecer los procedimientos correspondientes	01/05/2019 al 31/12/2019	
		La entidad implementó sistemas de información / aplicativos interactivos para la consulta y gestión de la información, como mapas, gráficas, sistemas de georeferenciación u otros		Establecer los procedimientos correspondientes	01/05/2019 al 31/12/2019	
		La entidad habilitó consulta en línea de bases de datos con información relevante para el ciudadano		Establecer los procedimientos correspondientes	01/05/2019 al 31/12/2019	
	Publicación de información	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		Establecer los procedimientos correspondientes	01/05/2019 al 31/12/2019	
		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		Establecer los procedimientos correspondientes	01/05/2019 al 31/12/2019	
		El sitio web cuenta con información dirigida a diferentes grupos de población		Establecer los procedimientos correspondientes	01/05/2019 al 31/12/2019	
		La entidad actualiza frecuentemente la información sobre la oferta Institucional en los diferentes canales de atención		Establecer los procedimientos correspondientes	01/05/2019 al 31/12/2019	
	Canales de atención	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	80	Política de atención al ciudadano y carta de trato digno	01/05/2019 al 31/12/2019	
		La entidad garantiza atención por lo menos durante 40 horas a la semana	100			
		La entidad tiene establecido un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio	80	Política de atención al ciudadano y carta de trato digno	01/05/2019 al 31/12/2019	
		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			

Protección de datos personales	La entidad cuenta con una política de tratamiento de datos personales, y tiene establecidos lineamientos para la protección y conservación de datos personales.		Política de protección de datos personales	01/05/2019 al 31/12/2019	
	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.		Política de protección de datos personales	01/05/2019 al 31/12/2019	
	La entidad cuenta con la autorización del ciudadano para la recolección de los datos personales		Política de protección de datos personales	01/05/2019 al 31/12/2019	
	La entidad permite al titular de la información, conocer en cualquier momento la información que exista sobre él en sus bancos de datos.		Política de protección de datos personales	01/05/2019 al 31/12/2019	
	La entidad conserva la información bajo condiciones de seguridad para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.		Política de protección de datos personales	01/05/2019 al 31/12/2019	
	La entidad procede a la supresión de los datos personales una vez cumplida la finalidad del tratamiento de los mismos.		Política de protección de datos personales	01/05/2019 al 31/12/2019	
Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	La entidad definió y publicó un reglamento interno para la gestión de las peticiones y quejas recibidas	1	Establecer los procedimientos correspondientes	01/05/2019 al 31/12/2019	
	La entidad informó a los ciudadanos los mecanismos a través de los cuales pueden hacer seguimiento a sus peticiones	100			
	La entidad cuenta con un formulario en su página Web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias	100			
	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.	1	Establecer los procedimientos correspondientes	01/05/2019 al 31/12/2019	
	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		Establecer los procedimientos correspondientes	01/05/2019 al 31/12/2019	
	En caso de desistimiento tácito de una petición, la entidad expide el acto administrativo a través del cual se decreta dicha situación		Establecer los procedimientos correspondientes	01/05/2019 al 31/12/2019	
	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 - 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	80	Establecer los procedimientos correspondientes	01/05/2019 al 31/12/2019	
	La entidad cuenta con mecanismos de evaluación periódica del desempeño de sus servidores en torno al servicio al ciudadano		Política de atención al ciudadano y carta de trato digno	01/05/2019 al 31/12/2019	

	Gestión del talento humano	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		Política de atención al ciudadano y carta de trato digno	01/05/2019 al 31/12/2019	
	Buenas prácticas	La entidad atiende en jornada contínua	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	1	Establecer los procedimientos correspondientes	01/05/2019 al 31/12/2019	

INICIO