Pedir a Alexandra → Publicidad de "nos vemos en el barrio y todas las Ferias institucionales"

Servicio al ciudadano

206 - 224

(Proceso Trabajo Social y Desarrollo comunitario → Operativa)

Función Pública | Furag II

206. La estrategia anual de servicio o relacionamiento con la ciudadanía de la entidad, para la vigencia evaluada:

Selección única | Código: SEC200

La estrategia anual de servicio o relacionamiento con la ciudadanía puede estar integrada a: el Plan Anticorrupción y

- [x] Se formuló, se aprobó y se integró al plan de acción anual → Acta de comité de Gestión y desempeño, donde se aprobó el plan Anticorrupción. "CI"
- [ ] Se formuló y se aprobó, pero no se integró al plan de acción anual
- [ ] Se formuló, pero no se aprobó
- [ ] No se formuló

Evidencia → Plan anual - Acta de Gestión y desempeño

207. Para la planeación de la estrategia anual de servicio o relacionamiento con la ciudadanía en el marco del plan institucional, la entidad:

Selección múltiple | Código: SEC201

- [x] Realizó un autodiagnóstico para conocer el estado actual
- [x] Estableció prioridades y definió acciones para implementar la estrategia
- [x] Estableció objetivos, metas, responsables y fechas
- [x] Estableció indicadores de gestión y medición
- [ ] Asignó recursos para su ejecución
- [ ] Generó espacios participativos con las diferentes áreas de la entidad y grupos de valor externos, para la construcción y priorización de las acciones
- [ ] Ninguna de las anteriores

Evidencia → Diligencia del autodiagnóstico / Acta de Planeación

Preguntar por estrategia anual y Plan de desarrollo

208. Para la elaboración del autodiagnóstico base para la planeación de la estrategia anual de servicio o relacionamiento con la ciudadanía, la entidad tomó como insumos:

Selección múltiple | Código: SEC202

- [x] Los ejercicios de caracterización de ciudadanía y grupos de valor
- [x] Los resultados de la medición del desempeño de la política de servicio al ciudadano y de las otras políticas de relacionamiento con la ciudadanía
- [x] Los resultados de los informes de la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD)
- [x] Los resultados de los espacios de participación ciudadana (incluye acciones de rendición de cuentas cuando apliquen)
- [ ] Los resultados de los informes emitidos por entes de control, veedurías ciudadanas u otros actores
- [x] Los resultados de las encuestas de percepción y de evaluación de la experiencia ciudadana
- [x] Otros estudios nacionales (encuesta de percepción de ambiente y desempeño institucional nacional (EDI) - departamental (EDID) del DANE) o internacionales, o informes internos
- [ ] Ninguna de las anteriores

Ventanilla encuesta para PQR.

Evidencia → • Autodiagnóstico • Informes de gestión

★ 209. La estrategia anual de servicio o relacionamiento con la ciudadanía en el marco del plan institucional para la vigencia evaluada definió:

Selección múltiple | Código: SEC203

- [ ] Un responsable, área o grupo que lidere la estrategia de servicio o relacionamiento con la ciudadanía
- [x] La oferta institucional de información pública, trámites, servicios, espacios de diálogo, control social, participación y de construcción con la ciudadanía
- [x] Canales de atención suficientes, accesibles e incluyentes para dar respuestas a las PQRSD
- [x] Acciones de lenguaje claro, comprensible e incluyente de acuerdo con la Circular Externa 100-010-2021 de Función Pública
- [x] Protocolos o lineamientos para el servicio o relacionamiento con la ciudadanía

Carrera 6 No 12-62, Bogotá D.C., Colombia/Teléfono: 7395656 / Fax: / 7395657 / Línea gratuita: 018000 917 770 / Código Postal: 111711
www.funcionpublica.gov.co / eva@funcionpublica.gov.co

Cuál es la estrategia anual y el plan institucional del Invisbo para este cuatenio.

Jefe

Pregontale si existe un documento con la estrategia anual o plan institucional

Powered by CamScanner

- [x] Procesos y procedimientos para el servicio y relacionamiento con la ciudadanía
- [x] Acciones de publicación y actualización de la información contenida en el "Menú Atención y Servicios a la Ciudadanía" de la página web
- [x] Acciones con enfoque diferencial poblacional, de acuerdo con el contexto y las necesidades particulares de las ciudadanías
- [x] Acciones que garanticen la accesibilidad física, web y comunicativa de personas en condición de discapacidad
- [x] Actividades que integren y articulen los servicios y trámites para facilitar el acceso de la ciudadanía, a través de ferias, centros integrados de servicios, entre otros
- [x] Acciones para documentar buenas prácticas en el servicio o relacionamiento con la ciudadanía
- [x] Herramientas o mecanismos de evaluación del servicio y medición de la experiencia ciudadana
- [x] Acciones de caracterización de la ciudadanía y grupos de valor
- [ ] Otros ¿Cuáles?:
- [ ] Ninguna de las anteriores

210. Señale las acciones de lenguaje claro, comprensible e incluyente incluidas en la estrategia anual de servicio o relacionamiento con la ciudadanía:

Selección múltiple | Código: SEC204

Tenga en cuenta lo previsto en la Sentencia C-804 del 2006

- [x] Articulación con el comité de gestión y desempeño institucional o la instancia que se haya definido de acuerdo con la naturaleza de la entidad (acción estratégica) Buscar acta comité.
- [x] Adecuación y adaptación de contenidos en manuales, procesos, procedimientos y protocolos
- [ ] Adecuación y adaptación de contenidos para poblaciones específicas, según necesidades comunicativas identificadas
- [x] Adecuación y adaptación de contenidos para procesos de comunicación, divulgación y formación a ciudadanías y grupos de valor
- [x] Diseño o divulgación de sesiones, talleres o jornadas de formación en lenguaje claro, comprensible e incluyente, en el marco del plan institucional de capacitaciones (PIC)
- [x] Adecuación y adaptación de contenidos relacionados con la oferta de la entidad: trámites, bienes, servicios, etc.
- [ ] Incorporación de lenguaje claro, comprensible e incluyente en la estrategia de comunicaciones (acciones de comunicación)
- [x] Diseño de formatos, plantillas y respuestas tipo a PQRSDF de las ciudadanías en lenguaje claro, comprensible e incluyente

Lenguaje Claro Comite

211. Señale los grupos de valor que participaron en la elaboración de la estrategia anual de servicio y/o relacionamiento con la ciudadanía:

Selección múltiple | Código: SEC205

- [x] Servidores/as y contratistas de la entidad
- [x] Ciudadanías en general
- [x] Personas en condición de discapacidad
- [x] Personas con identidades de género diversas
- [x] Personas en proceso de reintegración y reincorporación
- [ ] Personas pertenecientes a grupos étnicos
- [ ] Servidores/as y contratistas de otras entidades
- [ ] Colaboradores/as y empleados/as de la empresa privada
- [x] Academia
- [ ] Colectivos u organizaciones de la sociedad civil relacionados con el quehacer de la entidad
- [ ] Otros ¿Cuáles?:
- [ ] Ninguno de las anteriores

Carrera 6 No. 12-62, Bogotá D.C., Colombia/**Teléfono:** 7395656 / **Fax:** / 7395657 / **Línea gratuita:** 018000 917 770 / **Código Postal:** 111711
www.funcionpublica.gov.co / eva@funcionpublica.gov.co

Powered by CamScanner

212. Frente a las acciones de fortalecimiento del talento humano para el relacionamiento con la ciudadanía, la entidad:

Selección múltiple — Código: SEC206

- [x] Diseñó incentivos y estímulos para exaltar el desempeño de servidores y contratistas en los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía
- [x] Identificó e incorporó las necesidades de capacitación del talento humano de la entidad, para fortalecer las habilidades y competencias en materia de servicio y relacionamiento con la ciudadanía
- [x] Desarrolló acciones de promoción del Código de Integridad y cultura de servicio
- [ ] Otra. ¿Cuál?:
- [ ] Ninguno de los anteriores

213. La entidad incluyó dentro de su plan institucional de capacitaciones y de inducción y reinducción acciones de capacitación y cualificación en:

Selección múltiple — Código: SEC207

- [x] Protocolos de servicio y relacionamiento con la ciudadanía para todos los canales de atención
- [x] Normatividad de servicio a las ciudadanías
- [ ] Prevención temprana y superación de la estigmatización de las personas en proceso de reincorporación y reintegración
- [x] Caracterización de ciudadanía y grupos de valor
- [x] Evaluación del servicio y medición de la experiencia ciudadana
- [x] Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD)
- [x] Servicio ciudadano incluyente
- [x] Accesibilidad y de relacionamiento con personas en condición de discapacidad
- [x] Enfoque diferencial
- [x] Prevención y lucha contra la corrupción
- [ ] Otros. ¿Cuáles?:

214. En la entidad, la dependencia encargada del servicio y el relacionamiento con la ciudadanía tuvo dentro de sus responsabilidades:

Selección múltiple — Código: SEC208

Puede ser dependencia, área, grupo

- [x] Liderar las políticas relación del Estado con la ciudadanía
- [x] Desarrollar el ejercicio de caracterización de la ciudadanía y grupos de valor de acuerdo con los lineamientos vigentes
- [x] Formular, implementar, hacer seguimiento y evaluar las políticas de relación del Estado con la ciudadanía
- [x] Coordinar con otras dependencias y el área de planeación, las acciones de las políticas de la relación Estado con la ciudadanía
- [x] Divulgar interna y externamente la oferta institucional, canales y escenarios de relacionamiento y toda información clave que facilite el ejercicio de derechos y cumplimiento de deberes ciudadanos
- [x] Actualizar y simplificar los procesos, procedimientos y protocolos de servicio para fortalecer el relacionamiento con los grupos de valor
- [x] Gestionar las adecuaciones y mejoras de la infraestructura física, tecnológica, humana, financiera y administrativa, para fortalecer la interacción con la ciudadanía y sus grupos de valor
- [x] Actualizar, validar y usar la información de las herramientas o sistemas de registro de datos, uso y trazabilidad del servicio y el relacionamiento con la ciudadanía
- [x] Coordinar con el líder de gestión humana de la entidad, la capacitación, cualificación y reconocimiento del talento humano de la entidad en temas del servicio y el relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de valor

Evaluando con Camila.

Carrera 6 No. 12-62, Bogotá D.C., Colombia/**Teléfono:** 7395656 / **Fax:** / 7395657 / **Línea gratuita:** 018000 917 770 / **Código Postal:** 111711
www.funcionpublica.gov.co / eva@funcionpublica.gov.co

Powered by CamScanner

- [x] Gestionar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) y la administración de los canales de atención de la entidad
- [ ] Liderar y apoyar las acciones de lenguaje claro en la entidad
- [x] Hacer seguimiento, medición y evaluación de la experiencia ciudadana en los diferentes escenarios de relacionamiento con la entidad
- [ ] Proponer mejoras a la oferta institucional y de los escenarios de relacionamiento a partir de los resultados del seguimiento, medición y evaluación de la experiencia ciudadana
- [x] Promover y desarrollar acciones para facilitar el acceso de personas en condiciones de discapacidad a la oferta institucional, la información pública, control social y la participación
- [ ] En la entidad no se cuenta con una dependencia, área o grupo que se encargue del servicio y el relacionamiento con la ciudadanía

215. Indique si en la vigencia evaluada la estrategia de relacionamiento con la ciudadanía integró las acciones asociadas con las políticas que inciden en la interacción con la ciudadanía:

Selección múltiple **Código: SEC209**

- [x] Participación ciudadana y rendición de cuentas
- [x] Servicio a las ciudadanías
- [x] Transparencia y acceso a la información pública
- [ ] Racionalización de trámites
- [ ] Ninguna de las anteriores

216. Señale los canales de atención que la entidad puso a disposición de la ciudadanía y que operaron en la vigencia evaluada:

Selección múltiple **Código: SEC211**

- [x] Presencial
- [x] Telefónico
- [x] Virtual
- [x] Itinerante o alternativos (ejemplo, puntos móviles de atención, ferias, caravanas de servicio, etc)
- [ ] Centros integrados de servicios
- [ ] Ninguno de los anteriores

217. Para el desarrollo o participación en jornadas itinerantes o alternativas de relacionamiento con las ciudadanías, la entidad:

Selección múltiple **Código: SEC214**

- [ ] Caracterizó el territorio, las ciudadanías y los grupos de valor a donde llevó su oferta institucional
- [ ] Definió la oferta institucional para llevar al territorio, de acuerdo con la caracterización elaborada
- [x] Divulgó y convocó a la ciudadanía y grupos de valor que participen en jornadas itinerantes o alternativas de relacionamiento
- [x] Desarrolló acciones para garantizar el acceso a derechos, bienes, y servicios de las ciudadanías en condiciones de igualdad
- [x] Estableció mecanismos de medición y seguimiento sobre el desarrollo de estas jornadas itinerantes o alternativas de relacionamiento con las ciudadanías
- [ ] La entidad no definió el desarrollo o participación en jornadas itinerantes o alternativas de relacionamiento con las ciudadanías

Carrera 6 No. 12-62, Bogotá D.C., Colombia/**Teléfono:** 7395656 / **Fax:** / 7395657 / **Línea gratuita:** 018000 917 770 / **Código Postal:** 111711
www.funcionpublica.gov.co / eva@funcionpublica.gov.co

Powered by CamScanner

218. Durante la vigencia evaluada el Menú Atención y Servicios a la Ciudadanía de su sitio web o sede electrónica permitió el acceso a la información y contenidos relacionados con:

Selección múltiple | Código: SEC215

- [x] Trámites, Otros Procedimientos Administrativos y consultas de acceso a información pública
- [x] La oferta institucional de información pública
- [x] Canales habilitados para la atención a la ciudadanía y demás grupos caracterizados
- [x] Mecanismo para agendamiento de citas para atención presencial a usuarios, e información de horarios de atención en sedes físicas
- [x] Formulario de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD)
- [x] Herramientas o instrumentos de medición y evaluación de la experiencia ciudadana implementados por la entidad

- [ ] Otros. ¿Cuáles?:
- [ ] No disponen del Menú Atención y Servicios a la Ciudadanía

219. El formulario de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), dispuesto en el Menú de Atención y Servicios a la Ciudadanía a través del sitio web, contó con las siguientes condiciones técnicas:

Selección múltiple | Código: SEC216

- [x] Mensaje de confirmación de recibido por la entidad
- [x] Validación de campos mediante la que se alertó al ciudadano sobre errores o falta de información en el diligenciamiento del formulario, de forma visible y accesible para todas las personas
- [x] Mecanismo para que los correos electrónicos remitidos de manera automática no se categorizaran como NO deseados o SPAM
- [x] Mecanismos de seguimiento en línea para que el ciudadano verificara el estado de respuesta de su petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia (PQRSD)
- [x] Mecanismos para informar al ciudadano el motivo y las opciones para hacer nuevamente su solicitud, en caso de que el sistema presentara errores durante el diligenciamiento del formulario
- [x] Vinculó las solicitudes de información pública como una tipología en el sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), para gestionarlas y hacerles seguimiento
- [x] Opción para ser diligenciado y enviado a través de dispositivos móviles
- [x] Medidas de seguridad digital y de la información, acorde a los lineamientos del anexo 3 de la resolución 1519 de 2020

- [ ] Otros. ¿Cuáles?:
- [ ] Ninguna de las anteriores

220. A partir de los resultados de la evaluación del servicio y medición de la experiencia ciudadana, la entidad:

Selección múltiple | Código: SEC217

Una persona se relaciona con la institucionalidad pública, a través de los siguientes escenarios:

- [x] Identificó debilidades y fortalezas en los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía
- [x] Definió acciones para la mejora continua de cada escenario de relacionamiento con la ciudadanía
- [x] Implementó acciones para gestionar la mejora continua y de cada escenario de relacionamiento con la ciudadanía
- [x] Documentó las buenas prácticas de relacionamiento con la ciudadanía
- [ ] No desarrolló acciones evaluación del servicio y medición de la experiencia ciudadana

Carrera 6 No. 12-62, Bogotá D.C., Colombia/**Teléfono:** 7395656 / **Fax:** / 7395657 / **Línea gratuita:** 018000 917 770 / **Código Postal:** 111711
www.funcionpublica.gov.co / eva@funcionpublica.gov.co

Powered by CamScanner

221. Con el fin de promover la accesibilidad y atender las necesidades de las personas en condición de discapacidad, la entidad contó con:

Selección múltiple — Código: SEC220

- [ ] Ajustes razonables para facilitar el acceso de personas en condición de discapacidad y grupos de valor a la oferta institucional
- [x] Ayudas a través de la página web y otros recursos tecnológicos que facilitaron la comunicación y acceso a la información a personas en situación de discapacidad visual
- [x] Ayudas visuales y textuales que facilitaron la comunicación y acceso a la información a personas en condición de discapacidad auditiva
- [x] Talento humano propio y suficiente o realizó convenios o alianzas con otras entidades para atender las necesidades de personas en condición de discapacidad en el canal presencial (Ej.: traductores e intérpretes de otras lenguas)
- [x] Ejercicios de participación ciudadana que facilitaron el acceso y la comunicación con personas en condición de discapacidad visual y auditiva
- [ ] Otros. ¿Cuáles?:
- [ ] Ninguna de las anteriores

222. Para facilitar el acceso a las instalaciones e infraestructura física, la entidad contó con:

Selección múltiple — Código: SEC223

- [x] Controles de acceso de personas con un ancho de paso igual o mayor a 80 cm
- [x] Un acceso con espacio libre de maniobra antes y después de la puerta de al menos 1,50 metros
- [x] Un recorrido o sendero peatonal libre de obstáculos
- [ ] Señalización inclusiva
- [x] Espacios de libre paso entre objetos o muebles con un mínimo de 80 cm de ancho para el tránsito de personas con discapacidad física o con movilidad reducida
- [ ] Baños públicos diseñados o acondicionados con baterías sanitarias para uso de personas con discapacidad
- [ ] Paraderos o estacionamientos para personas con discapacidad
- [x] Anfitriones o talento humano que acompañe en el recorrido por la entidad a las personas con discapacidad, que lo soliciten
- [x] Dispositivos tecnológicos para facilitar la movilidad de las personas con discapacidad en la entidad
- [ ] Ninguna de las anteriores

223. Indique los tipos de señalización inclusiva que utilizó la entidad en la vigencia evaluada:

Selección múltiple — Código: SEC224

- [ ] Señalización en alto relieve
- [x] Señalización en braille
- [ ] Señalización con imágenes en lengua de señas
- [ ] Pictogramas
- [ ] Señalización en otras lenguas o idiomas
- [ ] Sistemas de orientación espacial (Wayfinding)
- [ ] Ninguna de las anteriores

224. En cumplimiento del artículo 17 de la Ley 2052, ¿la entidad creó la oficina, dependencia o grupo de trabajo única de relacionamiento con las ciudadanías?

Selección única — Código: SEC226

Carrera 6 No. 12-62, Bogotá D.C., Colombia/**Teléfono:** 7395656 / **Fax:** / 7395657 / **Línea gratuita:** 018000 917 770 / **Código Postal:** 111711
www.funcionpublica.gov.co / eva@funcionpublica.gov.co

Powered by CamScanner

219 → Link para poner PQR en linea.

220 → Informe de Percepción 2024 con la ciudadanía.

221 → • Hacer un Informe institucional donde el Fundonario de la entidad realiza atención a personas en condición de discapacidad auditiva, o tomarle una Foto y subirla
• Oferta institucional en redes sociales para ciudadanos con discapacidad auditiva; pero q' se da a conocer, a traves de información visual.

222 → Fotos de las instalaciones
- Ascensor
- Foto del muchacho atendiendo a personas con discapacidad
- Fotos de los pasillos y de la sala de atención y de portería

223 → Foto del braille en ascensor.

206 → plan anticorrupción componente 4 se Formuló, aprobó y se integró al plan de acción anual.

207 → Autodiagnostico
- MIPG.

208 →
• MIPG
• Autodiagnostico
• Informe de PQR
• Informe de percepción al ciudadano
• Informe de Rendición de cuentas
• Informes de gestión

209 →
- Link.
- Formato de PQR.
- Ofertas institucionales (Informe)
- RAC
- protocolo de Atención
- Procesos
- Procedimientos
- página web
- Percepción del ciudadano

210 - Directriz del curso de lenguaje de Señas Circular N° 039
- Diplomas

Powered by CamScanner

212 → • fotos de incentivos
• PIC 2024 Cami
• capacitación del código de integridad y cultura de servic (Cami)

213 → • Protocolo de atención (cami)
- Normatividad de servicio al ciudadano (cami)
- Encuestas de satisfacción (Percepción del ciudadano)
- Informe de PQR
- RAC
- Plan Anticorrupción
- Carta para adecuaciones instalación

214 - RAC
- Asistencia a mesas de trabajo con políticas públicas
- Informes de Ferias institucionales
- Actualización de los documentos de procesos, procedimientos y protocolos de atención
- carta de adecuaciones de las instalaciones
- Capacitaciones de atención al ciudadano. Camila.
- Capacitaciones de servicio al ciudadano.
- Informe de PQR.
- Informe de Percepción del ciudadano
- Carta de solicitud de adecuaciones

215 → • Rendición de cuentas ← Informe RC
Convocatoria RC → correo
→ publicidad
• RAC
• Todos los informes publicados

216 → RAC
• Ferias institucionales

217 → • publicidades de nos vemos en el barrio y todas las ferias institucionales.
- Informes de Ferias institucionales
- RAC
- Encuestas de satisfacción

218 → • Link de la página del INVISBU
• Publicidades de la Oferta institucional y los folletos de oferta institucional.
• RAC
• foto de formato de PQR
• subir las fotos de las encuestas de satisfacción y el informe de Percepción del ciudadano.

Powered by CamScanner