

PREGUNTAS ESTRATÉGICAS DE SERVICIO AL CIUDADANO

Responda cada una de las siguientes preguntas:

PREGUNTAS	RESPUESTAS
1. ¿Qué aspectos considera que debe tener en cuenta el mandatario electo en el corto plazo (100 primeros días), respecto de las estrategias desarrolladas para promover el fortalecimiento de la atención al ciudadano y la racionalización de trámites?	Asignación de presupuesto para servicio al ciudadano a entidades que no tienen. Formulación de lineamientos claros en relación a la atención a grupos con enfoque diferencial para entidades pequeñas que no necesariamente tienen los recursos financieros y humanos para atender a estas poblaciones.
2. ¿Cuáles considera que fueron los aspectos positivos y principales retos en la implementación de estas líneas estratégicas?	Como aspecto positivo, queremos resaltar la existencia de mecanismos constantes de capacitación para los funcionarios de las entidades así como la formulación de lineamientos para la política de atención al ciudadano por parte de la Secretaría General. Como reto, señalamos la falta de presupuesto específico para la implementación de la Política de atención al ciudadano.
3. ¿Qué considera usted que debería continuar?	Las capacitaciones a los funcionarios de las entidades y el fortalecimiento del uso de las TIC en los trámites y otros procedimientos administrativos (OPA)
4. ¿Cuáles son las lecciones aprendidas de la implementación de estas líneas estratégicas?	Las ferias distritales de servicios al ciudadano son una estrategia que acerca a los ciudadanos a la administración, pues permite que estos conozcan los servicios que ofrecen las diferentes entidades en un mismo lugar.
5. ¿Cuáles son las dificultades identificadas en la implementación de estas líneas estratégicas?	No todos los ciudadanos y funcionarios tienen acceso y conocimiento del uso de las herramientas TIC. En esta medida, aunque es importante que la mayoría de trámites y servicios se puedan acceder en línea, no se puede dejar de lado el canal presencial.

LISTA DEL CHEQUEO SOBRE EL ESTADO DEL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Objetivo:

Ubicar el nivel de avance institucional del proceso de implementación de la política de servicio al ciudadano, a través de una lista de chequeo de acciones y requerimientos legales.

Instrucciones:

1. Relacionar los documentos e informes (si aplica) que se entregan en forma física, magnética y con enlaces electrónicos relacionados con el proceso de implementación de la política de acceso a la información pública.
2. Para diligenciar por favor marcar en la casilla sobre si o no si se la acción en cuestión está implementa, así como el lugar físico y magnético en el cual está disponible (si aplica) dicha información sobre la acción. Debe marcarse 1 si la acción se encuentra implementada y 0 si no se ha implementado aún.

ENTIDAD

INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO - IDEP

COMPONENTE 1: IDENTIFICACIÓN Y PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO

(Relacionada con la caracterización y medición de percepción de los ciudadanos)

Dimensiones			LISTA DE CHEQUEO INFORMACIÓN		INDIQUE EL SITIO EN EL CUAL SE ENCUENTRA LA INFORMACIÓN EN MEDIO MAGNÉTICO O FÍSICO.
			SI	NO	
1		¿La Entidad ha realizado caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos?	1		El documento de caracterización de usuarios y grupos de valor, de interés y partes interesadas se encuentra disponible en la pagina web institucional en : http://www.idep.edu.co/?q=content/ac-10-proceso-de-atenci%C3%B3n-al-ciudadano
2		¿La entidad determina, recopila y analiza los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto al cumplimiento de los requisitos ofrecidos?	1		Se aplican encuestas de satisfacción a los grupo de valor, grupos de interés y partes interesadas, con el fin de conocer la percepción con respecto a los servicios prestados por el Instituto . En la pagina web institucional se encuentran las encuestas aplicadas (Encuesta de satisfacción de usuarios del IDEP PQRS, Encuesta de satisfacción de usuarios del IDEP CENTRO DE DOCUMENTACIÓN, Encuesta evaluación eventos IDEP y Encuesta de Satisfacción de Usuarios del IDEP OPA) y los resultados de las encuestas aplicadas por vigencia en el siguiente link: http://www.idep.edu.co/?q=content/mecanismos-de-participaci%C3%B3n-ciudadana
Subtotal (sumatoria de calificación por criterio)			2	0	

COMPONENTE 2: ACCESIBILIDAD Y ENFOQUE DIFERENCIAL

(Relacionada con las acciones que permiten garantizar el acceso de las personas con discapacidad a la oferta de trámites y servicios de las entidades)

Dimensiones			LISTA DE CHEQUEO INFORMACIÓN		INDIQUE EL SITIO EN EL CUAL SE ENCUENTRA LA INFORMACIÓN EN MEDIO MAGNÉTICO O FÍSICO.
			SI	NO	
3		¿La entidad efectúa ajustes razonables para garantizar la accesibilidad a los espacios físicos conforme a lo establecido en la NTC 6047?		0	El IDEP no cuenta con instalaciones físicas propias. Sin embargo el edificio donde se encuentran ubicadas las oficinas cuentan con los espacios de atención presencial al ciudadano.
4		¿La entidad incluyó dentro de su plan de desarrollo o plan institucional, acciones para garantizar el acceso real y efectivo de las personas y en especial aquellas con condición de discapacidad a los servicios que ofrece?	1		El documento del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional del IDEP, el cual se encuentra disponible en el archivo de gestión del IDEP y en la pagina web en: http://www.idep.edu.co/?q=content/plan-estrat%C3%A9gico-de-desarrollo-institucional

5	¿La Entidad incorpora en su presupuesto recursos destinados para garantizar el acceso real y efectivo de las personas a los servicios que ofrece?	1		El presupuesto asignado a la entidad para la vigencia, atiende la necesidad del proceso de atención al ciudadano, únicamente en el marco de los gastos de personal .
6	¿Cuenta con mecanismos de atención especial y preferente para infantes, personas en situación de discapacidad, embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y veterano de la fuerza pública y en general de personas en estado de indefensión y o de debilidad manifiesta?	1		Los mecanismos se encuentran en los siguientes documentos: MN-AC-10-01 Manual de atención al ciudadano del instituto para la investigación educativa y el desarrollo pedagógico - IDEP MN-AC-10-03 Manual para la gestión de peticiones Disponibles en la pagina del IDEP en : http://www.idep.edu.co/?q=content/ac-10-proceso-de-atenci%C3%B3n-al-ciudadano Procedimiento PRO-GD-07-14 Atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias disponible en: http://www.idep.edu.co/?q=content/gd-07-proceso-de-gesti%C3%B3n-documental#overlay-context=
Subtotal (sumatoria de calificación por criterio)		3	0	3

COMPONENTE 3: GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

(Relacionada con el cumplimiento de la normativa vigente en materia de atención peticiones)

Dimensiones		LISTA DE CHEQUEO INFORMACIÓN		INDIQUE EL SITIO EN EL CUAL SE ENCUENTRA LA INFORMACIÓN EN MEDIO MAGNÉTICO O FÍSICO.
		SI	NO	
7	¿La Entidad cuenta con un sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias?	1		El sistema de información administrativo de la entidad GOOBI que reposa en el servidores del IDEP. El sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha que se encuentra disponible en : http://www.bogota.gov.co/sdqs
8	¿La entidad cuenta con una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad?		0	La entidad no cuenta con una dependencia de atención al ciudadano formalmente. Sin embargo el proceso de atención al ciudadano es liderado por la Subdirección Académica.
9	¿La entidad elabora periódicamente informes de quejas y reclamos?	1		Se encuentran publicados en la pagina web institucional en el link de transparencia en el numeral 10.10 denominado Informe de Peticiones Quejas y Reclamos : http://www.idep.edu.co/?q=content/informe-de-peticiones-quejas-y-reclamos
10	La entidad prioriza las peticiones relacionada con el reconocimiento de un derecho fundamental	1		Procedimiento PRO-GD-07-14 Atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias disponible en: http://www.idep.edu.co/?q=content/gd-07-proceso-de-gesti%C3%B3n-documental#overlay-context=
11	La entidad prioriza las peticiones presentadas por menores de edad	1		Procedimiento PRO-GD-07-14 Atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias disponible en: http://www.idep.edu.co/?q=content/gd-07-proceso-de-gesti%C3%B3n-documental#overlay-context=
Subtotal (sumatoria de calificación por criterio)		4	0	4

COMPONENTE 4: CUALIFICACIÓN DEL TALENTO HUMANO

Dimensiones		LISTA DE CHEQUEO INFORMACIÓN		INDIQUE EL SITIO EN EL CUAL SE ENCUENTRA LA INFORMACIÓN EN MEDIO MAGNÉTICO O FÍSICO.
		SI	NO	

12	La entidad capacita a los servidores públicos que orientan y atienden a los ciudadanos.	1		La Subdirección Administrativa, Financiera y Control Disciplinario tiene en su archivo de gestión los listados de asistencia de las capacitaciones que realizan los funcionarios. También en el Plan Institucional de Capacitación ciudadana, el cual se encuentra disponible en : http://www.idep.edu.co/?q=content/gth-13-proceso-de-gesti%C3%B3n-de-talento-humano#overlay-context=
Subtotal (sumatoria de calificación por criterio)		1	0	1
COMPONENTE 5: PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES				
Dimensiones		LISTA DE CHEQUEO		INDIQUE EL SITIO EN EL CUAL SE ENCUENTRA LA INFORMACIÓN EN MEDIO MAGNÉTICO O FÍSICO.
		SI	NO	
13	De acuerdo con el artículo 13, del Decreto 1377 de 2013 ¿la Entidad tiene implementada una política de tratamiento de datos personales?	1		La entidad cuenta con una PO-AC-10-02 Política de privacidad y tratamiento de datos personales disponible en la pagina web en : http://www.idep.edu.co/?q=content/ac-10-proceso-de-atenci%C3%B3n-al-ciudadano
14	La Entidad divulga su política de tratamiento de datos Personalmente al titular en el momento de la recolección de datos personales	1		Se realiza en los formatos de recolección de datos y el formatos para el tratamiento de datos personales. Formato FT-GD-07-11 Registro de Asistencia a eventos y otras actividades IDEP disponible en : http://www.idep.edu.co/?q=content/gd-07-proceso-de-gesti%C3%B3n-documental#overlay-context= Formatos : FT-IDP-04-12 Aviso de Privacidad IDEP FT-IDP-04-13 Consentimiento informado para participación en actividades académicas o de divulgación , FT-IDP-04-14 Autorización para el uso imágenes fotográficas o videos FT-IDP-04-15 Consentimiento Informado Investigaciones padres familia, FT-IDP-04-16 Asentimiento de parte de menores de edad para el uso imágenes fotográficas o videos FT-IDP-04-17 Asentimiento de parte de menores de edad para participar en investigaciones disponibles en : http://www.idep.edu.co/?q=content/idp-04-proceso-de-investigaci%C3%B3n-y-desarrollo-pedag%C3%B3gico
15	La Entidad divulga su política de tratamiento de datos mediante Aviso de privacidad (de acuerdo con los artículos 14 y 15 del Decreto 1377 de 2013)	1		La entidad cuenta con una PO-AC-10-02 Política de privacidad y tratamiento de datos personales disponible en la pagina web en : http://www.idep.edu.co/?q=content/ac-10-proceso-de-atenci%C3%B3n-al-ciudadano Formatos : FT-IDP-04-12 Aviso de Privacidad IDEP disponible en : http://www.idep.edu.co/?q=content/idp-04-proceso-de-investigaci%C3%B3n-y-desarrollo-pedag%C3%B3gico
16	La Entidad divulga su política de tratamiento de datos mediante página web de la Entidad	1		Se realiza a través del link de transparencia del IDEP en el numeral 1 en el ítem denominado Manual de Política de Datos disponible en : http://www.idep.edu.co/?q=content/transparencia-y-acceso-la-informaci%C3%B3n-p%C3%BAblica-idep
17	¿La Entidad guarda copia del aviso de privacidad?	1		Reposa en el archivo de gestión de la Subdirección académica
18	Durante la recolección de datos personales, la Entidad ¿informa al ciudadano (titular) sobre la finalidad del tratamiento?	1		La entidad cuenta con una PO-AC-10-02 Política de privacidad y tratamiento de datos personales disponible en la pagina web en : http://www.idep.edu.co/?q=content/ac-10-proceso-de-atenci%C3%B3n-al-ciudadano Formato FT-GD-07-11 Registro de Asistencia a eventos y otras actividades IDEP disponible en : http://www.idep.edu.co/?q=content/gd-07-proceso-de-gesti%C3%B3n-documental#overlay-context=

19		De acuerdo con el artículo 3o. de la Ley 1581 de 2012, la Entidad ¿ha designado a una(s) persona(s) "responsable(s) del tratamiento" de la(s) base(s) de datos?	1		Plan Estratégico de Tecnologías de la información y las comunicaciones se encuentra disponible en la página web en : http://www.idep.edu.co/sites/default/files/PL-GT-12-01_PETIC_V11.pdf
Subtotal (sumatoria de calificación por criterio)			7	0	7
COMPONENTE 6: PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN DE INTERÉS PARA EL CIUDADANO					
Dimensiones			LISTA DE CHEQUEO		INDIQUE EL SITIO EN EL CUAL SE ENCUENTRA LA INFORMACIÓN EN MEDIO MAGNÉTICO O FÍSICO.
			SI	NO	
20		La Entidad publica en lugares visibles y de fácil acceso información sobre: Teléfonos de contacto, líneas gratuitas y fax	1		Página web institucional : http://www.idep.edu.co/ Redes sociales institucionales de Facebook, Twitter, Instagram y YouTube
21		La Entidad publica en lugares visibles y de fácil acceso información sobre: Derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos (Carta de trato digno)	1		Se encuentra en el link de transparencia en el numeral 9 en el ítem denominado Carta trato digno a la ciudadanía disponible en : http://www.idep.edu.co/?q=content/transparencia-y-acceso-la-informaci%C3%B3n-p%C3%BAblica-idep
22		La Entidad publica en lugares visibles y de fácil acceso información sobre: Listado de trámites y servicios	1		Página web institucional en la pestaña de servicios: http://www.idep.edu.co/ Link de transparencia numeral 9 en el ítem de Otros procedimientos administrativos en : http://www.idep.edu.co/?q=content/transparencia-y-acceso-la-informaci%C3%B3n-p%C3%BAblica-idep
23		La Entidad publica en lugares visibles y de fácil acceso información sobre: Tiempos de entrega de trámites y servicios	1		Página web institucional en la pestaña de servicios: http://www.idep.edu.co/ Link de transparencia numeral 9 en el ítem de Otros procedimientos administrativos en : http://www.idep.edu.co/?q=content/transparencia-y-acceso-la-informaci%C3%B3n-p%C3%BAblica-idep
24		La Entidad publica en lugares visibles y de fácil acceso información sobre: Procedimiento y/o indicaciones para acceder a trámites y servicios	1		Página web institucional en la pestaña de servicios: http://www.idep.edu.co/ Link de transparencia numeral 9 en el ítem de Otros procedimientos administrativos en : http://www.idep.edu.co/?q=content/transparencia-y-acceso-la-informaci%C3%B3n-p%C3%BAblica-idep
25		La Entidad publica en lugares visibles y de fácil acceso información sobre: Responsable (dependencia o nombre o cargo) de la atención de peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias	1		Página web para la denuncia de los actos de corrupción: http://www.idep.edu.co/?q=denuncie-actos-de-corrupcion Página web en el link de transparencia en el numeral 9 en el ítem denominado Procedimiento Atención peticiones quejas y reclamos disponible en : http://www.idep.edu.co/?q=content/transparencia-y-acceso-la-informaci%C3%B3n-p%C3%BAblica-idep
26		La Entidad publica en lugares visibles y de fácil acceso información sobre: Correo electrónico de contacto de la Entidad	1		Página web institucional : http://www.idep.edu.co/ Redes sociales institucionales de Facebook, Twitter, Instagram y YouTube
27		La Entidad publica en lugares visibles y de fácil acceso información sobre: Localización física de sede central y sucursales o regionales	1		Página web institucional : http://www.idep.edu.co/ Redes sociales institucionales de Facebook, Twitter, Instagram y YouTube
28		La Entidad publica en lugares visibles y de fácil acceso información sobre: Horarios de atención de sede central y sucursales o regionales	1		Página web institucional : http://www.idep.edu.co/ Redes sociales institucionales de Facebook, Twitter, Instagram y YouTube
Subtotal (sumatoria de calificación por criterio)			9	0	9