

## ACTA N° 206

### DIAGNOSTICO DE SERVICIO AL CIUDADANO - DNP

|               |                                  |
|---------------|----------------------------------|
| <b>Fecha:</b> | MIERCOLES 18 DE OCTUBRE DEL 2017 |
| <b>Hora:</b>  | 02:00 PM                         |
| <b>Lugar:</b> | SALA CEDIP PISO 6                |

#### AGENDA:

1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO DE SERVICIO AL CIUDADANO

#### DESARROLLO DE LA AGENDA:

1. SE REUNEN EN LA SALA CEDIP DEL PISO 6 EL JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN, LA COORDINADORA DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS JEFES DE DEPENDENCIA Y DELEGADOS ASISTENTES JUNTO CON LA DRA KARLA NEIRA DEL DNP CON LA FINALIDAD DE PRESENTAR LOS RESULTADOS DEL INSTITUTO CON RESPECTO AL DIAGNOSTICO DE SERVICIO AL CIUDADANO.

LA DRA KARLA NEIRA DEL DNP INICIA LA PRESENTACIÓN HABLANDO DE LA METODOLOGIA AUTOGESTIONADA PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS SISTEMAS DE SERVICIO AL CIUDADANO, POSTERIORMENTE EXPLICA A LOS ASISTENTES EL CICLO DE MEJORAMIENTO EL CUAL SE COMPONE DE 5 FASES LAS CUALES SON:

1. COMPORTAMIENTO DIRECTIVO
2. DIAGNOSTICO
3. PLANEACIÓN
4. EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO
5. CONTINUIDAD A LA MEJORA

DE IGUAL FORMA SE EVIDENCIA LAS FUENTES UTILIZADAS PARA LA ELABORACIÓN DEL DIAGNOSTICO EN LAS CUALES SE UTILIZARON FUENTES DE LA ENTIDAD COMO EL FURAG ENTRE OTROS Y LAS DEL PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS CUALES SE UTILIZO UN CLIENTE INCOGNITO PRESENCIAL Y UN CLIENTE INCOGNITO TELEFONICO CON LA FINALIDAD DE EVALUAR EL SERVICIO AL CIUDADANO PRESTADO POR PARTE DE LA ENTIDAD.

DE ACUERDO A LAS FUENTES MENCIONADAS ANTERIORMENTE SE OBTUVIERON LOS SIGUIENTES RESULTADOS POR PARTE DEL INSTITUTO EN MATERIA DE SERVICIO AL CIUDADANO:

- NO HAY SEÑALIZACIÓN DE DONDE SE DEBE REALIZAR UNA RADICACIÓN
- MEJORAR LA INFRAESTRUCTURA PARA PRESTAR UN MEJOR SERVICIO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL
- ATENCIÓN ADECUADA POR PARTE DE LOS SERVIDORES DE LA ENTIDAD
- ORIENTACIÓN OPORTUNA DEL PROCESO A REALIZAR
- NO SE BRINDO INFORMACIÓN POR PARTE DE LA OFICINA A LA CUAL SE LE DIRECCIONO LA SOLICITUD
- LAS PESTAÑAS EN LA PAGINA WEB NO SE VISUALIZAN DEBIDO A LA GALERIA DE FOTOS DE LA PAGINA DE INICIO
- NO HAY UN SERVICIO MULTILINGÜE EN LA PAGINA WEB
- FACIL ACCESO AL LINK DE TRAMITES
- NO ESTA HABILITADO EL SERVICIO DE CHAT EN LA PAGINA WEB
- TIPOLOGIA INCORRECTA

## ACTA N° 206 DIAGNOSTICO DE SERVICIO AL CIUDADANO - DNP

- RESPUESTAS AMBIGUAS
- INFORMACIÓN EXTRAIDA EN SU MAYORIA DE LA NORMA
- USO EXCESIVO DE LENGUAJE NORMATIVO.

A CONTINUACIÓN SE MUESTRAN LOS NIVELES DE DESEMPEÑO POR COMPONENTE, CABE RESTALTAR QUE LA ENTIDAD OBTUVO UNA CALIFCACIÓN QUE SE UBICA EN UN NIVEL ADECUADO Y SATISFACTORIO CON ARAS A MEJORAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO.

### COMPONENTES:

- COBERTURA
- CUMPLIMIENTO
- CERTIDUMBRE
- SERVIDORES PUBLICOS
- ARREGLOS INSTITUCIONALES (HACE REFERENCIA A LA POLITICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO)
- PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

A PARTIR DEL ANALISIS DE ESTOS COMPONENTES SE GENERARON 64 RECOMENDACIONES PROPUESTAS POR EL DNP LAS CUALES ESTAN CONSIGNADAS DENTRO DE UN PLAN DE ACCIÓN PARA EL INPEC EN EL CUAL SE ENCUENTRAN LAS ACCIONES ESPECIFICAS Y CORRESPONDIENTES QUE TIENEN COMO FINALIDAD MEJORAR LA CALIFICACIÓN Y DE IGUAL MANERA EL SERVICIO AL CIUDADANO, ESTE PLAN DE ACCIÓN DEBE SER REVISADO POR EL COMITÉ INSTITUCIONAL DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO CON EL FIN DE REALIZAR SU IMPLEMENTACIÓN Y DELEGAR LOS RESPECTIVOS RESPONSABLES DE CADA ACCIÓN.

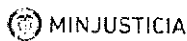
### COMPROMISOS:

1. EL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEBERA SOCIALIZAR EL PLAN DE ACCIÓN ELABORADO POR EL DNP EN EL COMITÉ INSTITUCIONAL DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO CON LA FINALIDAD DE QUE SE DEFINAN LOS RESPONSABLES DE CADA ACCIÓN PROPUESTA.

### PROXIMA REUNIÓN:

N/A

18. October / 2017



ACTA N° 206  
DIAGNOSTICO DE SERVICIO AL CIUDADANO – DNP

| ASISTENTES:                              |                             |             |
|--|-----------------------------|-------------|
| ÁREA O DEPENDENCIA                       | NOMBRES Y APELLIDOS         | FIRMA       |
| DIRECCIÓN DE CUSTODIA Y VIGILANCIA       | CR. Hugo Velásquez          | [Signature] |
| DIRECCIÓN D ATENCIÓN Y TRATAMIENTO       | — " — " —                   | — " —       |
| DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA         | — " — " —                   | — " —       |
| DIRECCIÓN ESCUELA DE FORMACIÓN           | T.E. (PA) Milton Prado      | [Signature] |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN            | JUAN MANUEL ZIATO V         | [Signature] |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA                 | Olivia Viviana Velazquez N. | [Signature] |
| OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES        | — " — " —                   | — " —       |
| OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN       | Yonata Cordero Fari         | [Signature] |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO               | Marjolita A. J. G. Grizon P | [Signature] |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | Jesús Rodríguez Morales     | [Signature] |
| SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO           | — " — " —                   | — " —       |
| GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO              | Milena [Signature]          | [Signature] |
| GRUPO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA             | DANIE ALBERTO RODRIGUEZ     | [Signature] |
| DNP                                      | KARLA NEIRA                 | [Signature] |
|  |                             |             |
|  |                             |             |
|  |                             |             |
|  |                             |             |