

GUÍA DE IMPLEMENTACIÓN

POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO

Superintendencia del Subsidio Familiar

Edificio World Business Port

Carrera 69 # 25 B - 44 Pisos 3, 4 y 7

Teléfonos: 3487777 - PBX: 3487800

**www.ssf.gov.co - e-mail:** [**ssf@ssf.gov.co**](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Bogotá D.C, Colombia

Elaborado por: Oficina Asesora de Planeación

|  |  |
| --- | --- |
| **Luis Guillermo Pérez Casas**  Superintendente del Subsidio Familiar |  |
| **Angie Katherine Monroy Bobadilla**  **Diana Carolina Bernal Ibáñez**  **Claudia Lorena Cortés Arias**  **Felipe Andrés Hernández Ruíz**  **Iván Eduardo García Duque**  Asesores | **Freddy Abelardo Castro Victoria**  Secretaria General |
| **Claudia Marisol Moreno Ojeda**  Superintendente Delegado para Estudios Especiales y la Evaluación de Proyectos | **Tania Violeta Vargas Luna**  Jefe Oficina Asesora Planeación |
| **Carlos Alberto Cárdenas Sierra**  Superintendente Delegado para la Responsabilidad Administrativa y las Medidas Especiales | **Nelly Esperanza Garnica Rivera**  Jefe Oficina de Protección al Usuario |
| **Osvaldo Enrique Álvarez Martínez**  Superintendente Delegado para la Gestión | **Carol Lizeth Cárdenas López**  Jefe Oficina Asesora Jurídica |
| **Gloria Maribel Torres Ramírez**  Directora para la Gestión de las Cajas de Compensación Familiar | **Luisa Fernanda Pardo Sánchez**  Jefe Oficina de TIC |
| **Pedro Acosta Lemus**  Director para la Gestión Financiera y Contable | **José William Casallas Fandiño**  Jefe Oficina de Control Interno |

TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción
2. Descipción de la Política
3. Marco normativo
4. Definiciones
5. Implementación de la política
6. Cierre de brechas
7. **INTRODUCCIÓN**

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

MIPG busca mejorar la capacidad del Estado para cumplirle a la ciudadanía, incrementando la confianza de la ciudadanía en sus entidades y en los servidores públicos, logrando mejores niveles de gobernabilidad y legitimidad del aparato público y generando resultados con valores a partir de una mejor coordinación interinstitucional, compromiso del servidor.

La Superintendencia del Subsidio Familiar en el Índice de Gestión y Desempeño Institucional, que realiza la Función Pública cada año, en el 2021 obtuvo un puntaje de 94.7, es importante señalar, que hemos ido aumentando el puntaje año tras año, cumpliendo así las metas establecidas por el Gobierno Nacional y en el Plan Estratégico Institucional, iniciando el cuatrienio con un puntaje de 81.9 y finalizando con 94.7, es decir mejorando en 12.8 puntos.

Por otra parte, realizando un comparativo entre los resultados obtenidos de las seis entidades del sector trabajo, se evidencia que de acuerdo con la medición de 2021, ocupamos el TERCER lugar entre las seis entidades adscritas y el cuarto puesto entre las Superintendencias.

A través de la presente guía se definen las estrategias y mecanismos mediante los cuales se desarrolla e implementa la Política de Servicio al Ciudadano en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG - en la Superintendencia del Subsidio Familiar. La Política de “Política de Servicio al Ciudadano”, se enmarca en la operación de la Dimensión de “Gestión con valores para resultados”, como una de las políticas que busca facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales. El servicio al ciudadano se enfoca en los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

1. **DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA**
   1. **Propósito de la política**

La Política de Servicio al Ciudadano se define como una política pública transversal cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado.[[1]](#footnote-1)

La superintendencia de subsidio familiar anualmente, en el marco de su formulación del Plan de Acción Anual y Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, involucra acciones que le permiten avanzar en la implementación de esta política y en la satisfacción de las necesidades de sus grupos de valor. Por tanto, la entidad utiliza la herramienta de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés; con el objetivo de constituir un ejercicio permanentes que involucran la participación de todas las dependencias misionales.

Actualmente, la SSF ha implementado mecanismos para la atención al ciudadano como atención personalizada, atención telefónica, radicación físicas, peticiones verbales, chat, petición por página web, buzón virtual, y correo electrónico. Con el fin de que los grupos de valores puedan interactuar de manera más constante y fácil con la compañía.

Esta política la lidera a nivel nacional por Departamento Nacional de Planeación y al interior de la Superintendencia del Subsidio Familiar está a cargo de la Oficina de Protección al Usuario.

* 1. **Lineamientos Generales.**

Los lineamientos de la política de servicio al ciudadano, buscan orientar a la entidad una adecuada implementación en el marco de las dimensiones establecidas en MIPG y su articulación con las otras políticas de gestión y desempeño institucional; particularmente, entre las políticas que facilitan la relación del Estado y el ciudadano en los diferentes momentos de interacción.

Se identifican al menos cuatro escenarios o momentos en el cual un ciudadano o grupo de valor interactúa con la SSF: i) cuando consulta información pública, ii) cuando hace trámites o accede a la oferta institucional de la entidad, iii) cuando hace denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas y iv) cuando participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad.[[2]](#footnote-2)

* 1. **Criterios diferenciales.**

El criterio diferencial para esta política consiste en graduar los requisitos exigidos a la superintendencia del subsidio familiar. Con esto, se pretende establecer unos elementos y requisitos mínimos, de modo tal que la entidad pueda implementar esta política según sus capacidades, y puedan ir avanzando paulatinamente hacia un mayor grado de cualificación y optimización, más allá de los mínimos legales establecidos en los artículos 7, 8 y 9 de la Ley 1437 de 2011 (CPACA) y del artículo 73 al artículo 76 de la ley 1474 de 2011 (Estatuto anticorrupción), entre otros.[[3]](#footnote-3)

* 1. **Atributos de calidad.**

La gestión de la entidad se soporta en:

* Un trabajo por procesos que tiene en cuenta los requisitos legales, las necesidades de los grupos de valor, los objetivos estratégicos institucionales, las políticas internas y cambios del entorno, para brindar resultados con valor.
* Una estructura organizacional y la planta de personal articulada con los del modelo de operación por procesos, que facilita su interacción en función de los resultados institucionales.
* El uso de las TIC para tener una comunicación fluida con la ciudadanía y atendiendo las políticas de Gobierno y Seguridad Digital.
* La consulta de las disposiciones legales que regulan su gestión.
* El compromiso con la preservación del medio ambiente.
* Trámites simples y eficientes que faciliten el acceso de los ciudadanos a sus derechos.
* El uso de tecnologías de la información y las comunicaciones que eviten la presencia de los ciudadanos en las ventanillas públicas.
* El uso de mecanismos de interoperabilidad para mejorar la relación Estado Ciudadano.
* La promoción de espacios de participación ciudadana que evalúa para generar acciones de mejora.
* La delegación o tercerización (cuando procede) de procesos, bienes y/o servicios se ajusta a los requerimientos de la entidad y a sus grupos de valor.
* El uso de los recursos disponibles atiende las políticas de transparencia, integridad y racionalización del gasto público.
* Los procesos judiciales en los que intervenga la entidad cumplen parámetros de pertinencia y oportunidad dentro del ámbito de la legalidad.
* La entidad rinde permanentemente cuentas de su gestión promoviendo la trasparencia, la participación y la colaboración de los grupos de valor y grupos de interés.
* La entidad establece mecanismos de fácil acceso y comprensibles para que los grupos de valor presenten sus PQRSD.
* La entidad responde de manera clara, pertinente y oportuna, las PQRSD y son insumo para la mejora continua en sus procesos.
* Un servicio de calidad evidenciado de manera permanente en los comportamientos y actitudes de las personas que desarrollan labores en los diferentes canales de atención:
* Respetuoso: reconocer a todas las personas y valorarlas sin desconocer sus diferencias.
* Amable: ser gentil, cortés, agradable y servicial en la interacción con los demás.
* Confiable: las respuestas y resultados deben ser certeras, basadas en normas y procedimientos.
* Empático: comprender al otro permite ponerse en su lugar y entender sus necesidades o inquietudes con mayor precisión.
* Incluyente: el servicio debe ser de la misma calidad para todos los ciudadanos, al reconocer y respetar la diversidad de todas las personas.
* Oportuno: todas las respuestas o resultados deben darse en el momento adecuado, y cumplir los términos acordados con el ciudadano.
* Efectivo: el proceso de servicio debe resolver exactamente lo requerido por el ciudadano.
* Innovador: la gestión de servicio cambia y se debe reinventar de acuerdo con las necesidades de las personas, los desarrollos tecnológicos y de las experiencias de servicio de la entidad.[[4]](#footnote-4)

1. **MARCO NORMATIVO.**

A continuación, se relaciona la normatividad asociada a la Política de Gestión Documental:

| NORMATIVA | DESCRIPCIÓN DE LA NORMA |
| --- | --- |
| Constitución política artículo 2. | Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares. |
| Decreto ley 2150 de 1995. | [[5]](#footnote-5)Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. |
| Ley 962 de 2005. | Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. |
| Decreto ley 019 de 2012. | Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. |
| Ley 2052 de 2020. | [[6]](#footnote-6)por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones. |

1. **DEFINICIONES**

Glosario de las palabras mas relevantes del documento.

* **SERVICIO AL CIUDADANO:** Derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido, a los servicios que presta el Estado para satisfacer sus necesidades.
* **CIUDADANO:** Toda persona miembro activo del Estado, titular de derechos políticos, así como de deberes y sujeto a las leyes del Estado.
* **GRUPOS DE INTERÉS:** Ciudadanos, usuarios o interesados (personas naturales o jurídicas) con los cuales interactúa una entidad.
* **TRÁMITE:** Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir una obligación prevista o autorizada por la ley.
* **SERVICIO (OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS - OPA):** Conjunto de actividades que buscan proporcionar valor agregado a los usuarios, al ofrecer un beneficio o satisfacer sus necesidades.
* **CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS:** Identificación de las particularidades, necesidades, expectativas y preferencias de los ciudadanos o usuarios, con el fin de adecuar la oferta institucional y la estrategia de servicio al ciudadano (procesos y procedimientos, procesos de cualificación de servidores públicos, oferta de canales de atención y de información), para garantizar el efectivo ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su interacción con el Estado
* **ACCESIBILIDAD A ESPACIOS FÍSICOS:** Condición de posibilidad de acceso y salida suministrada por edificaciones por parte de personas, con independencia de su discapacidad, edad o género.
* **FORMULARIO ÚNICO DE REPORTE DE AVANCE A LA GESTIÓN FURAG:** Herramienta a través de la cual se capturan, monitorean y evalúan los avances en la implementación de las políticas de desarrollo administrativo de la vigencia anterior al reporte.
* **MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN MIPG:** Marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades públicas.
* **SEGUIMIENTO:** Conjunto de acciones que permiten comprobar en qué medida se cumplen las acciones y metas propuestas.
* **MONITOREO:** Proceso continuo y sistemático que mide el progreso y los resultados de la ejecución de un conjunto de acciones en un período de tiempo, con base en indicadores previamente determinados.
* **PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS:** Hace referencia a los requerimientos de gestión documental, mejora y racionalización de trámites que permitan precisar y estandarizar la relación bilateral entre el ciudadano y la entidad.
* **TALENTO HUMANO:** Componente fundamental para la gestión y el mejoramiento del servicio al ciudadano. La UPME debe implementar acciones de cualificación e incentivos, dirigidas a los servidores públicos, contratistas y pasantes, independientemente del área o dependencia en la cual desarrollen sus funciones; para que reconozcan la relevancia de su labor y desarrollen habilidades que les permitan mejorar su desempeño en la prestación del servicio al ciudadano.
* **COBERTURA:** Trata de la gestión y el fortalecimiento de los canales de atención con los que cuentan las entidades para interactuar con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés.
* **CERTIDUMBRE:** Se enfoca en asegurar la claridad y cumplimiento en las condiciones de la prestación del servicio.
* **CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS:** Consiste en el conocimiento profundo de las características, necesidades, preferencias y expectativas de los ciudadanos y usuarios, con el fin de que las entidades adecúen sus oferta, sus canales, sus horarios, sus comunicaciones, y demás aspectos del servicio prestado, de tal manera que se cumplan las expectativas de los ciudadanos y mejore su confianza y satisfacción frente a la oferta de la entidad.[[7]](#footnote-7)
* **LENGUAJE CLARO:** Es una de las prioridades de la Administración, ya que reduce el uso de intermediarios, aumenta la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos, promueve la transparencia y el acceso a la información, facilita el control y la participación ciudadana y fomenta la inclusión social para grupos con discapacidad[[8]](#footnote-8).

1. **IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA:**

5.1 ESTRATEGIAS DESARROLLADAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA SSF:

La política de servicio al ciudadano en la SSF es traversal en todos sus procesos misionales y cuenta además con una oficina de protección al usuario, el cual se puede presentar quejas, solicitudes, reclamos, consultas e información relacionada con las entidades vigiladas, a los que se les dará respuesta en los términos previstos por la ley.

Ahora bien, la implementación de esta política en Superintendencia Del Subsidio Familiar está fundamentada en los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG, las áreas de la entidad se articularon para realizar mesas de trabajo, con el fin de realizar la medición del desempeño institucional, mediante el reporte en línea del FURAG y el diligenciamiento de los autodiagnósticos.

* **CÓMO SE REALIZA EL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA POLÍTICA?**

A continuación se describirá como se realiza el seguimiento y medicion de la politica en la SSF.

1. **Formulario de autodiagnóstico:** Este formulario es una herramienta de autoevaluación disponible por el Departamento Administrativo de la Función Pública, que busca a través de una lista de chequeo la identificación de un nivel de avance de acuerdo a la información consignada por las entidades. El autodiagnóstico evalúa tres componentes: Contexto Estratégico, Calidad de la Planeación y el Liderazgo Estratégico. Dicha herramienta se desarrolló en la SSF de la siguiente manera:
2. Se evaluó la gestión mediante el Autodiagnostico que nos brinda el Departamento Administrativo de la Función Pública en su pagina web.
3. Se realizó un diagnostico de las actividades de gestión con un puntaje menor a 100.
4. Se elaboró un plan de acción con las actividades de gestión a mejorar y las fechas de cumplimiento.
5. Se implementó el plan de acción, con el fin de mejorar la gestión pública
6. **La Medición del Desempeño Institucional:** es una operación estadística que busca medir anualmente la gestión y desempeño de las entidades públicas del orden nacional y territorial bajo los criterios y estructura temática del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.**[[9]](#footnote-9)**

Dicha medición se basa en el procesamiento y análisis de datos a partir de registros administrativos (conjunto de información recopilados por Función Pública) y se desarrolla en las siguientes etapas:

1. En primer lugar, se recolecta información de las entidades sobre la implementación de las políticas. La información se captura en línea a través del Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión – FURAG. El formulario tiene como responsable para su diligenciamiento a los representantes legales de las entidades, quienes se apoyan en los jefes de planeación y de control interno (o quienes hacen sus veces), el periodo de diligenciamiento para la vigencia 2021 fue del 21 de febrero al 25 de marzo de 2022.
2. Luego se procesa esa información estadísticamente bajo una metodología diseñada para tal fin y se generan los resultados detallados en índices.
3. Finalmente, se consolidan gráficamente esos resultados para que las entidades los analicen y puedan utilizarlos como insumo para identificar posibles mejoras en la gestión y desempeño.

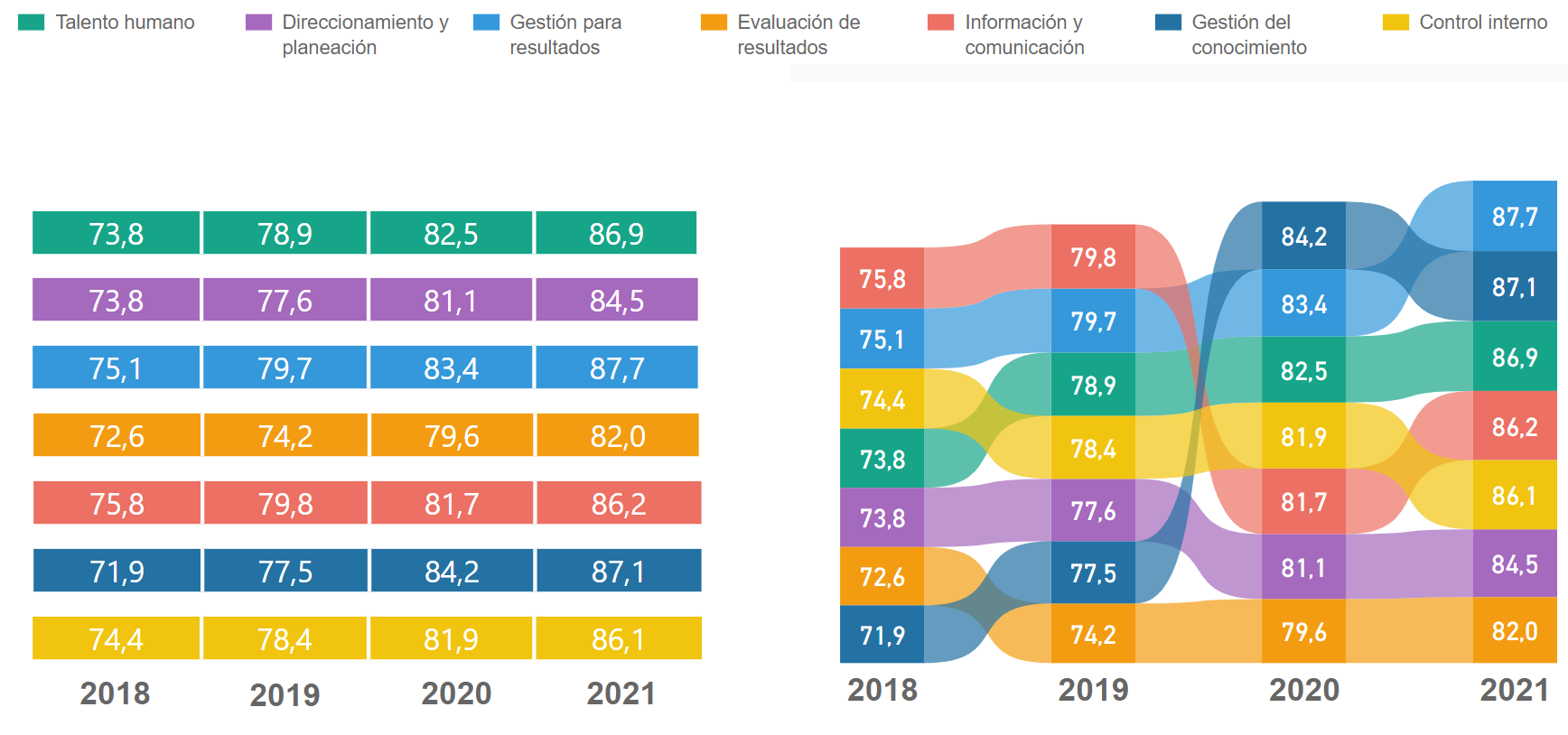
5.2 RESULTADO DE LA MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL DE LA POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO PARA LA VIGENCIA 2021

La superintendencia del subsidio familiar en el **índice de desempeño institucional** 2021 obtuvo un puntaje de 94,7 lo que significa que incrementó en 7,5 respecto al año anterior 2020.

Es importante resaltar que la entidad está por encima del promedio de las entidades evaluadas. Dicho promedio para el año 2021 es del 91,8, por lo tanto, podemos determinar que la entidad está arriba por una diferencia del 2,9.

Por otro lado, es importante observar y entender como se ha comportado la dimensión de gestión con valores para resultados durante los años comprendidos entre 2018 y 2021.(Ver Gráfico 1)

En el gráfico 1 podemos identificar fácilmente como esta dimensión de gestión con valores para resultados ha ido incrementando año tras año, Para el  2018 inicia con un puntaje del 75,1, posteriormente en el año 2019 obtiene un puntaje de 79,7 incrementando a 4,6, luego en el año  2020 obtuvo un puntaje de 83,4 y finalmenten el año 2021 un puntaje de 87,7 lo que significa que para este año logro incrementar 4,3.



(Gráfico 1.)

Entre los periodos 2018, 2019, 2020 y 2021. La política de servicio al ciudadano ha venido aumentando de una forma progresiva, por ende se puede ver evidenciada en la siguiente gráfico. (Ver Gráfico 2 y 3)

(Gráfico 2.)

(Gráfico 3.)

5.3 RECOMENDACIONES DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS RESULTADOS DE LA VIGENCIA 2021:

|  |
| --- |
| RECOMENDACIÓN |
| Con respecto a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD), la entidad debe contar con mecanismos para facilitar al ciudadano el reporte de posibles conflictos de interés |
| Liderar el desarrollo de ejercicios de participación y rendición de cuentas incidentes en la gestión institucional |
| Liderar el desarrollo de ejercicios de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés |
| Constituir formalmente una dependencia o grupo de trabajo para la relación Estado-Ciudadano |
| Adelantar actividades de cualificación al personal en atención preferencial e incluyente a personas con discapacidad visual, múltiple, física o con movilidad reducida, psicosocial, intelectual, menores de edad y niños, adultos mayores, mujeres en estado de embarazo o niños en brazos y personas desplazadas o en situación de extrema vulnerabilidad. |
| Capacitar al personal de la entidad en atención incluyente a Comunidades negras, afrocolombianas, palanqueras y raizales, Gitanos Room y Grupos LGBTIQ+ |
| Utilizar al interior de la entidad señalización en alto relieve, imágenes en lengua de señas, Pictogramas, Señalización en otras lenguas o idiomas y Sistemas de información que guían a las personas a través de los ambientes físicos de la entidad y mejoran su comprensión y experiencia del espacio (Wayfinding).(Wayfinding) |
| Apropiar Políticas, lineamientos, planes, programas y/o proyectos que garanticen el ejercicio total y efectivo de los derechos de las personas con discapacidad física, auditiva, discapacidad intelectual (cognitiva), mental, adultos mayores, derechos de los niños, derechos de las mujeres embarazadas, hablen otras lenguas o dialectos en Colombia (indígena, afro y ROM y personas con discapacidad auditiva) |
| Promover al interior de la entidad el Curso Virtual de Lenguaje Claro |
| Traducir a lenguaje claro: guías, formatos, piezas informativas, manuales, normas, respuestas a PQRSD, ente otros. |
| Dentro de las actividades adelantadas para la simplificación de documentos a lenguaje incluir a servidores públicos de otras entidades |
| Dentro de los tramites y OPAS con que cuenta la entidad, incluir documentos traducidos a lenguaje claro |
| Identificar en el registro de PQRSD, que ha recibido sugerencias, quejas y/o reclamos de: los adultos mayores, menores de edad y niños, mujeres en estado de embarazo o niños en brazos y personas con discapacidad |
| Revisar la viabilidad de crear una nueva dependencia o grupo de trabajo a partir de la entrada en vigencia de la Ley 2052 de 2020 |
| Diseñar la política para la vinculación laboral de las Personas con Discapacidad (PcD) |
| Diseñar mecanismos para la participación y la creación de las PcD en el desarrollo de la oferta institucional |
| Crear acciones afirmativas encaminadas a garantizar el acceso y uso de la oferta institucional por parte de las PcD |
| Evaluar la satisfacción de las personas con discapacidad |
| Desarrollar otras funciones para fortalecer la relación con el ciudadano según la Resolución No. 667 de 2018 sobre competencias funcionales de las áreas o procesos transversales |
| Tener capacidad en la línea de atención telefónica, el PBX o conmutador de la entidad para la atención de llamadas de personas que hablen otras lenguas o idiomas diferentes del castellano |
| Contar con operadores para la atención a personas con discapacidad (Ejemplo: uso de herramientas como Centro de Relevo, Sistema de Interpretación-SIEL u otros) en la línea de atención telefónica, el PBX o conmutador de la entidad. |
| Generar procesos de comunicación en igualdad de condiciones para personas con discapacidad sobre la oferta laboral institucional. |

1. **CIERRE DE BRECHAS**

6.1 Fortalezas:

* Realiza caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés.
* Recopila y analiza los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los productos o servicios ofrecidos.
* Tiene una dependencia o área formal encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulan.
* La dependencia de Servicio al Ciudadano es la encargada de dar orientación sobre los trámites y servicios de la entidad.
* Dentro de la política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano se incluye el Plan Estratégico Sectorial y en el Plan Estratégico Institucional.
* Los temas de servicio al ciudadano son incluidos en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
* Incorpora en su presupuesto recursos destinados para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que se ofrece.
* Habilita consulta en línea de bases de datos con información relevante para el ciudadano.
* Publica en el 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.
* Garantiza que la atención al ciudadano por lo menos durante 40 horas a la semana.
* El ciudadano puede realizar seguimiento a sus peticiones.

6.2 Debilidades:

* Actualización permanente de los canales de atención al ciudadano y actualización de los protocolos de servicio.
* Falta de seguimiento a las peticiones de usuarios sobre protección de datos personales.
* Poca actualización de los avisos de privacidad.
* Pocas actividades de cualificación al personal en atención preferencial e incluyente a personas con discapacidad visual, múltiple, física o con movilidad reducida, psicosocial, intelectual, menores de edad y niños, adultos mayores, mujeres en estado de embarazo o niños en brazos y personas desplazadas o en situación de extrema vulnerabilidad.
* Falta promoción al interior de la entidad el Curso Virtual de Lenguaje Claro.
* Falta de actualización a lenguaje claro, guías, formatos, piezas informativas, manuales, normas, respuestas a PQRSD, ente otros.
* Poca evaluación a las satisfacciones de las personas con discapacidad.

1. <https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/mejora-del-servicio-al-ciudadano#:~:text=La%20pol%C3%ADtica%20de%20servicio%20al%20ciudadano%20en%20el%20marco%20del%20MIPG&text=La%20Pol%C3%ADtica%20de%20Servicio%20al%20Ciudadano%20se%20define%20entonces%20como,de%20relacionamiento%20con%20el%20Estado> [↑](#footnote-ref-1)
2. https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/como-opera-mipg [↑](#footnote-ref-2)
3. https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/como-opera-mipg [↑](#footnote-ref-3)
4. https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/detalle-del-modelo/tags/gestion-valores-resultados [↑](#footnote-ref-4)
5. [↑](#footnote-ref-5)
6. [↑](#footnote-ref-6)
7. https://www1.upme.gov.co/ServicioCiudadano/Participacion-Ciudadana/Documents/Politica\_institucional\_servicio\_ciudadano\_2021.pdf [↑](#footnote-ref-7)
8. https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Paginas/Lenguaje-Claro.aspx#:~:text=%E2%80%8B%E2%80%8B%E2%80%8B%E2%80%8B%E2%80%8B,sus%20programas%2C%20tr%C3%A1mites%20y%20servicios. [↑](#footnote-ref-8)
9. https://www.funcionpublica.gov.co [↑](#footnote-ref-9)