

BASES DE CONSTRUCCIÓN PARA LAS ACCIONES DEL MODELO DE SERVICIO AL CIUDADANO



VENTANILLA HACIA ADENTRO

POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO



PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS



GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
SERVICIO A LA CIUDADANÍA



VENTANILLA HACIA AFUERA

"FORTALECIMIENTO DE CANALES DE
INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO
(Cobertura)."



CLARIDAD EN LAS CONDICIONES DE
LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO



CUMPLIMIENTO
(Expectativas/Calidad)



CERTIDUMBRE
(Acuerdos y Reglas Claras)





POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO



Dependencia encargada de recibir, tramitar y realizar seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias que los ciudadanos formulen.

Reglamento interno donde se indique el trámite que debe adelantar la entidad para dar respuesta a las peticiones.

Establecer lineamientos para implementar la gestión institucional de servicio a la ciudadanía.

Implementar los protocolos de atención para los diferentes canales.

Implementar acciones para garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta a la ciudadanía.

Elaborar y publicar el informe PQRD - Artículo 52 Decreto 103 de 2015, Resolución 3564 de 2015.



PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS



Analizar y tomar cómo insumo los resultados de los informes emitidos por entes de control, veedurías ciudadanas u otros actores, para la elaboración de la estrategia anual de servicio a las ciudadanías.

Contar con ejercicios de identificación de la población objetivo - Caracterización de Usuarios.

Mecanismo a través del cual se controle que las respuestas a las peticiones se den dentro de los tiempos legales

Garantizar la accesibilidad a los espacios físicos - Espacios de servicio al ciudadano.

"Implementar acciones para garantizar una atención accesible, contemplando las necesidades de la población con discapacidades como: - Visual - Auditiva - Cognitiva - Mental - Sordoceguera - Múltiple - Física o motora"

Medir la percepción de la ciudadanía respecto de la calidad y la accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido.

Consulta en línea de información relevante para el ciudadano.

Autorización del ciudadano para la recolección de los datos personales.

Reglamento interno para la gestión de peticiones, quejas y reclamos, lineamientos para la atención y gestión de peticiones verbales en lenguas nativas actualizado.

Publicar los mecanismos a través de los cuales se puede hacer seguimiento a las peticiones

"Formulario en la página Web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias y como mecanismo para dar prioridad a las peticiones relacionadas con:

- El reconocimiento de un derecho fundamental
- Peticiones presentadas por menores de edad
- Peticiones presentadas por periodistas"



GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO SERVICIO A LA CIUDADANÍA



Instrumento de seguimiento a la atención prestada por parte de los servidores que atienden a la ciudadanía.

Sistema de incentivos para los servidores públicos en relación a la Atención y Servicio a la Ciudadanía en general.

Tomar como insumo otros estudios nacionales (encuestas de percepción de ambiente y desempeño institucional) para la elaboración de la estrategia anual de servicio a las ciudadanías.



**"FORTALECIMIENTO DE CANALES DE
INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO
(Cobertura)."**



Contar con canales y/o espacios suficientes y adecuados para interactuar con ciudadanos, usuarios o grupos de interés.

Difundir la sección de convocatorias para la participación de la ciudadanía (numeral 6.1.7 página web).

Publicar y actualizar la carta de trato digno al usuario.



CLARIDAD EN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO



CUMPLIMIENTO (Expectativas/Calidad)

Aplicar el esquema general para construir textos en lenguaje claro (Guía de Lenguaje Claro para servidores públicos de Colombia del DNP).

Identificar, priorizar y analizar contenidos de mayor consulta allegados a través de las PQR y/o canales de comunicación, y realizar mesa de trabajo con la dependencia encargada del tema para reconocer si es fácil o no de entender (convocar a la ciudadanía - Créditos) (acciones de simplificación).

Determinar, recopilar y analizar los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los productos o servicios ofrecidos y si estos cumplen sus expectativas, asimismo, sobre los trámites y procedimientos de cara al ciudadano.



CERTIDUMBRE (Acuerdos y Reglas Claras)



Publicar 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
- Responsable (dependencia o nombre o cargo) de la atención de peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias
- Correo electrónico de contacto de la Entidad

Publicar:

- Mecanismos para la atención al ciudadano.
- Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público.

Para mayor información consulta en la página web de la entidad la siguiente ruta:

**Transparencia y Acceso a la Información Pública -
4. Planeación, Presupuesto e Informes -
4.11.1 Bases de Construcción del Modelo de Servicio al Ciudadano.**

<https://www.agencialogistica.gov.co/wp-content/uploads/Bases-de-Construccion-para-las-Acciones-del-Modelo-de-Servicio-al-Ciudadano.pdf>

