



		control interno de gestión		Gobernador, Sectoriales.	
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	<i>Aplicación de instrumento para evaluación del evento dentro de las Audiencias Públicas virtuales de Rendición de Cuentas.</i>	Realizar un proceso de encuesta para determinar la percepción de los asistentes relacionada con el desarrollo de las audiencias Públicas virtuales de rendición de cuentas para una posterior evaluación.	Secretaría de Planeación	Abril y Diciembre de 2020
	4.2	<i>Publicación y divulgación de un documento de memoria las acciones de Rendición de Cuentas adelantadas por el gobierno departamental para conocimiento de la ciudadanía. Este informe se constituirá en el documento de evaluación de la estrategia del proceso de Rendición virtual de Cuentas de la entidad y debe ser publicado en la página web de la entidad.</i>	Realizar la edición y publicación en página web de un informe general de las acciones de rendición de cuentas para informar a la comunidad sobre las gestiones adelantadas por el gobierno departamental en este sentido, durante el año 2020	Secretaría de Planeación, Unidad Administrativa de Comunicaciones y Protocolo Dirección de sistemas de Información	Diciembre de 2020

COMPONENTE 4 ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Gobernación de Boyacá fue priorizada en el año 2018, con la asesoría y el acompañamiento integral del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC) del Departamento Nacional de Planeación (DNP), para llevar a cabo la implementación de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano con el objetivo de fortalecer la gestión y eficacia del servicio; en el marco de los lineamientos del pacto por una gestión pública efectiva del Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022: "Pacto por Colombia, pacto por la equidad" y de la Política Pública de Eficiencia Administrativa al Servicio al Ciudadano (Documento CONPES 3785 de 2013).

El primer producto de la asesoría dio como resultado de la fase de intervención correspondiente al diagnóstico, un informe (autodiagnóstico) de la gestión en Atención al Ciudadano en sus diferentes subcomponentes, los cuales fueron expresados en acciones concretas a desarrollar y fueron consignadas en el plan anticorrupción y de atención al ciudadano de la vigencia 2019.

A partir de la puesta en marcha del rediseño institucional en la Gobernación de Boyacá, se logró, mediante el fortalecimiento institucional en la gestión de servicio al ciudadano, la creación de la Subdirección de Atención al Ciudadano, adscrita a la Dirección de Servicios Administrativos y Logísticos de la Secretaría General, a partir del mes de febrero del año 2019.

En adelante esta dependencia será la responsable del Componente de Servicio al Ciudadano y de hacer seguimiento a las acciones propuestas, retomando las acciones que no se lograron llevar a cabo en la vigencia 2019 y proponiendo otras correspondientes al nivel intermedio de cumplimiento de las directrices del programa.

Así mismo, la subdirección de atención al ciudadano se encargará de los procesos de seguimiento y evaluación de las acciones propuestas a continuación, las cuales serán verificadas de manera ordinaria trimestralmente, las acciones podrán ser modificadas y complementadas según insumos y directrices recibidas de parte de los entes rectores del nivel nacional. Lo anterior con el ánimo de mantener un proceso de mejora continua en la gestión del servicio al Ciudadano en la Gobernación de Boyacá

Como recomendación para la fase de planeación y construcción del nuevo Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en su versión 2020 se sugiere revisar las recomendaciones de mejora derivadas del ejercicio ciudadano incognito realizado en la vigencia 2019 y las estrategias de mejora que se deriven del resultado del FURAG, el cual, según DNP, será entregado alrededor de la segunda semana del mes de diciembre del presente año.

ESTRATEGIAS COMPONENTE 4: ATENCIÓN AL CIUDADANO

	FORMATO	VERSIÓN: 1
		CÓDIGO: E-DO-DM-F- 008
ESTRATEGIAS COMPONENTE 4: SERVICIO AL CIUDADANO		FECHA: 19/Nov/2019



Componente 4: Servicio al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Arreglos Institucionales	1,1	Implementar y Socializar la política institucional de servicio al ciudadano, designando las dependencias responsables de su implementación. Articular todos los procesos, procedimientos o lineamientos de cara a la ciudadanía con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).	Política de Atención al Ciudadano socializada e implementada.	Subdirección Atención al Ciudadano. Oficina de Planeación y Método de Gestión.	Abril 30 de 2020 Agosto 30 de 2020
	1,2	Identificar las necesidades de adecuación de la ventanilla de atención al preferente en el palacio de la torre y las necesidades de accesibilidad en todas las sedes de la Gobernación conforme a norma técnica vigente.	Diagnóstico de necesidades de adecuación en las sedes de la Gobernación de acuerdo a la norma técnica vigente.	Dirección de Servicios Administrativos / Subdirección Atención al Ciudadano	Agosto 30 de 2020 Diciembre 31 de 2020
	1,3	Mantener la herramienta de accesibilidad visual en la página web de la entidad.	Herramienta de Accesibilidad para personas con discapacidad visual en la página web institucional	Dirección de Sistemas de Información	Permanente
	1,4	Adecuar rampas, ascensores, paraderos, accesos, recorridos, baños y señalización, para garantizar unas condiciones de acceso, la infraestructura física de la entidad	Contratación para adquisición e instalación del ascensor de Casa de la Torre y adecuación de acceso al salón de la constitución.	Dirección de Servicios Administrativos	Noviembre 30 de 2020
Subcomponente 2 Certidumbre	2,1	Mantener el sistema de turnos y definir los tiempos requeridos para la realización de cada uno de los trámites de la entidad.	Digiturno en análisis de datos	Subdirección Atención al Ciudadano	Se suspende la actividad hasta levantamiento o de medida de emergencia que limita la prestación del servicio presencial en la entidad y con ello la operación del software, así



					como la obtención de datos del mismo
2,2	Brindar al ciudadano información telefónica sobre los tiempos y mecanismos para obtener respuesta a solicitudes.	Directorio de Funcionarios actualizado y socializado	Talento Humano		Abril 30 de 2020
		Diagnóstico del estado de la red telefónica y equipos de la entidad.	Sistemas de Información		Noviembre 30 de 2020
2,3	Mantener publicada la Carta de Trato Digno en todos los canales de atención dispuesto por la entidad.	Carta de trato digno socializada	Subdirección Atención al Ciudadano		Permanente
2,4	Socialización de los resultados obtenidos Estrategia cliente incognito desarrollada por DNP en el año 2019	Estrategia cliente incognito desarrollada por DNP socializada en Comité de Gestión y Desempeño	Subdirección Atención al Ciudadano		Abril 30 de 2020
2,5	Aplicar encuestas de percepción del Ciudadano en las ventanillas de atención al ciudadano.	Diseño de instrumento de evaluación de percepción ciudadana en las ventanillas para identificar nivel de cumplimiento de la promesa de valor.	Subdirección Atención al Ciudadano / Planeación y métodos de gestión		Diciembre 31 de 2020
2,6	Promover la participación de los Servidores Públicos a los talleres y cursos virtuales de Lenguaje Claro, ofrecidos por el PNSC.	Expedición de Circular promoviendo la participación en los cursos y talleres de Lenguaje Claro.	Todas las Dependencias / Talento Humano		Abril 30 de 2020
2,7	Brindar capacitación en protocolos de servicio al ciudadano. Incluir en los protocolos de servicio pautas para brindar información clara, precisa y adecuada, indicando el procedimiento y pasos a seguir por el ciudadano ante solicitudes no finalizadas en la llamada.	Funcionarios capacitados en Protocolos de Servicio al Ciudadano	Talento Humano / Subdirección Atención al Ciudadano		Junio 30 de 2020
2,8	Publicar en la sección transparencia y acceso a la información pública de su sitio web, directorio de grupos étnicos del territorio.	Directorio de grupos étnicos del territorio publicado en la sección transparencia y acceso a la información pública de la página web.	Dirección de Sistemas de Información / Secretaría de Integración Social		Julio 30 de 2020



Subcomponente 3 Cobertura	3,1	Actualizar los protocolos de atención al ciudadano en el sentido de incluir pautas para brindar información clara, precisa y adecuada, ante las solicitudes no finalizadas en la llamada, indicando el procedimiento y pasos a seguir por el ciudadano.	Protocolos de Servicio al Ciudadano Actualizados y Socializados	Subdirección Atención al Ciudadano	Septiembre 30 de 2020
	3,2	Socializar el servicio de "Centro de Relevo", con el objetivo de facilitar la atención a personas con discapacidad auditiva (Servicio de relevo de llamadas y servicio de interpretación en línea).	Socializar en página web y emisora de la Gobernación / Centro de Relevo en funcionamiento	Dirección de Apropiación de TIC / Subdirección Atención al Ciudadano	Septiembre 30 de 2020
	3,3	Comunicar la identidad institucional a los ciudadanos en el área de servicio al ciudadano, con imágenes visuales (carnet).	Circular informativa para portar el carne institucional en lugar visible.	Talento Humano / Subdirección Atención al Ciudadano	Agosto 30 de 2020
	3,4	Gestionar la disposición de servicios complementarios que sean requeridos para la realización de trámites y servicios en los puntos de atención como: bancos, fotocopidora y Punto de Información en el Palacio de la Torre.	Mantener banco y servicio de fotocopiado al interior del Palacio de la Torre, además habilitar punto de información para acceso a trámites y servicios.	Dirección de Servicios Administrativos / Subdirección Atención al Ciudadano	Se suspende la actividad hasta levantamiento de medida de emergencia que limita la prestación del servicio presencial en la entidad y con ello la prestación de servicio de banco Y fotocopiado al interior del Palacio de la Torre, así como el punto de información.
	3,5	Mantener articulado el sistema de gestión documental con el sistema de información dispuesto para el servicio a la ciudadanía en los diferentes canales de atención. Contar con sistemas de información donde se incorpore y esté actualizada la información pública que se provea a la ciudadanía (seguimiento PQRSD).	Mantener Sistema de Gestión Documental Articulado con el Proceso Atención al Ciudadano (PQRDS)	Dirección de Sistemas de Información / Subdirección Atención al Ciudadano	Permanente



	3,6	Mantener Operativas las instalaciones dispuestas para el servicio al ciudadano y facilitar la dotación necesaria para brindar una atención óptima (computadores, equipos de impresión, papelería, entre otros), así como la programación de mantenimientos periódicos	Mantenimiento constante a equipos tecnológicos en ventanillas de Atención al ciudadano para garantizar funcionamiento.	Dirección de Sistemas de Información	Permanente
Subcomponente 4 Cumplimiento de Expectativas	4,1	Desarrollar campañas informativas sobre los trámites y servicios que presta la Entidad y sus requisitos. Publicar trámites y servicios que presta la Entidad, de manera clara y precisa sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderá el requerimiento o se gestionará el trámite al ciudadano.	Campaña de difusión sobre Tramites y Servicios socializada en página Web, redes sociales y Emisora de la Gobernación	Subdirección Atención al Ciudadano / Comunicaciones y Protocolo	Junio 30 de 2020
	4,2	Socializar con todos los servidores de la entidad la existencia y finalidad de la Política de tratamiento de datos personales	socialización de la Política de Tratamiento de datos personales de la Gobernación de Boyacá	Dirección de Sistemas de Información	Septiembre 30 de 2020
	4,3	Mantener los espacios virtuales de participación en el marco de las audiencias de rendición de cuentas.	Uso de canal de streaming y formulario web de Participación en audiencias de rendición de cuentas.	Dirección de Seguimiento y Planeación Territorial/ Asesoría de Comunicación Digital	Abril 30 2020 Diciembre 2020
	4,4	Continuar realizando de manera periódica, mediciones de percepción ciudadana frente a la prestación de los trámites y servicios brindados por la entidad de manera presencial y electrónica.	Informe de Encuesta de percepción ciudadana frente a trámites y Servicios (Informe producto No Conforme)	Oficina Asesora de Planeación y Métodos de Gestión	Febrero 2020 Abril 2020 Julio 2020 Octubre 2020
Subcomponente 5 Procesos y Procedimientos	5,1	Actualizar el procedimiento de PQRSD para gestionar peticiones verbales y garantizar el acceso a los ciudadanos que hablen en otras lenguas o dialectos según lo establecido en el Decreto 1166 de 2016 y Socializar esta información al interior de la entidad. Actualización Junio 2020 Socialización Noviembre 2020	Procedimiento de Atención a Peticiones Quejas y Reclamos y sugerencias Actualizado y socializado	Subdirección Atención al Ciudadano	Agosto 30 de 2020 Noviembre 2020



	5,2	Actualizar los riesgos de Gestión asociados al cumplimiento de la política institucional de servicio a la ciudadanía y velar por el control de los mismos.	Mapa de Riesgos actualizado	Subdirección Atención Ciudadano al	Abril 30 de 2020
	5,3	Mantener mecanismos que permitan al ciudadano consultar el estado de sus PQRSD de forma sencilla y oportuna.	Mantener en funcionamiento el aplicativo de consulta de PQRDS en Pagina Web de la Gobernación de Boyacá	Dirección de Sistemas de Información	Permanente
Subcomponente 6 Servidores Público	6,1	Fomentar la cultura de servicio al ciudadano en los diferentes puntos de atención (ingreso, recepción, asignador de turnos, módulos de atención, recepción de documentos/ radicación, entre otros donde el ciudadano tenga acceso).	Protocolos de Atención Ciudadano socializados	Subdirección Atención Ciudadano al	Agosto 30 de 2020 Noviembre 2020
	6,2	Incluir en el proceso de inducción y reinducción temas relacionados con la Política, protocolos, normatividad y procedimientos de servicio al ciudadano, uso de sistemas de información de la entidad, plataformas virtuales (no más filas, SUIT), organigrama, contactos dependencias, misión, visión, valores, plan de desarrollo.	Política de Atención al Ciudadano socializada en las jornadas de Inducción y Reinducción	Dirección General de Talento Humano/Dirección de Sistemas /Subdirección de Atención al Ciudadano	Abril 30 de 2020 Septiembre 30 de 2020
	6,3	Identificar las principales necesidades de capacitación expresadas por los servidores encargados de la atención en los diferentes canales de la entidad. Incluir estas temáticas en el programa de capacitación institucional.	PIC 2020 Elaborado de acuerdo a las necesidades de capacitación	Dirección General de Talento Humano	Abril 30 de 2020
	6,4	Ejecución del PIC de acuerdo a las necesidades de capacitación identificadas en la vigencia 2020	Informe de ejecución del PIC.	Dirección General de Talento Humano	Noviembre 30 de 2020
	6,5	Continuar la política y mecanismos que permita reconocer la labor desarrollada por los servidores de servicio al ciudadano en diferentes canales de atención. Generar planes de incentivos y fortalecer la cultura de servicio a la ciudadanía.	Informe de ejecución del plan de incentivos	Dirección General de Talento Humano	Diciembre 31 de 2020