



PLAN DE ACCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

CÓDIGO PA-GSC-F01

VERSION 01

VIGENCIA OCTUBRE 2020

COMPONENTES	CATEGORÍAS	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE	RECOMENDACIONES FURAG	DISEÑE ALTERNATIVAS DE MEJORA	RESPONSABLE	INICIO	TERMINACIÓN	SEGUIMIENTO	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	70								
		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	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.	30								
		En el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo se incluyen temas relacionados con Servicio al Ciudadano.	30								
	Procesos	La entidad cuenta con procesos o procedimientos de servicio al ciudadano documentados e implementados (peticiones, quejas, reclamos y denuncias, trámites y servicios)	50								
		La entidad aplica el procedimiento para las peticiones incompletas	50	Cuenta con un reglamento interno de recibo y respuesta de peticiones. Diseñar y aprobar las estrategias para resolver PQRSD según su nivel de complejidad en la entidad.	Elaborar procedimiento para las peticiones incompletas	Líder del proceso - Calidad	05/10/2020	12/11/2020			
	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	20								
		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	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	40								
		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.	20								
		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								
			La entidad cuenta con un sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias	70	Contar con procesos o procedimientos documentados y actualizados para la gestión de las PQRSD recibidas.	Actualizar el sistema de información para el registro de PQRSD	Líder del proceso servicio al ciudadano, gestión documental y gobierno digital	05/10/2020	30/06/2021		

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)	50	Implementar un sistema de gestión de PQRSD que permita al ciudadano hacer seguimiento al estado de sus PQRSD de forma fácil y oportuna. Garantiza la asignación de un único número de radicado para las PQRSD presentadas por los ciudadanos.	Actualizar el sistema de información para el registro de PQRSD	Líder del proceso servicio al ciudadano, gestión documental y gobierno digital	05/10/2020	30/06/2021			
	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	Centralizar en un sistema de gestión todas las PQRSD que ingresan por los canales de atención presencial y digital.	Implementar en la página web el servicio de certificados.	Líder del proceso servicio al ciudadano y gobierno digital	05/10/2020	30/12/2021			
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	Diseñar y aprobar protocolos para la atención al ciudadano en todos los canales en la entidad.	Publicar en espacios físicos de la entidad el horario de atención, teléfonos, correo electrónico, carta de trato digno, listado de servicios, responsable de la atención de PQRSD, noticias, información relevante de la rendición de cuentas, calendario de actividades.	Líder del proceso servicio al ciudadano, gestión documental y gobierno digital - Calidad	05/10/2020	05/03/2021			
	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 público - Derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos (Carta de trato digno) - Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones de la Entidad - Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información	20	Implementar una herramienta de software que permita a los ciudadanos hacer seguimiento al estado de sus trámites en línea.	Elaborar y publicar carta de trato digno, mecanismos para la atención al ciudadano y publicar informe de PQRSD en la página web	Líder del proceso servicio al ciudadano, gestión documental y gobierno digital - Calidad	05/10/2020	05/03/2021			
	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	20								
Canales de atención	La entidad cuenta con los canales y/o espacios suficientes y adecuados para interactuar con ciudadanos, usuarios o grupos de interés.	30	Diseñar y aprobar protocolos para la atención al ciudadano en todos los canales en la entidad.	Implementar uso de buzones de sugerencias	Líder del proceso	05/10/2020	12/11/2020			
	La entidad ha implementado protocolos de servicio en todos los canales dispuestos para la atención ciudadana	30								
	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	20								
Protección de datos personales	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.	20	Diseñar y aprobar protocolos para la atención al ciudadano en todos los canales en la entidad.	Pendiente de elaborar y publicar carta de trato digno al usuario	Líder del proceso - Calidad	05/10/2020	05/03/2021			
	La entidad cuenta con una política de tratamiento de datos personales, y tiene establecidos lineamientos para la protección y conservación de datos personales.	20		Realizar política de tratamiento de datos personales	Líder del proceso gobierno digital y servicio al ciudadano - Calidad	01/01/2021	30/12/2023			
	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		Publicar en página web política de tratamiento de datos personales e implementar aviso de privacidad	Líder del proceso gobierno digital y servicio al ciudadano - Calidad	01/01/2021	30/12/2023			
	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								
	La entidad conserva la información bajo condiciones de seguridad para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.	20								
	La entidad procede a la supresión de los datos personales una vez cumplida la finalidad del tratamiento de los mismos.	20								
	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	Utilizar módulos de gestión virtual como mecanismo para que los ciudadanos gestionen sus trámites y servicios en el territorio. Diseñar y aprobar los procesos y procedimientos para la atención al ciudadano en todos los canales en la entidad.	Implementar mecanismos para seguimiento de peticiones y publicarlos en la página web	Líder del proceso Gobierno digital y servicio al ciudadano	01/01/2021	30/12/2022			
	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.	20								

Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	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	20						
	En caso de desatamiento tácito de una petición, la entidad expide el acto administrativo a través del cual se decreta dicha situación	20						
	La entidad elabora informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias con una frecuencia trimestral e mayor	30	Elaborar informes respecto a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSO) de la entidad	Continuar mejorando informes de PQRSO con Frecuencia Trimestral e mayor	Control Interno	05/13/2020	30/12/2020	
Gestión del talento humano	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 presta 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	20	Elaborar informes respecto a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSO) de la entidad	Incluir en los informes de PQRSO los elementos requeridos	Control Interno	05/13/2020	30/12/2020	
	La entidad cuenta con mecanismos de evaluación periódica del desempeño de sus servidores en torno al servicio al ciudadano	40						
Buenas prácticas	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	20						
	La entidad atiende en jornada continua	20						
	La entidad atiende en horarios adicionales	20						
	La entidad ofreció la posibilidad de realizar peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través de dispositivos móviles	20	Contar con una estrategia para interactuar de manera virtual con los ciudadanos que incluya las aplicaciones móviles como uno de los medios para seguirlo. Canalizar que la consulta y radicación de PQRSO esté digitalizada y habilitada para dispositivos móviles (ubicuidad e responsive)	Mejorar accesibilidad a la página web para la recepción de PQRSO a través de dispositivo móvil	Lider del proceso Gobierno digital y servicio al ciudadano	05/10/2020	12/11/2020	

ELIZABETH LEAL M.
ELIZABETH LEAL
Profesional Universitario


ADRIANA MARCELA ARIAS VARGAS
Contratista