



## Recomendaciones de Mejora por Política

Fecha de generación: 2021-06-16 18:10:41

Entidad: MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL

Sector: DEFENSA

#	Política	Recomendaciones
1	Servicio al ciudadano	Desarrollar jornadas de capacitación y/o divulgación a sus servidores y contratistas sobre participación ciudadana, rendición de cuentas y control social.
2	Servicio al ciudadano	Desarrollar jornadas de capacitación y/o divulgación a sus servidores y contratistas sobre transparencia y derecho de acceso a la información pública.
3	Servicio al ciudadano	Implementar acciones y estrategias dirigidas a capacitar a los grupos de valor y control social en forma directa por parte de la entidad o en alianza con otros organismos públicos (ESAP, DAFP, Ministerio del Interior, entre otros).
4	Servicio al ciudadano	Mejorar las actividades de ejecución de programas, proyectos y servicios mediante la participación de los grupos de valor en la gestión de la entidad.
5	Servicio al ciudadano	Mejorar las actividades de racionalización de trámites mediante la participación de los grupos de valor en la gestión de la entidad.
6	Servicio al ciudadano	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.
7	Servicio al ciudadano	Mejorar las actividades de promoción del control social y veedurías ciudadana mediante la participación de los grupos de valor en la gestión de la entidad.
8	Servicio al ciudadano	Definir el direccionamiento estratégico para la vigencia teniendo en cuenta las necesidades o problemas de sus grupos de valor.
9	Servicio al ciudadano	Utilizar enlaces territoriales sin punto de atención como mecanismo para que los ciudadanos gestionen sus trámites y servicios en el territorio.

10	Servicio al ciudadano	Utilizar e implementar atención presencial a través de otra entidad como mecanismo para que los ciudadanos gestionen sus trámites y servicios en el territorio.
11	Servicio al ciudadano	Diseñar e implementar las estrategias para resolver PQRSD según su nivel de complejidad en la entidad.
12	Servicio al ciudadano	Diseñar los indicadores para medir las características y preferencias de los ciudadanos en la medición y seguimiento del desempeño en el marco de la política de servicio al ciudadano de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
13	Servicio al ciudadano	Diseñar los indicadores para medir el tiempo de espera en la medición y seguimiento del desempeño en el marco de la política de servicio al ciudadano de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
14	Servicio al ciudadano	Diseñar los indicadores para medir el tiempo de atención en la medición y seguimiento del desempeño en el marco de la política de servicio al ciudadano de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
15	Servicio al ciudadano	Establecer incentivos especiales para el personal de servicio al ciudadano, de acuerdo con lo previsto en el marco normativo vigente (Decreto 1567 de 1998, Ley 909 de 2004, Decreto 894 de 2017) y otros estímulos para quienes se encuentren con distinto tipo de vinculación (provisionales, contratistas, etc.) en la entidad.
16	Servicio al ciudadano	Implementar en la entidad programas de cualificación en atención preferente e incluyente a menores de edad y niños.
17	Servicio al ciudadano	Implementar en la entidad programas de cualificación en atención preferente e incluyente a mujeres en estado de embarazo o de niños en brazos.
18	Servicio al ciudadano	Implementar en la entidad programas de cualificación en atención preferente e incluyente a personas desplazadas o en situación de extrema vulnerabilidad.
19	Servicio al ciudadano	Implementar paraderos o estacionamientos para personas con discapacidad, para garantizar las condiciones de acceso a la infraestructura física de la entidad.
20	Servicio al ciudadano	Instalar señalización con imágenes en lengua de señas, en la entidad.
21	Servicio al ciudadano	Instalar señalización con pictogramas en la entidad.

<b>22</b>	Servicio al ciudadano	Instalar sistemas de orientación espacial (Wayfinding) en la entidad.
<b>23</b>	Servicio al ciudadano	Aprobar recursos para la contratación de talento humano que atienda las necesidades de los grupos de valor (ej.: traductores que hablen otras lenguas o idiomas) con el fin de promover la accesibilidad y atender las necesidades particulares.
<b>24</b>	Servicio al ciudadano	Tener operadores que pueden brindar atención a personas que hablen otras lenguas o idiomas (Ej.: etnias) en la línea de atención telefónica, el PBX o conmutador de la entidad.
<b>25</b>	Servicio al ciudadano	Contar con un menú interactivo con opciones para la atención de personas con discapacidad en la línea de atención telefónica, el PBX o conmutador de la entidad.
<b>26</b>	Servicio al ciudadano	Contar con operadores que conocen y hacen uso de herramientas como el Centro de Relevó o Sistema de Interpretación en línea - SIEL para la atención de personas con discapacidad auditiva en la línea de atención telefónica, el PBX o conmutador de la entidad.
<b>27</b>	Servicio al ciudadano	Asesorarse en temas de grupos étnicos para mejora de la accesibilidad de los usuarios a los trámites y servicios de la entidad.
<b>28</b>	Servicio al ciudadano	Generar o apropiar políticas, lineamientos, planes, programas y/o proyectos que garanticen el ejercicio total y efectivo de los derechos de los niños en la entidad.
<b>29</b>	Servicio al ciudadano	Generar o apropiar políticas, lineamientos, planes, programas y/o proyectos que garanticen el ejercicio total y efectivo de los derechos de las mujeres embarazadas en la entidad.
<b>30</b>	Servicio al ciudadano	Generar o apropiar políticas, planes, programas y/o proyectos que garanticen el ejercicio total y efectivo de los derechos de las personas que hablen otras lenguas o dialectos en Colombia (indígena, afro y ROM) en la entidad.
<b>31</b>	Servicio al ciudadano	Contar con herramientas de caracterización de los documentos para evaluar la complejidad de los documentos utilizados para comunicarse con sus grupos de valor (formularios, guías, respuestas a derechos de petición, etc.) en la entidad.
<b>32</b>	Servicio al ciudadano	Evaluar los resultados del uso de los documentos de la entidad traducidos a lenguaje claro.
<b>33</b>	Servicio al ciudadano	Contar en la entidad con un procedimiento para traducir la información pública que solicita un grupo étnico a su respectiva lengua.