



7.4 Componente 4: Atención al Ciudadano

7.4.1 Diagnóstico Atención al Ciudadano

El análisis de la situación actual en materia de Atención al Ciudadano para el Departamento y para la Gobernación de Boyacá, se realizó en base a diferentes fuentes de información, las cuales tienen como punto de partida los índices de desempeño institucional (IDI). Estos indicadores reflejan la eficacia en la gestión y la valoración del desempeño de la Entidad en el cumplimiento de las políticas puestas en marcha en el ámbito de aplicación del Modelo Integrado de planeación y Gestión (MIPG).

La implementación de la Política de Servicio al Ciudadano para 2019 en la Gobernación de Boyacá, tuvo un puntaje de 90,7 en el índice de desempeño institucional, evaluado a partir del Formulario Único de Reporte de Avance de la Gestión (FURAG) del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. El resultado socializado en el año 2020 ubica a la Entidad como la 4ta en el ranking de las 32 Gobernaciones del país y la 1ra en el aumento de puntos porcentuales en comparación con la evaluación del año inmediatamente anterior.

Se obtuvo de un puntaje de 91,9 en arreglos institucionales, gracias a la consolidación de un proceso transversal de relacionamiento con el usuario, que entendió al ciudadano como fin primero y último de la administración departamental.

En fortalecimiento de habilidades se obtuvieron 94,5 puntos, los cuales, corresponden a la cualificación de servidores mediante jornadas de capacitación. En cuanto a procesos y procedimiento se obtuvo un puntaje de 84,7 con mejoría en respuesta oportuna de PQRSD y la publicación de la política de tratamiento de datos.

La Cobertura de los servicios de la entidad mejoró con el fortalecimiento de los canales, en especial el canal virtual, este componente tuvo un resultado de 90,2 puntos. En cuanto al cumplimiento de expectativas se tuvo una calificación de 70,8 teniendo como referencia la satisfacción de necesidades de nuestros usuarios.

Bajo este panorama la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021 en su componente de Atención al Ciudadano, ha tomado como fuente las recomendaciones del plan de acción del Autodiagnóstico de Política de Servicio al Ciudadano 2020, las recomendaciones del ejercicio del ciudadano incognito implementado por el Departamento Nacional de Planeación (DNP), las recomendaciones arrojadas por el Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión (FURAG), y los indicadores planteados en el subprograma "A su Servicio Sumercé" del Plan de Desarrollo Departamental "Pacto Social por Boyacá: Tierra que Sigue Avanzando".


Atendiendo a estas fuentes de información se ha priorizado el trabajo para enfocar los esfuerzos en aquellos componentes que se han identificado con mayores debilidades, a nivel general dichos componentes hacen parte de la línea estratégica contemplada en el CONPES 3785 de 2013 como: de la ventanilla hacia afuera, se refiere a la atención directa a los requerimientos de los ciudadanos, dentro de esta línea y para los fines de construcción de este documento se ubican los componentes de: Cobertura, refiriéndonos a la necesidad de ampliar la capacidad institucional para llevar la oferta de trámites y servicios a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés; cumplimiento de expectativas, que implica la prestación de un servicio más ágil y eficiente, donde se determinen los lineamientos, protocolos y parámetros de excelencia en el servicio que puedan ser implementados y certidumbre, que implica el establecimiento de reglas claras para determinar las condiciones de tiempo, modo y lugar en las cuales la Entidad presta sus servicios.

Para la construcción del documento se ha contado con el acompañamiento del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC) del Departamento Nacional de Planeación, como entidad líder de Política. Adicionalmente, a nivel interno se han desarrollado mesas de trabajo con los corresponsables del componente, en atención a la transversalidad de la Política de Servicio al Ciudadano, estas mesas han contado con la participación de los responsables de temas como: protección de datos personales, accesibilidad e inclusión social, cualificación del talento humano, publicación de información, participación ciudadana y comunicaciones externas, entre otros.

Como resultado de este ejercicio diagnóstico presentamos el documento final del plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano componente de Atención al Ciudadano para la vigencia 2021, el cual contempla 21 actividades agrupadas en 5 subcomponentes como se presenta a continuación:

7.4.2 Estrategias Componente 4: Atención al Ciudadano

Tabla 7. Estrategias componente 4: Atención al Ciudadano

	FORMATO	VERSIÓN: 1
		CÓDIGO: E-DO-DM-F-008
ESTRATEGIAS COMPONENTE 4: ATENCIÓN AL CIUDADANO		FECHA: 19/Nov/2019
Componente 4: Atención al Ciudadano		



Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1 Socializar la política institucional de servicio al ciudadano a los servidores de la Entidad (Protocolos, carta de trato digno, gestión PQRSDF y cultura de servicio), continuando su implementación.	1 Política de Atención al Ciudadano socializada.	Subdirección Atención al Ciudadano.	Abril de 2021 Noviembre 2021
	1.2 Adecuar rampas, ascensores, paraderos, accesos, recorridos, baños, señalización y demás ajustes razonables, para garantizar condiciones de acceso a la infraestructura física de la Entidad.	1 Ascensor casa de la torre en funcionamiento.	Dirección de Servicios Administrativos	30 de Noviembre de 2021
	1.3 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 1 Banco y 1 servicio de fotocopiado y dotar el punto de información al interior del Palacio de la Torre	Dirección de Servicios Administrativos	31 de Agosto de 2021
	1.4 Verificar el estado físico de las instalaciones dispuestas para el servicio al ciudadano y realizar mejoras en aspectos como la imagen institucional, iluminación, limpieza, ventilación, señalización y organización de documentos.	Realizar 1 informe de Cumplimiento del plan de mantenimientos para garantizar las condiciones adecuadas de prestación de servicios en atención al ciudadano.	Dirección de Servicios Administrativos	31 de Diciembre de 2021
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Mantener y socializar herramientas digitales de accesibilidad universal .	2 Herramientas digitales de Accesibilidad universal en los canales de atención, socializadas y en funcionamiento.	Dirección de Sistemas de Información / Dirección de Apropiación de TIC	31 de Diciembre de 2021
	2.2 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	Realizar 1 informe de Cumplimiento del plan de mantenimiento a equipos tecnológicos en ventanillas de Atención al ciudadano para garantizar su funcionamiento.	Dirección de Sistemas de Información/ Dirección de Servicios Administrativos	31 de Diciembre de 2021
	2.3 Garantizar que las líneas telefónicas de atención al ciudadano de la Entidad, el PBX o conmutador, cuente con características necesarias.	Dotar con 1 herramienta tecnológicas para la atención oportuna y eficiente del canal telefónico.	Dirección de Sistemas de Información / Subdirección de Atención al Ciudadano	30 de Noviembre de 2021



	2.4	Implementar en el sitio web de la Entidad la directriz (Ancho del cuerpo de texto), que permite que el usuario acceda a textos que no superan los 100 caracteres de ancho en cada línea.	1 Sitio web de la Entidad de acuerdo a las directrices de la NTC-5854 (accesibilidad web)	Dirección de Sistemas de Información	31 de Diciembre de 2021
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Promover la participación de los Servidores Públicos en los cursos virtuales, ofrecidos por el PNSC.	Expedir Circular promoviendo la participación en los cursos virtuales, ofrecidos por el PNSC	Todas las Dependencias / Dirección General de Talento Humano	30 Abril de 2021
	3.2	Fomentar la identidad institucional en los funcionarios de la Entidad, con prendas y distintivos	Expedir Circular informativa de uso permanente de las prendas y distintivos por parte de todos los funcionarios.	Dirección General de Talento Humano	31 Agosto de 2021
	3.3	Incluir en el proceso de inducción y reinducción temas relacionados con: la Política de Atención al Ciudadano, normatividad de servicio al ciudadano, Plan de Desarrollo Departamental y socialización del PIC.	Jornadas de Inducción y Reinducción realizadas	Dirección General de Talento Humano/Subdirección de Atención al Ciudadano	30 de Abril de 2021 30 de Noviembre de 2021
	3.4	Efectuar jornadas de capacitación orientadas a los funcionarios de atención al ciudadano	Capacitaciones realizadas	Dirección General de Talento Humano/Subdirección de Atención al Ciudadano	31 de Agosto de 2021 31 de Diciembre de 2021
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Evaluar la percepción de aspectos del servicio en las ventanillas de atención.	Realizar la medición e informe de percepción ciudadana en las ventanillas.	Subdirección Atención al Ciudadano	31 de Diciembre de 2021
	4.2	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	31 de Diciembre de 2021
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	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	31 de Diciembre de 2021
	5.2	La Entidad procede a la supresión de los datos personales una vez cumplida la finalidad del tratamiento de los mismos y a solicitud de parte de los ciudadanos.	1 consolidado de respuestas a solicitudes de supresión de datos personales presentadas por los ciudadanos de	Dirección de Sistemas de Información	31 de Diciembre de 2021



		acuerdo a la política de tratamiento de datos.		
5.3	La Entidad permite al titular de la información, conocer en cualquier momento la información que exista sobre él en sus bancos de datos a solicitud de parte de los ciudadanos.	1 Consolidado de respuestas a solicitudes de información de datos personales presentadas por los ciudadanos de acuerdo a la política de tratamiento de datos.	Dirección de Sistemas de Información	30 de Noviembre de 2021
5.4	Mejorar la solución de problemas a partir de la implementación de ejercicios de innovación abierta con la participación de los grupos de valor de la Entidad.	Articular con las veedurías Departamentales la participación e inclusión de propuestas frente a la gestión del servicio al ciudadano.	Dirección de Participación y Acción Comunal	31 de Agosto de 2021
5.5	Generar actividad territorial como mecanismo para el fortalecimiento en política de atención al ciudadano en los municipios.	1 Actividad para el fortalecimiento en política de atención al ciudadano en los municipios.	Subdirección de Atención al Ciudadano	30 de Noviembre de 2021
5.6	Generar jornada de diálogo institucional que promueva una atención al ciudadano incluyente y un ejercicio total y efectivo de los derechos de las personas con discapacidad y comunidades con enfoque diferencial.	Realizar 1 jornada de sensibilización en atención incluyente.	Secretaría de Integración Social / Subdirección de Atención al Ciudadano	31 de Agosto de 2021
5.7	Mantener actualizada la información (videos e imágenes, Etc.) en la página web de la Entidad, de acuerdo a solicitudes.	Mantener actualizado el contenido multimedia de la página Web de la Entidad en un 100%.	Comunicaciones y Protocolo/ Dirección de Sistemas de Información	31 de Diciembre de 2021