

**AUTODIAGNÓSTICO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

ENTIDAD			CALIFICACIÓN TOTAL			
Alcaldía Municipal De Sibaté			57,4			
COMPONENTES	CALIFICACIÓN	CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 - 100)	OBSERVACIONES
		Caracterización usuarios y medición de percepción	43,3	La entidad ha realizado caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos	30	
				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	60,5	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.	21	
				En el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo se incluyen temas relacionados con Servicio al Ciudadano.	21	
		Procesos	40,5	La entidad cuenta con procesos o procedimientos de servicio al ciudadano documentados e implementados (peticiones, quejas, reclamos y denuncias, trámites y servicios)	60	
				La entidad aplica el procedimiento para las peticiones incompletas	21	
		Atención incluyente y accesibilidad	56,2	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: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Visual</li> <li>- Auditiva</li> <li>- Cognitiva</li> <li>- Mental</li> <li>- Sordoceguera</li> <li>- Múltiple</li> <li>- Física o motora</li> </ul>	50	
				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	80	
				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.	21	
				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	80	
				La entidad cuenta con un sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias	80	
		Sistemas de información	71,3	El sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias incorpora los siguientes criterios: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Existe un responsable(s) de la administración del Sistema</li> <li>- Permite adjuntar archivos y/o documentos</li> <li>- Brinda opciones para que el ciudadano pueda elegir el medio por el cual quiere recibir la respuesta</li> <li>- Permite la protección de los datos personales de los usuarios.</li> <li>- Permite la centralización de todas las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, que ingresan por los diversos medios o canales</li> <li>- Cuenta con un enlace de ayuda en donde se detallan las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud.</li> <li>- Emite mensaje de confirmación del recibido por parte de la entidad</li> <li>- Emite mensaje de falla, propio del aplicativo, indicando el motivo de la misma y la opción con la que cuenta el peticionario</li> <li>- Permite hacer seguimiento al ciudadano del estado de la petición, queja, reclamo y denuncia</li> <li>- Permite monitorear la recepción y respuesta oportuna de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.</li> <li>- 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)</li> </ul>	45	
				La entidad habilitó consulta en línea de bases de datos con información relevante para el ciudadano	80	
				La entidad organiza su información, trámites y servicios a través de ventanillas únicas virtuales	80	
				La entidad publica la siguiente información en lugares visibles (diferentes al medio electrónico) y de fácil acceso al ciudadano: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Localización física de sede central y sucursales o regionales</li> <li>- Horarios de atención de sede central y sucursales o regionales</li> <li>- Teléfonos de contacto, líneas gratuitas y fax</li> <li>- Carta de trato digno</li> <li>- Listado de trámites y servicios</li> <li>- Responsable (dependencia o nombre o cargo) de la atención de peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias</li> <li>- Correo electrónico de contacto de la Entidad</li> <li>- Noticias</li> <li>- Información relevante de la rendición de cuentas</li> <li>- Calendario de actividades</li> </ul>	70	

Servicio al Ciudadano

57,4

Publicación de información	87,5	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	80
		El sitio web cuenta con información dirigida a diferentes grupos de población	100
		La entidad actualiza frecuentemente la información sobre la oferta Institucional en los diferentes canales de atención	100
Canales de atención	66,1	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	21
		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	21
		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.	21
		La entidad dispone de oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario	100
		La entidad dispone de oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario	100
		La entidad cuenta con una política de tratamiento de datos personales, y tiene establecidos lineamientos para la protección y conservación de datos personales.	100
Protección de datos personales	42,0	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.	50
		La entidad cuenta con la autorización del ciudadano para la recolección de los datos personales	30
		La entidad permite al titular de la información, conocer en cualquier momento la información que exista sobre él en sus bancos de datos.	21
		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.	21
		La entidad definió y publicó un reglamento interno para la gestión de las peticiones y quejas recibidas	21
Gestión de PQRS	48,8	La entidad informó a los ciudadanos los mecanismos a través de los cuales pueden hacer seguimiento a sus peticiones	21
		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.	21
		La entidad dispone de mecanismos para recibir y tramitar las peticiones interpuestas en lenguas nativas o dialectos oficiales de Colombia, diferentes al español.	21
		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	21
		En caso de desistimiento tácito de una petición, la entidad expide el acto administrativo a través del cual se decreta dicha situación	21
		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	21
		La entidad cumple con los términos legales para responder las peticiones y consultas	90
		La entidad da trámite a las peticiones anónimas	100
Gestión del talento humano	95,0	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	90

	Control	60,5	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	21	
	Buenas prácticas	37,3	La entidad atiende en jornada continua	21	
			La entidad atiende en horarios adicionales	70	
			La entidad ofreció la posibilidad de realizar peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través de dispositivos móviles	21	