

MODELO DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA – EVA

Introducción

La Constitución Política de Colombia establece en el artículo 2 como uno de los fines esenciales del Estado el servicio a la comunidad. Para dar cumplimiento a este mandato Constitucional, las entidades de la Administración Pública Nacional deben poner a disposición los instrumentos, canales y recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y satisfacer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia garantizando el goce efectivo de sus derechos. Y a su vez, propender por el respeto a la diversidad étnica y cultural del país, la atención especial preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, en especial, por la prestación de servicios que consideren las necesidades y condiciones específicas de sus beneficiarios.

En este sentido, el Departamento Administrativo de la Función Pública en su responsabilidad de fortalecer las capacidades de los servidores públicos, de las entidades y organismos del Estado, para el desarrollo de la democratización de la gestión pública y el servicio al ciudadano, viene fortaleciendo el modelo de servicio al ciudadano de la entidad, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en la Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano establecidos en el Conpes 3785.

Gráfica 1. Modelo gestión pública al servicio del ciudadano



Fuente: Conpes 3785.

Para cumplir tales cometidos y desarrollar los objetivos institucionales de la Función Pública, se está ejecutando el Proyecto de Inversión denominado: “Mejoramiento fortalecimiento Institucional para el desarrollo de las políticas públicas.”, cuyo objetivo general está encaminado al cumplimiento de los retos del Plan Nacional de Desarrollo, mejorando la oportunidad en la prestación de los servicios y ampliando la cobertura territorial a través del fortalecimiento de la capacidad institucional del DAFP, a través del cual se contribuirá a la construcción de paz, equidad y educación, enalteciendo al servidor público y su labor, consolidando una gestión pública efectiva al servicio de los ciudadanos y aumentando la confianza en el Estado.

Como parte de esta labor, durante la vigencia 2015 a través de la Dirección General se gestionó la creación de un micrositio en el portal web de la entidad, con el propósito de que los servidores públicos y los ciudadanos tuvieran acceso a información completa, clara y precisa sobre las políticas generadas por la entidad en aras de avanzar en tres grandes objetivos:

- (i) Enaltecer al servidor público y su labor
- (ii) Consolidar una gestión pública moderna, eficiente, transparente, y participativa al servicio de los ciudadanos, y
- (iii) Consolidar a la Función Pública como un Departamento eficiente, técnico e innovador.

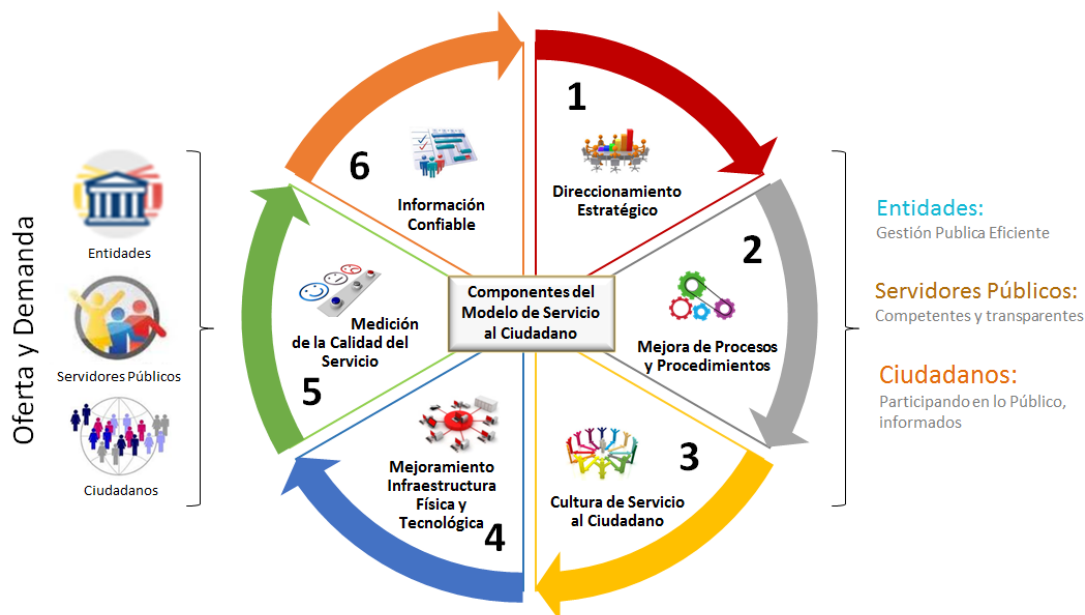
Dicho micro-sitio se denominó “Espacio Virtual de Asesoría –EVA” que fue puesto en funcionamiento el 17 de diciembre de 2015.

COMPONENTES QUE CONFORMAN DEL MODELO DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA FUNCION PÚBLICA

Teniendo en cuenta los anteriores propósitos y la necesidad de implementar y adoptar las estrategias a mejorar continuamente el servicio al ciudadano de la Entidad, a continuación se presenta el modelo que agrupa de manera integral, los componentes que conforman el modelo de servicio al ciudadano, teniendo en cuenta los elementos del modelo de gestión pública efectiva al servicio de los ciudadanos de la ventanilla hacia adentro y de la ventanilla hacia afuera, de la siguiente forma:

1. Direccionamiento estratégico.
2. Mejora de procesos y procedimientos
3. Cultura del servicio al Ciudadano
4. Mejoramiento de la infraestructura física y tecnológica
5. Medición de la calidad del servicio.
6. Información confiable.

Gráfica 2
Componentes gestión del servicio al ciudadano



1. Direccionamiento estratégico al interior de la Función Pública

Este componente da cuenta de la institucionalidad y relevancia del tema de servicio al ciudadano al interior de la entidad, representado en el compromiso de la Alta Dirección, la existencia de una estructura formal (dependencia creada) para la gestión del servicio al ciudadano, la formulación de planes de acción y la asignación de recursos.

Para el desarrollo de este componente, el Departamento Administrativo de la Función Pública adelanta las siguientes estrategias:

- * Comité Directivo Semanal.

Con el objeto de formular, implementar y evaluar las políticas en los temas de competencia de la Entidad, una vez por semana la Directora realiza un comité con el objeto de impartir las directrices para articular la gestión del Departamento, adoptando las decisiones que al interior del comité se adopten conforme a las propuestas, sugerencias e iniciativas formuladas por los integrantes, tendientes al mejoramiento del sistema implementado para la atención de servicio al ciudadano.

- * Comité Directivo Ampliado.

Es un esquema novedoso implementado por la Dirección de la entidad, mediante el cual se permite la participación de la Alta Dirección, con los Asesores, Coordinadores, Jefes de área y demás servidores involucrados en la ejecución de los planes de acción implementados por la

entidad, mediante el cual se analiza el resultado de los mismos y se identifican las falencias que se presentan en su ejecución y en el evento de ser necesario, se establecen las mejoras a los planes de acción y a los efectos de prestar un mejor servicio al ciudadano por parte de la entidad.

- * Encuentros con la Directora.

Para garantizar el compromiso asumido por la Alta Dirección de implementar acciones para mejorar la prestación de los servicios que ofrece la entidad a los grupos de valor, una vez al mes, la Directora informa el avance de los planes de acción implementados por la entidad en los niveles estratégicos de función pública, de implementación de política pública y de apoyo, los logros, acuerdos suscritos, compromisos adquiridos y los resultados obtenidos, todo ello encaminado a garantizar el éxito y mejoramiento del sistema implementado desde el cuerpo Directivo a la entidad.

- * Difusión permanente de mensajes a todos los servidores públicos y contratistas.

Para dar una difusión adecuada de las decisiones adoptadas en el Comité Directivo Semanal y en el Comité Directivo Ampliado, que son dadas a conocer a los servidores públicos y contratistas de la Función Pública, a través de los encuentros con la Directora, se diseñan estrategias con aplicación de tecnologías de la información y las comunicaciones para brindar desde el interior de la entidad de manera constante y permanente mensajes de comunicación para prestar un buen servicio al ciudadano.

- * Grupo de Servicio al Ciudadano.

La Función Pública cuenta con el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional encargado de conocer y resolver las peticiones que formulan los grupos de valor de la Entidad, relacionadas con el primer nivel de atención y escala a las Dependencias competentes, las peticiones de segundo nivel recibidas a través de los diferentes canales de servicio dispuestos por el Departamento.

Establece y controla los niveles de acuerdos de servicio para la atención de las peticiones y administra los canales de atención dispuestos por el Departamento para resolver las peticiones que formulan los grupos de valor de la Entidad.

Implementa las herramientas e instrumentos desarrollados por la Entidad para la atención de las peticiones que formulan los grupos de valor.

Recibe, tramita y resuelve las quejas, reclamos, sugerencias o denuncias que presenten los grupos de valor respecto de los servicios que presta la Entidad y del comportamiento de sus servidores, de conformidad con lo establecido en las normas que regulan la materia.

Administra y conserva el Centro de Documentación de la Entidad, de conformidad con las disposiciones que regulan la actividad documental.

- * Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de manera concertada.

La Entidad en forma concertada con las diferentes dependencias, ha diseñado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, mediante el cual se establece la estrategia de lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, que contiene, entre otras, los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, es así como se dio a la tarea de actualizar el modelo de servicio al ciudadano, la caracterización de los grupos de valor, los protocolos de servicio al ciudadano, la estrategia de cambio cultural con enfoque de servicio al ciudadano y analiza y se retroalimenta de las encuestas de verificación y calidad del servicio que realiza al interior y exterior de la entidad.

- * Consecución de recursos para la implementación de las iniciativas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Con el objeto de prestar un servicio integral a todos los ciudadanos, incluidos las personas que se encuentran en condición de discapacidad, la Función Pública realiza constantes esfuerzos para la consecución de recursos para la implementación de las iniciativas que contempla el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano adoptado por la entidad.

Es así como el Departamento realiza obras de adecuaciones locativas que permitan la accesibilidad con seguridad de las personas en condición de discapacidad física y sensorial al Edificio acogiendo el diagnóstico del CIDCCA.

De otra parte, se encuentra instalado y en funcionamiento el software JAWS (Convertic) y el acceso a la plataforma SIEL (Centro de Relevó) en un equipo de cómputo del Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, los cuales pertenecen al Programa de Tecnologías para la Inclusión, liderado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC, cuyo propósito es el de ayudar en la lectura de la información contenida en nuestro portal web a personas con baja visión o con discapacidad visual o sordoceguera y prestar acompañamiento en línea por parte de una persona interprete a los usuarios con discapacidad auditiva, respectivamente.

La disponibilidad del mencionado software, facilita la atención presencial a personas en situación de discapacidad visual y auditiva.

Para el mejoramiento del canal telefónico la entidad gestionó la adquisición de recursos para la compra de una Planta telefónica que permita, entre otros beneficios, mejorar el servicio al ciudadano para la formulación de las PQRSD.

2. Mejora continua de Procesos y procedimientos

Este componente comprende los requerimientos que debe cumplir la entidad en sujeción a la norma, en términos de procesos y procedimientos, documentación y racionalización de trámites, atención oportuna de las peticiones que presentan los ciudadanos y en general la existencia e implementación de protocolos y estándares para la prestación del servicio. Para este componente se han identificado las siguientes estrategias:

-
- * Reglamentación del trámite interno de las PQRSD.

La entidad cuenta con una Resolución mediante la cual se reglamenta el trámite interno que se debe tener en cuenta por los servidores de la Entidad para atender en forma oportuna y eficiente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias relacionadas con temas de competencia del Departamento Administrativo de la Función Pública, que se formulan por los grupos de valor a través de los diferentes canales de atención.

- * Modelo de operación por procesos

Con ocasión de la modificación de la estructura de la entidad mediante el Decreto 430 de 2016¹, se implementó un nuevo modelo de procesos al interior de la entidad, basado en la oferta y la demanda de los servicios que requieren o solicitan los grupos de valor, con fundamento en ello se actualizaron y mejoraron los procesos institucionales, incluido el de servicio al ciudadano.

- * Jornadas de difusión de los nuevos procesos.

Al interior de la entidad se han adelantado jornadas de difusión de los nuevos procesos, no solo mediante los diferentes encuentros adelantados por la Alta Dirección, sino también a través de los medios de comunicación internos con que cuenta la entidad y entrega de documentos a cada uno de los servidores del Departamento.

- * Racionalización de trámites.

La Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano ha propuesto a la Alta Dirección una estrategia para ser adoptada al interior del Departamento, tendiente a reducir los tiempos de servicio que deben tener en cuenta las diferentes dependencias a efectos de atender en forma ágil las peticiones de consulta que presentan los grupos de valor.

- * Protocolos de servicio al ciudadano.

Teniendo en cuenta las nuevas herramientas establecidas por la entidad para atender las peticiones de los grupos de valor, se actualizaron los protocolos de servicio al ciudadano, en el que se incluyen las reglas de formalidad que se deben tener en cuenta en la atención de las Peticiones, quejas y reclamos a través de los diferentes canales de atención, incluido el espacio virtual de asesoría EVA.

- * Acuerdos de niveles de servicio.

El Grupo de Servicio al Ciudadano realiza acuerdos de niveles de servicio con las diferentes dependencias de la Entidad con el objeto de atender las peticiones de primer y segundo nivel de atención en forma oportuna, cuando sean de competencia de la entidad y escala al tercer nivel aquellas que sean de competencia de las Direcciones técnicas.

¹ por el cual se modifica la estructura del Departamento Administrativo de la Función Pública

* Distribución de correspondencia.

Para realizar una adecuada distribución de la correspondencia radicada en la entidad y acorde con las funciones generales asignadas a cada una de las Direcciones que integran la Función Pública, el Grupo de Gestión Documental se encarga de establecer con cada una de las dependencias la matriz que identifique los temas que deben atender, para repartir adecuadamente la correspondencia que se recepciona por los diferentes canales de servicio con que cuenta el Departamento.

* Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Denuncias (PQRSD).

Con el propósito de realizar seguimiento y análisis a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por presuntos actos de corrupción que los grupos de valor presentan ante la Función Pública, a través de los distintos canales de servicio y con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad, fue necesario reestructurar el informe de PQRSD que debe ser elaborado en forma trimestral por el Grupo de Servicio al Ciudadano, el cual es publicado en el portal web de la entidad.

* Formulario de PQRSD.

Para facilitar a los grupos de valor el diligenciamiento, trámite y registro de las PQRSD y poder identificar el usuario el estado en que se encuentra el servicio solicitado o soporte técnico requerido a través de los diferentes aplicativos (SIGEP, SUIT, FURAG, MECI) sobre los temas de competencia del DAFP, se adecuó el formulario que debe llenar el interesado, formato que cumple con la política para el uso y tratamiento de datos personales y se encuentra a disposición en el portal web de la Función Pública.

* Respuesta rápida.

La Entidad cuenta con una herramienta que permite a través de una forma ágil dar respuesta rápida por parte de los asesores autorizados para el efecto, para aquellos casos en que existe un pronunciamiento sobre determinados temas reiterativos por parte de los Grupos de Valor, reduciendo de esta forma los términos de respuesta lo que agiliza el servicio prestado por la entidad a los grupos de valor.

3. Cultura de servicio al ciudadano por los servidores públicos

Este componente da cuenta de las actividades que permiten fortalecer las competencias de los servidores públicos para el ejercicio de sus funciones y el mejoramiento del servicio al ciudadano que presta la entidad, así como las iniciativas que se adelantan para reconocer e incentivar la labor de los servidores públicos.

Para el desarrollo de este componente, el Departamento Administrativo de la Función Pública adelanta las siguientes estrategias:

- * Jornadas de inducción y reinducción a servidores públicos y contratistas.

Con el fin de ilustrar a los servidores vinculados a la entidad sobre el objeto que desarrolla DAFP, estructura, funciones generales del Departamento y de las dependencias que lo conforman, el Grupo de Gestión Humana organiza jornadas de inducción y reinducción, dirigidas a integrar al nuevo servidor público y contratista hacia la cultura organizacional de la entidad, proporcionándole los medios necesarios para su adaptación y comprensión del nuevo rol que adquiere, para que pueda dentro del marco de sus competencia desempeñe las funciones asignadas al cargo y genere dentro de las mismas una adecuada prestación de servicio al ciudadano.

- * Plan Institucional de Capacitación (PIC) línea programática de servicio al ciudadano.

Dentro del plan institucional de capacitación implementado por el Departamento, en el portal web de la entidad se encuentra publicado el Plan Institucional de Capacitación 2016. En el numeral 6 del documento se establecen las líneas programáticas, identificándose con el No.5 el servicio al ciudadano (trato diferencial, aceptación, comunicación, canales)

- * Espacios de cualificación (seminarios técnicos)

Con la participación de la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano se han realizado capacitaciones y seminarios técnicos con temas como: “herramientas del servicio al ciudadano” y “Acceso a la información y derechos de petición”. De igual forma se tiene programadas a lo largo del año capacitaciones con temas relacionados al servicio al ciudadano y de participar en los seminarios técnicos que sean dictados por otras entidades públicas.

- * Actividades de bienestar para los servidores públicos y contratistas.

La Función Pública dentro de los programas de bienestar dirigido a todos los servidores del Departamento, establece planes de estímulo encaminados a premiar específicamente a los servidores cuyo desempeño sea evaluado objetivamente como el mejor empleado.

- * Estrategias de cambio cultural.

La Función Pública cuenta con un equipo encargado de establecer las estrategias de Cambio Cultural orientada a mejorar la forma de pensar de los servidores públicos sobre su gestión y los mecanismos tendientes a prestar un mejor servicio al ciudadano.

Para el logro del cometido enunciado, se realizan capacitaciones, talleres y actividades en procura de mejorar la forma de pensar de los servidores, con el ánimo de cambiar la actitud de servicio, lo cual se traduce en las encuestas de satisfacción que dan cuenta de la mejora continua sobre la forma de atención a los grupos de valor por los diferentes canales de atención.

- * Capacitación sobre los protocolos del servicio adoptados por la entidad.

Los protocolos de servicio incluyen las reglas de formalidad que se deben tener en cuenta por todos los servidores públicos y contratistas de la Entidad para prestar un mejor servicio a los grupos de valor, la capacitación incluye a las personas que al interior de la entidad prestan el servicio de aseo, cafetería y vigilancia.

4. Estructura física y tecnológica para el servicio al ciudadano.

Este componente da cuenta de la gestión y fortalecimiento de los canales de servicio con los que cuenta la entidad para interactuar con los ciudadanos con el fin de ofrecer información y gestionar trámites, servicios y atender de forma adecuada sus requerimientos.

Para el desarrollo de este componente, el Departamento Administrativo de la Función Pública adelanta las siguientes estrategias:

- * Infraestructura física.

La Función Pública con el objeto de dar cumplimiento a la normativa y a los Convenios Internacionales sobre los derechos de las personas con discapacitadas y con el interés de ajustar sus espacios para la adecuada prestación del servicio a las personas con discapacidades (visual, física, auditiva, cognitiva, etc) niños, personas mayores, personas de talla baja, alta, madres y otro tipo de limitaciones, se dio a la tarea de buscar los recursos necesarios para la adecuación de la estructura física del edificio y acogió el diagnóstico de accesibilidad elaborado por el Concejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accesible (CIDCCA), mediante el cual se analizaron aspectos fundamentales para ser tenidos en cuenta como son: Accesos, recorridos, puestos de trabajo, baterías sanitarias, iluminación y comunicación, entre otros.

- * Espacio Virtual de Asesoría EVA y su chat.

En lo corrido del año, para mejorar el servicio prestado a través del Espacio Virtual de Asesoría (EVA), se realizaron ajustes gráficos y funcionales para facilitar el acceso a la información y se han destacado secciones que estaban ocultas, se implementó la versión móvil para celulares, se desarrollaron nuevas secciones, se implementó el nuevo chat virtual y se han publicado campañas virtuales.

En materia del servicio al ciudadano, se desarrolla el lanzamiento de la red social de la Función Pública en Colombia, se mejoró el buscador para encontrar de manera fácil la información alojada en EVA, al igual que se implementan cursos de capacitación virtual, tales como: Cursos para veedurías ciudadanas y programas de inducción para servidores públicos.

- * Recepción de PQRSD en equipos móviles

En coordinación con la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones se está implementando una aplicación para la recepción de quejas y reclamos para equipos móviles.

- * Plataforma de voz IP

Dada la necesidad de prestar un mejor servicio a los grupos de valor por el canal telefónico, la Función Pública a través de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones gestiona la implementación de una plataforma IP.

- * Atención de ciudadanos con discapacidad visual..

La Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Función Pública, adelantó los trámites para implementar en el Grupo del Servicio al Ciudadano un software lector de pantalla y un software magnificador ante el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el objeto de que las personas que se encuentren con discapacidad visual puedan presentar sus peticiones ante el Departamento.

La herramienta ya se encuentra debidamente instalada y configurada en uno los equipos del Grupo de Servicio al Ciudadano.

- * Atención a población con discapacidad auditiva.

La Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Función Pública, inició el proceso de implementación del Servicio de Interpretación en Línea (SIEL) como una forma de garantizar la prestación los derechos a la atención oportuna a la población sorda del país; a través del centro de relevo, proyecto desarrollado por la Federación Nacional de Sordos de Colombia FENASCOL, en articulación con el Ministerio TIC, y que tiene como objetivo ofrecer herramientas TIC para contribuir a la atención accesible de la población sorda colombiana y atender de esta forma las peticiones que se presenten al Departamento.

- * Módulos de atención del Grupo del Servicio al Ciudadano.

Con el objeto de demarcar las actividades que realizan cada uno de los integrantes del Grupo del Servicio al Ciudadano, se cuenta módulos de atención señalizados, lo que permite a los usuarios que utilizan el canal presencial identificar cuál de los servidores está disponible para atender el servicio que requiere por parte de la mesa de ayuda SUIT, SIGEP o asesoría.

5. Medición de la calidad del servicio prestado a los grupos de valor caracterizados.

Este componente da cuenta de la gestión de la entidad para conocer las características y necesidades de su población objetivo, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido, y del uso de esta información para la toma de decisiones.

Para el desarrollo de este componente, el Departamento Administrativo de la Función Pública adelanta las siguientes actividades:

- * Caracterización de los grupos de valor.

El Departamento Administrativo de la Función Pública en el año 2016 opera bajo la dinámica de oferta, por lo tanto para su operación, debe partir de la identificación de sus grupos de valor a través de la herramienta de caracterización por la cual se hizo necesario identificar estos grupos: entidades, servidores públicos y ciudadanos, además de otros actores identificados durante el ejercicio.

En razón a que cada Dirección tiene funciones propias según su esencia y para realizar estas funciones, fue necesario conocer a la población objetiva y sus requerimientos particulares con el fin de adecuar la oferta institucional.

La Dirección de Gestión del Conocimiento de la Función Pública realizó el ejercicio de caracterización de los grupos de valor de cada una de las direcciones técnicas de la entidad y de acuerdo con las variables propuestas en la Guía de Caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados de la Secretaría de Transparencia y la Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas del Min TIC., elaboró un documento que permite identificar cuáles son las características de los grupos de valor con los cuales interactúan las cinco direcciones técnicas, con el fin de establecer los atributos similares y a partir de allí gestiona acciones para facilitar una respuesta a la oferta institucional teniendo en cuentas las necesidades de los grupos de valor.

- * Mediciones de percepción y calidad del servicio.

Con el propósito de asegurar una gestión pública moderna, eficiente, transparente y participativa al servicio de los ciudadanos, la Función Pública establece herramientas de medición para evaluar la calidad de los servicios y productos ofrecidos por la Entidad, mediante sus canales de atención presenciales, telefónicos, virtuales y escritos.

Con fundamento en lo anotado, la Entidad ha sistematizado herramientas para el registro de los ciudadanos y servidores públicos en el “sistema de calidad” y en el “sistema de gestión documental - Orfeo”, así como la implementación de encuestas de verificación del servicio por canal de atención y de la calidad del servicio.

Dichas encuestas de satisfacción son analizadas por el Grupo del Servicio al Ciudadano a través de un informe que detalla los resultados obtenidos por la calificación de cada uno de los aspectos contemplados en la verificación del servicio interno y externo prestado por cada una de las dependencias de la Entidad.

Con la medición realizada y los resultados de la misma se pretende que se corrijan las falencias que pudieran presentarse en la atención de cualquiera de los canales de servicio o por cualquier dependencia de la entidad y realizar las acciones de mejora a que haya lugar.

- * Medición de satisfacción a través de los sistemas dispuestos por la Entidad.

La Función Pública ha dispuesto de herramientas de medición de percepción y calidad de servicio ofrecido a los grupos de valor y ha dispuesto de diferentes medios para su acceso como lo es el digiturno, la página web, accesos directos en computadores de la Entidad, tabletas con encuestas, entre otros.

Los resultados de la percepción de satisfacción de los grupos de valor es fundamental para implementar acciones de mejora en la prestación de los servicios ofrecidos por la Entidad y promover la modernización de la misma.

La herramienta del digiturno permite a los grupos de valor que visitan al Grupo de Servicio al Ciudadano, calificar el servicio prestado y se focalizan en 4 servicios principales, los cuales corresponden a atención al ciudadano, centro de documentación, mesa SIGEP y mesa SUIT.

Las variables principales que se evalúan en el servicio son: a) La claridad de transmitir conocimientos por parte del funcionario, b) el conocimiento y dominio del tema, c) el tiempo de respuesta y d) la actitud y disposición del asesor.

A través de la herramienta de satisfacción del chat de EVA se permite a los grupos de valor evaluar el servicio prestado en el chat, en donde se tiene en cuenta las mismas variables del digiturno con el objeto de tener unificada la información de medición.

De igual forma mediante el portal web de la entidad y el Sistema de Gestión Institucional se verifica la calidad del servicio interno y externo, y le permite a los grupos de valor la evaluación del servicio que recibe por los diferentes canales.

6. Información confiable.

Este componente busca que la entidad garantice que el ciudadano obtenga información completa, clara y precisa sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderá su requerimiento o se gestionará su trámite.

Para el desarrollo de este componente, el Departamento Administrativo de la Función Pública adelanta las siguientes estrategias:

- * Diagnóstico de información pública en el enlace de transparencia.

La Función Pública a través de la Secretaria General, para dar cumplimiento en lo establecido en las Leyes 1712 de 2014 (artículos 9, 10, 11 y 16) 1474 de 2011 (artículos 74 y 77), Decreto 103 de 2015 (artículos 11, 16, 17,18, 42, 43, 44 a 47y 52) y Resolución 3564 de Min Tic, procedió a realizar un diagnóstico de la información pública, registrada en el enlace de transparencia, con el objeto de detectar las fallas u omisiones cometidas por las dependencias del Departamento a efectos de corregir las mismas, realizando las observaciones que se deben tener en cuenta para prestar un mejor servicio.

Para generar el diagnóstico, se analizó la información que debe dar a conocer la entidad relacionada con la estructura orgánica, presupuesto, trámites y servicios prestados, talento humano, planeación, contratación, políticas, controles internos y externos, entre otros aspectos, frente a los lineamientos establecidos en la normativa y una vez verificado el contenido de la información y atendidas las recomendaciones sobre el particular, se procede a su publicación.

La información pública relacionada con los trámites y servicios que presta la entidad, se dan a conocer de manera general y directa a los interesados, mediante la publicación que se registra en el portal web de la entidad.

- * Publicación de la información de interés para los grupos de valor.

La Dirección de Gestión del Conocimiento de la Función Pública, es la dependencia que se encarga de identificar la información de la entidad de interés para los grupos de valor, para ello, analiza la programación de actividades desarrolladas por el Departamento, capacitaciones realizadas y asesorías brindadas y verifica los temas que deben ser publicados en el botón de transparencia.

- * Publicación de datos abiertos en el portal datos.gov.co

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y Acceso a la Información Pública, sobre lo que debe ser considerado como datos abiertos y su divulgación proactiva, la Función Pública con el objeto de mejorar la eficiencia en la prestación de los servicios a través del portal www.datos.gov.co ha venido publicando información clasificada considerada como de interés de los grupos de valor.

- * Publicación de información.

Con el objeto de actualizar la publicación de la información que realiza la Función Pública a través del portal de la entidad y los diferentes medios utilizados, se revisa el contenido de la misma a efectos de evaluar, que sea pertinente, fiable y actualizada; la Dirección de Gestión del Conocimiento de la Función Pública en coordinación con el Grupo de Servicio al Ciudadano y el área de comunicaciones, realiza un análisis sobre el particular y determina, en el evento de requerirse, los ajustes a que haya lugar a efectos de atender las necesidades del usuario e igualmente determinar si el esquema de difusión es el adecuado.