



Recomendaciones de Mejora Política Servicio al ciudadano

Fecha de generación: 2020-07-30 19:15:14

Entidad: MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL

| # | Política | Recomendaciones |
|----|-----------------------|--|
| 1 | Servicio al ciudadano | Documentar y replicar las experiencias ciudadanas que se han identificado como innovadoras. |
| 2 | Servicio al ciudadano | Incorporar la provisión de empleos vacantes dentro de la planeación del talento humano. |
| 3 | Servicio al ciudadano | Incorporar las situaciones de discapacidad de los servidores dentro de la planeación del talento humano. |
| 4 | Servicio al ciudadano | Incorporar actividades relacionadas con el Programa de desvinculación asistida para pensionados dentro de la planeación del talento humano en la entidad. |
| 5 | Servicio al ciudadano | Incorporar actividades relacionadas con el Programa de desvinculación asistida por otras causales dentro de la planeación del talento humano en la entidad. |
| 6 | Servicio al ciudadano | Desarrollar jornadas de capacitación y/o divulgación a los servidores y contratistas sobre participación ciudadana, rendición de cuentas y control social. |
| 7 | 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. |
| 8 | Servicio al ciudadano | Desarrollar jornadas de capacitación y/o divulgación a sus servidores y contratistas sobre política de servicio al ciudadano. |
| 9 | Servicio al ciudadano | Desarrollar jornadas de capacitación y/o divulgación a sus servidores y contratistas sobre seguridad digital. |
| 10 | Servicio al ciudadano | Garantizar que se lleve a cabo la racionalización de los OPAS que se planeó hacer para la vigencia. |
| 11 | Servicio al ciudadano | Cualificar la estrategia de participación ciudadana de la entidad mediante la capacitación de sus grupos de valor en temas de participación ciudadana y control social. |
| 12 | Servicio al ciudadano | Mejorar las actividades de formulación de la planeación mediante la participación de los grupos de valor en la gestión de la entidad. |
| 13 | Servicio al ciudadano | Mejorar las actividades de formulación de políticas, programas y proyectos mediante la participación de los grupos de valor en la gestión de la entidad. |
| 14 | 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. |
| 15 | Servicio al ciudadano | Mejorar las actividades de rendición de cuentas mediante la participación de los grupos de valor en la gestión de la entidad. |
| 16 | Servicio al ciudadano | Mejorar las actividades de racionalización de trámites mediante la participación de los grupos de valor en la gestión de la entidad. |
| 17 | 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. |
| 18 | Servicio al ciudadano | Analizar la información recopilada por la entidad para identificar y caracterizar (en lo social, geográfico, económico o lo que la entidad considere de acuerdo con su misión) sus grupos de valor. |
| 19 | Servicio al ciudadano | Definir los planes, proyectos y programas de la entidad con base en el análisis de la información recopilada para identificar y caracterizar (en lo social, geográfico, económico o lo que la entidad considere de acuerdo con su misión) sus grupos de valor. |
| 20 | Servicio al ciudadano | Definir las estrategias de servicio al ciudadano, rendición de cuentas y trámites con base en el análisis de la información recopilada para identificar y caracterizar (en lo social, geográfico, económico o lo que la entidad considere de acuerdo con su misión) sus grupos de valor. |

| | | |
|----|-----------------------|---|
| 21 | Servicio al ciudadano | Actualizar la información sobre las características (geográficas, económicas o las que la entidad considere de acuerdo con su misión) de los grupos de valor de la entidad. |
| 22 | Servicio al ciudadano | Definir el direccionamiento estratégico de la entidad teniendo en cuenta las necesidades o problemas de sus grupos de valor. |
| 23 | Servicio al ciudadano | Definir el direccionamiento estratégico de la entidad teniendo en cuenta las propuestas o iniciativas de los grupos de interés. |
| 24 | Servicio al ciudadano | Definir el direccionamiento estratégico de la entidad teniendo en cuenta los bienes y/o servicios para atender las necesidades o problemas de sus grupos de valor. |
| 25 | Servicio al ciudadano | Definir el direccionamiento estratégico de la entidad teniendo en cuenta los lineamientos para la gestión del riesgo (Política de Riesgo). |
| 26 | Servicio al ciudadano | Tener en cuenta la evaluación y retroalimentación efectuada por la ciudadanía en las actividades de rendición de cuentas, para la toma de las decisiones en el ejercicio de la planeación institucional. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación. |
| 27 | Servicio al ciudadano | Tener en cuenta la medición de la satisfacción de los grupos de valor en periodos anteriores, para la toma de las decisiones en el ejercicio de la planeación institucional. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación. |
| 28 | Servicio al ciudadano | Alinear la política o estrategia de servicio al ciudadano con el PND y/o el PDT. |
| 29 | Servicio al ciudadano | Utilizar enlaces territoriales sin punto de atención como mecanismo para que los ciudadanos gestionen sus trámites y servicios en el territorio. |
| 30 | Servicio al ciudadano | Utilizar atención a través de otra entidad como mecanismo para que los ciudadanos gestionen sus trámites y servicios en el territorio. |
| 31 | Servicio al ciudadano | Utilizar módulos de gestión virtual como mecanismo para que los ciudadanos gestionen sus trámites y servicios en el territorio. |
| 32 | Servicio al ciudadano | Diseñar y aprobar los documentos, guías o manual para la caracterización de los usuarios en la entidad. |
| 33 | Servicio al ciudadano | Diseñar indicadores para medir el tiempo de espera como guía de 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. |
| 34 | Servicio al ciudadano | Diseñar indicadores para medir el tiempo de atención como guía de 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. |
| 35 | Servicio al ciudadano | Disponer de una herramienta de software que actúe como asistente automatizado para la atención y asesoría a grupos de valor a través de canales virtuales y que permita el escalamiento de peticiones a personal especializado, de acuerdo con sus niveles de complejidad (ejeChatbot). |
| 36 | Servicio al ciudadano | Contar con Módulos de Autogestión (totems o similares) en los puntos de atención presencial y con posibilidad de itinerancia, que permitan a los usuarios la autogestión de sus trámites. |
| 37 | Servicio al ciudadano | Garantizar unas condiciones de acceso, que incluya en su infraestructura señalización inclusiva (Ejemplo: alto relieve, braille, pictogramas, otras lenguas, entre otros.) |
| 38 | Servicio al ciudadano | Incluir la señalización en alto relieve, dentro de los tipos de señalización inclusiva que utiliza la entidad. |
| 39 | Servicio al ciudadano | Incluir la señalización en braille, dentro de los tipos de señalización inclusiva que utiliza la entidad. |
| 40 | Servicio al ciudadano | Incluir la señalización con imágenes en lengua de señas, dentro de los tipos de señalización inclusiva que utiliza la entidad. |
| 41 | Servicio al ciudadano | Incluir la señalización en otras lenguas o idiomas, dentro de los tipos de señalización inclusiva que utiliza la entidad. |
| 42 | Servicio al ciudadano | Incluir los sistemas de orientación espacial (Wayfinding), dentro de los tipos de señalización inclusiva que utiliza la entidad. |
| 43 | Servicio al ciudadano | Promover la accesibilidad y atender las necesidades particulares, destinando recursos para tecnologías que permitan y faciliten la comunicación de personas con discapacidad visual. |

| | | |
|----|-----------------------|--|
| 44 | Servicio al ciudadano | Promover la accesibilidad y atender las necesidades particulares, destinando recursos para tecnologías que permitan y faciliten la comunicación de personas con discapacidad auditiva. |
| 45 | Servicio al ciudadano | Asegurar que la línea de atención de la entidad, el PBX o conmutador tiene capacidad de grabar llamadas de etnias y otros grupos de valor que hablen en otras lenguas o idiomas diferentes al castellano para su posterior traducción. |
| 46 | Servicio al ciudadano | Asegurar que la línea de atención de la entidad, el PBX o conmutador cuenta con un menú interactivo con opciones para la atención de personas con discapacidad. |
| 47 | Servicio al ciudadano | Asegurar que la línea de atención de la entidad, el PBX o conmutador cuenta con operadores que conocen y hacen uso de herramientas como el Centro de Relevó o Sistema de Interpretación-SIEL en línea para la atención de personas con discapacidad auditiva. |
| 48 | 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 personas con discapacidad visual. |
| 49 | Servicio al ciudadano | Generar o apropiar políticas, lineamientos, planes, programas y/o proyectos que garanticen el acceso a la oferta pública dirigida a las personas con discapacidad múltiple (ej. Sordo ceguera). |
| 50 | 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 personas con discapacidad auditiva. |
| 51 | 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 personas con discapacidad intelectual (cognitiva). |
| 52 | 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 con discapacidad psicosocial (mental). |
| 53 | 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 adultos mayores. |
| 54 | 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. |
| 55 | 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. |
| 56 | 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). |
| 57 | Servicio al ciudadano | Contar con herramientas tales como la 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.). |
| 58 | Servicio al ciudadano | Analizar y evaluar los resultados del uso de los documentos traducidos a lenguaje claro. |
| 59 | Servicio al ciudadano | Definir un procedimiento en la entidad para traducir la información pública que solicita un grupo étnico a su respectiva lengua. |
| 60 | Servicio al ciudadano | Apropiar la norma que mejora la accesibilidad de los archivos electrónicos (ISO 14289-1) de la entidad, con el propósito de garantizar el acceso a la información de personas con discapacidad. |
| 61 | Servicio al ciudadano | Enviar las comunicaciones o respuestas de la entidad a sus grupos de valor en un formato que garantiza su preservación digital a largo plazo y que a su vez es accesible (PDF/A-1b o PDF/A1a), con el propósito de garantizar el acceso a la información de personas con discapacidad. |