

PLAN DE ACCIÓN SERVICIO AL CIUDADANO

COMPONENTES	CATEGORÍAS	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE	GUÍAS Y NORMAS TÉCNICAS	BUENAS PRÁCTICAS E INNOVACIÓN	MARCO JURÍDICO	OTRO	DISEÑO 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	100	Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés		Decreto 124 de 2016		Realizar la caracterización de los usuarios.		Caracterización realizada.
		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	Lineamientos para mediciones de percepción ciudadana		Ley 872 del 2003				
		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	Lineamientos para mediciones de percepción ciudadana		Ley 872 del 2003		Incluir un ítem en la encuesta de satisfacción al usuario que refleje la percepción del usuario sobre los trámites y servicios institucionales.	jun-19	
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	Funciones Generales Oficinas de Servicio al Ciudadano		Ley 1474 de 2011				
		La dependencia de Servicio al Ciudadano es la encargada de dar orientación sobre los trámites y servicios de la entidad.	100	Funciones Generales Oficinas de Servicio al Ciudadano		Ley 1474 de 2011				
		La política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano se incluye en el Plan Estratégico Sectorial y en el Plan Estratégico Institucional.	0	Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano		Decreto 124 de 2016		Se incluya en el Plan de Acción	ene-19	
		En el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo se incluyen temas relacionados con Servicio al Ciudadano.	0					Se deben incluir temas relacionados con Servicio al Ciudadano	dic-19	
Procesos		La entidad cuenta con procesos o procedimientos de servicio al ciudadano documentados e implementados (peticiones, quejas, reclamos y denuncias, trámites y servicios)	100	Metodología para Optimización de Procesos y Procedimientos (ejemplo de dos procedimientos: Gestión de Peticiones y Gestión Documental)						
		La entidad aplica el procedimiento para las peticiones incompletas	100							
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	30	NTC6047; Herramienta de autodiagnóstico de espacios físicos		ley 1712 de 2016; ley 1618 de 2013; Decreto 103 de 2013		Elaborar estudios previos y programar presupuesto para la implementación de las acciones que garanticen el acceso efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que presta la Institución.	dic-22	
		La entidad implementa acciones para garantizar una atención accesible, contemplando las necesidades de la población con discapacidades como: - Visual - Auditiva - Cognitiva - Mental - Sordoceguera - Múltiple - Física o motora	50	Directorio de soluciones para un servicio accesible e incluyente		ley 1712 de 2016; ley 1618 de 2013; Decreto 103 de 2014		Atención a personas en condición de discapacidad auditiva, implementando la aplicación Servicio de Interpretación en Línea. Cambio de la señalización institucional la cual debe contener sistema braille, lenguaje de señas y un segundo idioma.	dic-20	
		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	100	NTC6047; Herramienta de autodiagnóstico de espacios físicos; Directorio de soluciones para un servicio accesible e incluyente		ley 1712 de 2016; ley 1618 de 2013; Decreto 103 de 2015				
		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.	70			Decreto 019 de 2012 Ley 1437 de 2011		Adecuar las zonas que se requieren según lo exige la NTC 6047 previo diagnóstico y según disponibilidad presupuestal.	dic-22	
		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	50			ley 1712 de 2016; ley 1618 de 2013; Decreto 103 de 2017		Continuar con la contratación de los intérpretes para atención de las personas en situación de discapacidad y capacitar al personal de planta	dic-22	
		La entidad cuenta con un sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias	100			Ley 1437 de 2011				

Servicio al Ciudadano

Sistemas de información	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 detallan 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)	100			Ley 1437 de 2011; Ley 1712 de 2014			
	La entidad implementó sistemas de información / aplicativos interactivos para la consulta y gestión de la información, como mapas, gráficas, sistemas de georeferenciación u otros	100			Ley 1712 de 2014			
	La entidad habilitó consulta en línea de bases de datos con información relevante para el ciudadano	100			Ley 1712 de 2015			
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 - 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	20			ley 1712 de 2016; Decreto 103 de 2013		Se elaborarán pendones institucionales con toda la información requerida para ubicación de los ciudadanos en la Institución. Y se publicará en las carteleras institucionales información relevante de la Institución, para ello se requiere de una impresora a color para la oficina de comunicaciones.	dic-19
	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	100			ley 1712 de 2016; Decreto 103 de 2014			
	El sitio web cuenta con información dirigida a diferentes grupos de población	70			ley 1712 de 2016; Decreto 103 de 2015		Se elaborará un producto audiovisual con intérprete de lenguaje de señas colombiana durante cada anualidad.	dic-18
	La entidad actualiza frecuentemente la información sobre la oferta Institucional en los diferentes canales de atención	100			ley 1712 de 2016; Decreto 103 de 2016			
Canales de atención	La entidad cuenta con los canales y/o espacios suficientes y adecuados para interactuar con ciudadanos, usuarios o grupos de interés.	70			Ley 1437 de 2011			
	La entidad ha implementado protocolos de servicio en todos los canales dispuestos para la atención ciudadana	100	Protocolos de servicio al ciudadano					
	La entidad garantiza atención por lo menos durante 40 horas a la semana	100			Ley 1437 de 2011			
	La entidad tiene establecido un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio	0			Ley 1437 de 2011		Solicitar la implementación de lo requerido por la norma NTC	dic-22
	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	Modelo de carta de trato digno (FONADE)		Ley 1437 de 2011			
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.	100	Modelo de política de protección de datos personales		Ley 1266 de 2008; Ley 1581 de 2012; Decreto 1377 de 2013			
	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	Modelo de política de protección de datos personales		Ley 1266 de 2008; Ley 1581 de 2012; Decreto 1377 de 2014			
	La entidad cuenta con la autorización del ciudadano para la recolección de los datos personales	100			Ley 1266 de 2008; Ley 1581 de 2012; Decreto 1377 de 2015			
	La entidad permite al titular de la información, conocer en cualquier momento la información que exista sobre él en sus bancos de datos.	100			Ley 1266 de 2008; Ley 1581 de 2012; Decreto 1377 de 2016			

	La entidad conserva la información bajo condiciones de seguridad para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.	100			Ley 1266 de 2008; Ley 1581 de 2012; Decreto 1377 de 2017			
	La entidad procede a la supresión de los datos personales una vez cumplida la finalidad del tratamiento de los mismos.	100			Ley 1266 de 2008; Ley 1581 de 2012; Decreto 1377 de 2018			
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	100	Flujograma de PQRS		Ley 1755 de 2015			
	La entidad informó a los ciudadanos los mecanismos a través de los cuales pueden hacer seguimiento a sus peticiones	0					Solicitar la adquisición de un software para la radicación y seguimiento de PQRSDF	dic-18
	La entidad cuenta con un formulario en su página Web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias	100			Ley 1474 de 2011			
	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.	0			Decreto 1166 de 2016		N.A	
	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			Ley 1755 de 2015; Decreto 019 de 2012			
	En caso de desistimiento tácito de una petición, la entidad expide el acto administrativo a través del cual se decreta dicha situación	100	Flujograma de PQRS		Ley 1755 de 2015			
	La entidad elabora informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias con una frecuencia trimestral o mayor.	100			Decreto 124 de 2015			
	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	100			Decreto 124 de 2016			
Gestión del talento humano	La entidad cuenta con mecanismos de evaluación periódica del desempeño de sus servidores en torno al servicio al ciudadano	100	Banco de preguntas para identificación de incentivos; Guía de competencias sugeridas para la gestión de servicio al ciudadano		Acuerdo 565 de 2016 y Decreto 2539 de 2005			
	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	0	Protocolos de servicio al ciudadano; Pénsum de capacitación avanzado en cultura del servicio al ciudadano; Guía de Lenguaje Claro; Curso Virtual de Lenguaje Claro; 10 pasos para comunicarse en lenguaje claro		Ley 1437 de 2011		Solicitar a la Dirección Administrativa de Talento Humano la inclusión de los temas relacionados con la política de servicio al ciudadano en el Plan Institucional de Capacitación	Diciembre de 2018
Buenas prácticas	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	0			Ley 1437 de 2011		Implementar el formulario PQRSDF a través de dispositivos móviles	may-19