



**El futuro
es de todos**

DNP
Departamento
Nacional de Planeación



El futuro
es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación



La movilidad
es de todos

Mintransporte

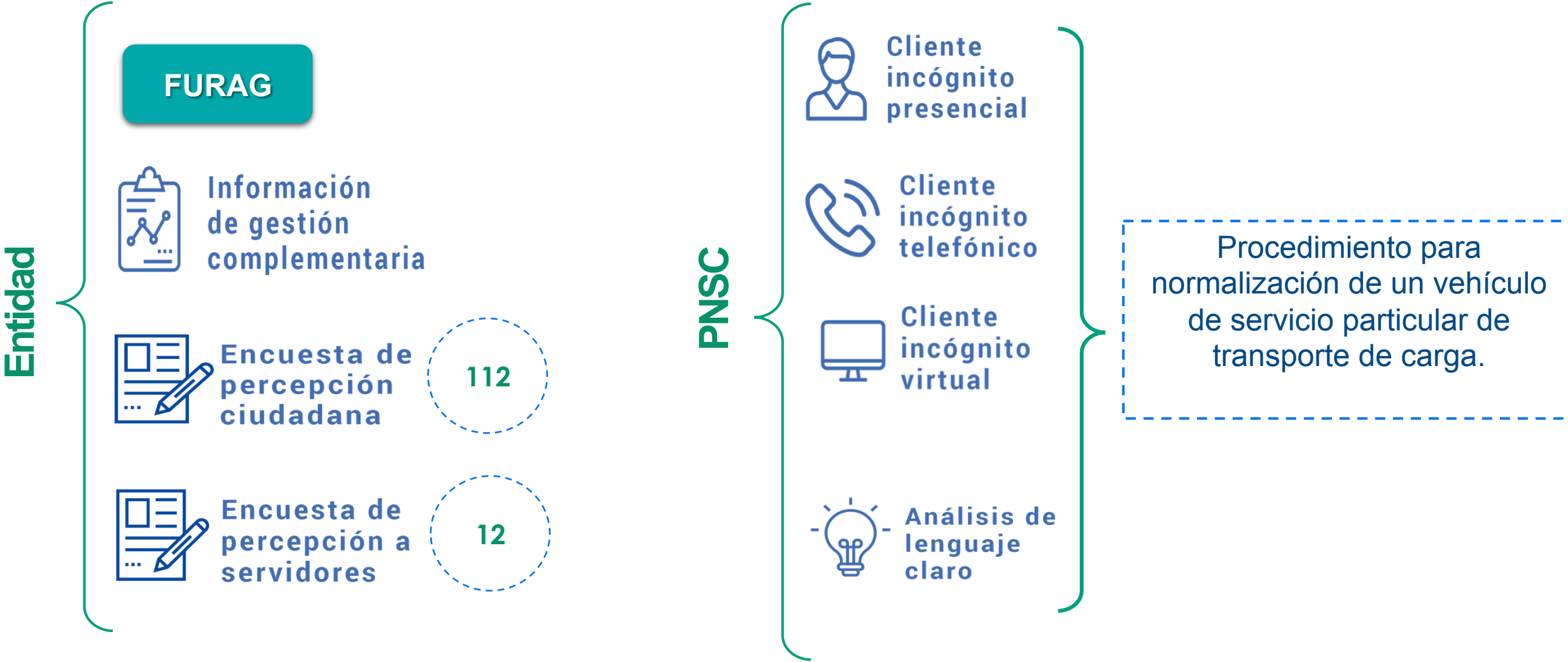
Resultados Diagnóstico Ministerio de Transporte.

Marcela Espejo Moreno
Programa Nacional de Servicio al Ciudadano – PNSC.
Noviembre de 2019.



1. Fuentes utilizadas en el diagnóstico.
2. Ejercicios ciudadano incógnito.
3. Diagnóstico.
4. Recomendaciones.

1. Fuentes utilizadas en el diagnóstico.






Análisis de lenguaje claro

Procedimiento para normalización de un vehículo de servicio particular de transporte de carga.

Fecha: Sept. 25 de 2019
No. Radicado: 20193030127372

Fecha: Nov. 13 de 2019
No. Radicado: 20193030140402




Sistema de Gestión Documental


CERRAR


INFORMACION DEL DOCUMENTO CON NUMERO DE RADICADO 20193030127372 (Ver Imagen del documento)

TIPO DOCUMENTO	Peticion	REMITENTE	MIGUEL MORENO NEIRA
FECHA RADICADO	2019-09-25	DIRECCIÓN	Transversal 40 # 15-84 Torre 9 Apto 101
ASUNTO	Solicito Informaci?N Paso A Paso Sobre El Procedimiento Para Generar La Normalizaci?N De Un Vehiculo De Servicio Particular De Transportes De Carga, Informaci?N Como Tiempos, Costos Y Tramites, El Vehiculo Matriculado En Bogot? En El 2010 Cuenta Con El Certificado De Cumplimiento De Requisitos. Tambi?N Quisiera Saber Que Opcion Sugieren	MUN/DPTO	CUNDINAMARCA/SOACHA
PREDIO		ENTIDADES	
DIRECCIÓN		DIRECCIÓN	
MUN/DPTO	/	MUN/DPTO	/
REF/OFCIO/CUENTA INT	-	ESTADO ACTUAL	En Trámite


ESTADO DEL DOCUMENTO

 Radication

 En Trámite

 Finalizado

42 Dias




Sistema de Gestión Documental


CERRAR


INFORMACION DEL DOCUMENTO CON NUMERO DE RADICADO 20193030140402 (Ver Imagen del documento)

TIPO DOCUMENTO	Peticion	REMITENTE	Miguel Moreno Neira
FECHA RADICADO	2019-11-13	DIRECCIÓN	Transversal 40 # 45-50
ASUNTO	Solicito Informaci?N Detallada Del Paso A Paso, Costos Y Tiempos, Para Que El Due?O De Un Veh?Culo De Carga, Matriculado En Bogot?, En El 2010 Y Que Cuenta Con Certificado CCR PUEDA SER NORMALIZADO DE ACUERDO A LA LEGILACI?N VIGENTE.Quisiera Saber Cual Es La Opci?N Adecuada Y Conveniente En Cuanto A Las Disminuci?N De Tiempo En El Tr?Mite	MUN/DPTO	CUNDINAMARCA/SOACHA
PREDIO		ENTIDADES	
DIRECCIÓN		DIRECCIÓN	
MUN/DPTO	/	MUN/DPTO	/
REF/OFCIO/CUENTA INT	-	ESTADO ACTUAL	En Trámite

ESTADO DEL DOCUMENTO

 Radication

 En Trámite

 Finalizado

En Trámite.

2. Ejercicios de ciudadano incógnito.



Ciudadano Incógnito Presencial

Se realizó el 25/09/19

- La atención prestada fue **regular**, el asesor brinda la información incompleta respecto de las preguntas del CI, remite al ciudadano a conocer la resolución del trámites (es nuevo).
- **La radicación** del derecho de petición se realiza **sin inconveniente**.
- En general las **instalaciones son accesibles** y cuenta servicio de baño para los ciudadanos.
- **La señalización** para identificar sala de espera, ventanilla y atril del sistema de gestión de turnos se **debe mejorar**.
- Es necesario revisar el **diseño de las ventanillas de atención** (respecto de la NTC 6047), la altura dificulta la comunicación.

Ciudadano Incógnito Telefónico

Se realizó el 25/09/19

- El CI se comunica a la línea de atención telefónica 3240800 opción 2.
- En el **primer intento de llamada se logra comunicación** con la entidad.
- La asesora previo a recolectar los datos personales del CI, informa que **serán tratos de acuerdo a la Ley 1581 de 2012**. Posteriormente hace todo el **proceso de caracterización**.
- La asesora **medianamente aplica los protocolos de servicio**, y solicita al CI que **consulte la información en la página web** para acceder a la información del trámite (resolución).
- La asesora resuelve las inquietudes del CI de manera **amable y cordial**, sin embargo maneja **términos técnicos como RUNT**.
- La asesora sugiere **consultar el avance en el trámite a los 5 ó 9 días, con el número de la placa a través del RUNT**.

Ciudadano Incógnito Virtual

Se realizó el 25/09/19

- El portal web es de **fácil acceso**.
- Su **contenido es organizado y claro**.
- Se evidencia el servicio **multilingüe** y **herramientas de accesibilidad** a personas con limitaciones.
- Tarda en cargar la información de la opción de “configuración”.
- Todos los **enlaces y vínculos** relacionados con ciudadano funcionan **correctamente (trámites, preguntas frecuentes, PQRSD, etc.)**. **No carga la información del Viceministro de Infraestructura**.
- La información del **caso de CI es completa y clara**, se realiza la radicación de la petición a través del **formulario de PQRSD**.
- Se evidencia que la entidad cuente con **redes sociales**. **En el chat**, después de 5 minutos se recibe respuesta por parte de la asesora.

3. Diagnóstico.

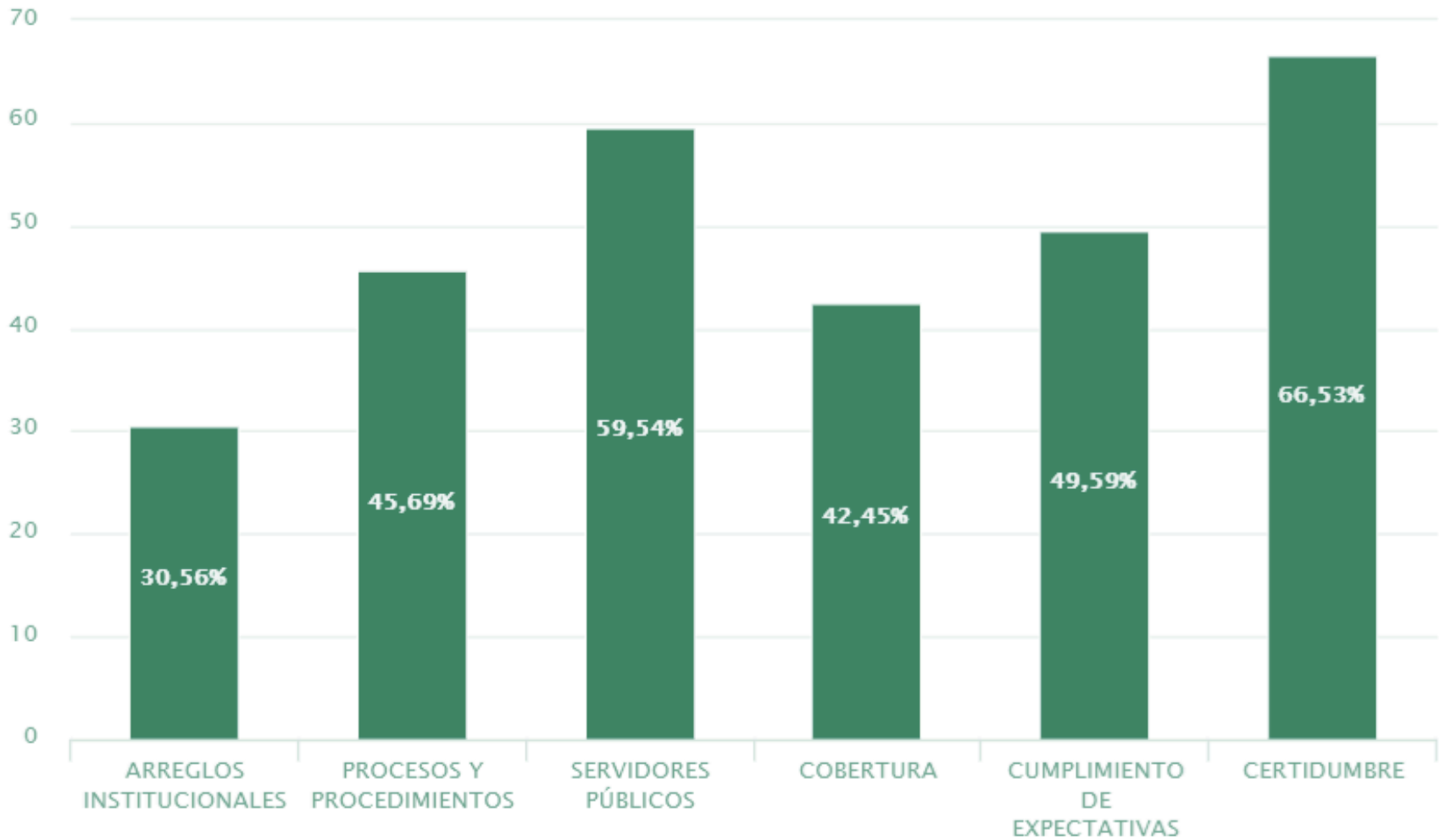


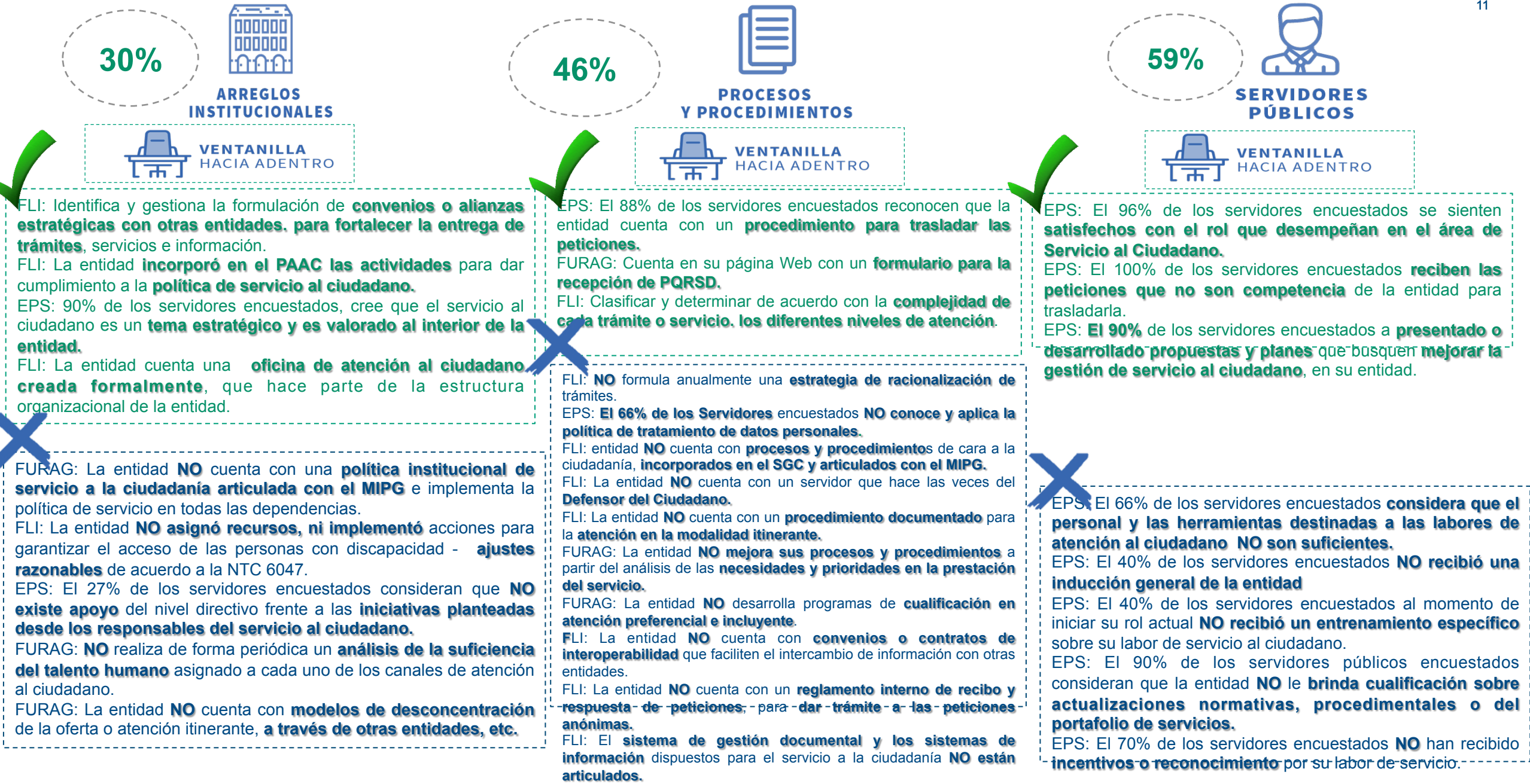
MINISTERIO DE TRANSPORTE

Generar diagnóstico

Conocer detalle

Nivel de desempeño por componente







4. Recomendaciones.



MINISTERIO DE TRANSPORTE

Componente	Recomedaciones propuestas	Recomedaciones acogidas
ARREGLOS INSTITUCIONALES	61	0
PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	43	0
SERVIDORES PÚBLICOS	51	0
COBERTURA	84	0
CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS	32	0
CERTIDUMBRE	31	0
Total	302	0



Ciclo de mejora

15



El futuro
es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación

Herramientas

Accesibilidad				
<u>NTC 6047</u>	<u>Autodiagnóstico espacios físicos</u>	<u>Reglamento único de accesibilidad</u>	<u>Guía de servicio y atención incluyente</u>	<u>Directorio de soluciones para un servicio accesible e incluyente</u>
Conocimiento del ciudadano				
<u>Lineamientos para mediciones de percepción ciudadana</u>		<u>Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés</u>	<u>Observatorio ciudadano</u>	
Referentes				
<u>Documentación de prácticas internacionales en servicio al ciudadano</u>		<u>Documentación de prácticas internacionales en S.C. en postconflicto</u>	<u>Funciones Generales Oficinas de Servicio al Ciudadano</u>	
Relacionamiento con el ciudadano				
<u>Proyecto tipo para diseño, dotación y operación de un Centro Integrado de Servicio</u>	<u>Ejemplo de Carta de Trato Digno (FONADE)</u>	<u>Guía para elaboración de planes de contingencia</u>	<u>Guía para implementar una Feria Territorial de Servicio al Ciudadano</u>	

Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente



PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO



Lineamientos de diseño, dotación y operación de un centro integrado de servicio al ciudadano - CIS

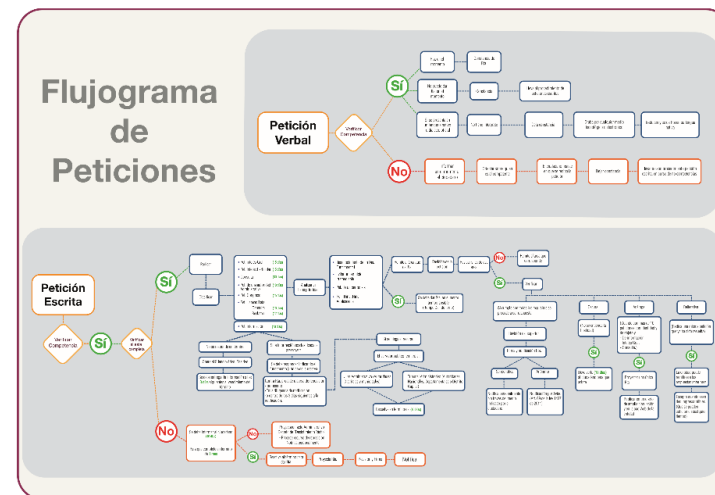
VIERNES, 13 MAYO 2016 10:06 OTROS SUPER USER



Herramientas

17

Mínimos			Estándares de Excelencia			
<u>Observatorio Jurídico</u>	<u>Metodología mejoramiento de Sistemas S.C.</u>	<u>ABC de Servicio al Ciudadano</u>	<u>Documento Conceptual</u>	<u>Guía de Implementación</u>		
Transparencia, acceso a la información y Protección de Datos						
<u>Modelo de Política de Protección de Datos Personales</u>		<u>Autodiagnóstico de bases de datos</u>	<u>Aplicativo para inventario de información pública, clasificada y reservada</u>			
Procesos y Trámites						
<u>Flujograma de PQRSD</u>	<u>Metodología para Optimización de Procesos y Procedimientos</u>		<u>Propuestas de racionalización de trámites de alto impacto</u>			
Talento humano						
<u>Protocolos de servicio al ciudadano</u>	<u>Pénsum de capacitación avanzado en cultura del servicio al ciudadano</u>	<u>Guía de unidades por competencias</u>	<u>Banco de preguntas para identificación de incentivos</u>	<u>Guía de Lenguaje Claro</u>	<u>Curso Virtual de Lenguaje Claro</u>	<u>10 pasos para comunicarse en lenguaje claro</u>





**El futuro
es de todos**

DNP
Departamento
Nacional de Planeación