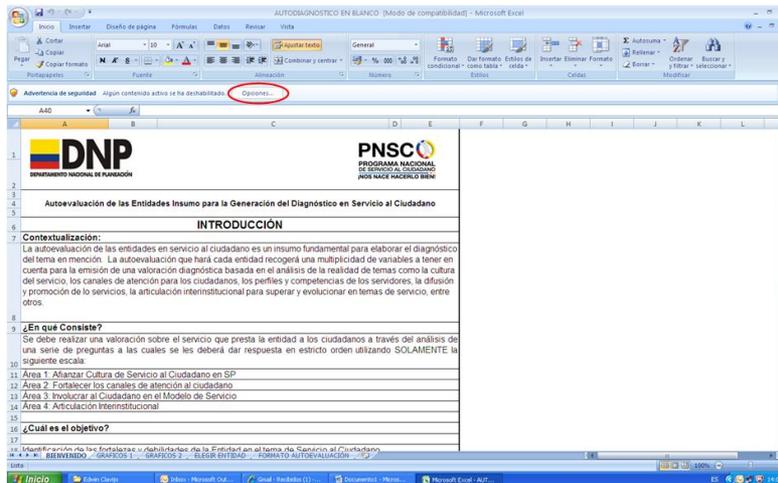


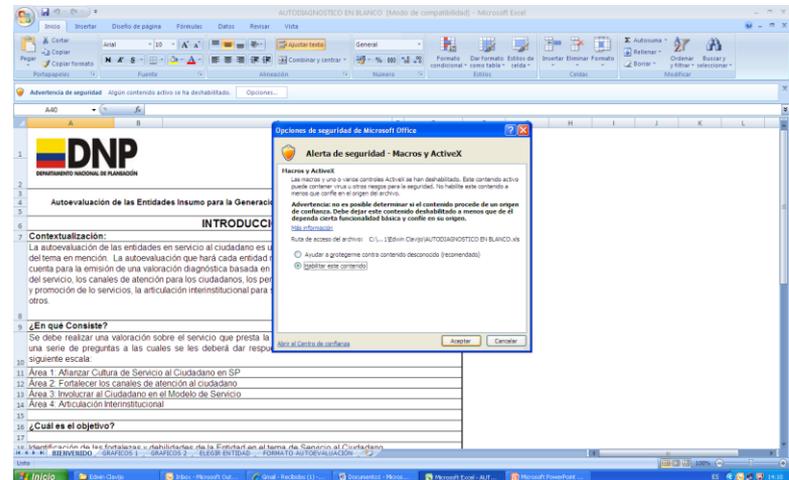
¿COMO DILIGENCIAR EL FORMATO DE AUTODIAGNOSTICO?

1. Habilitar macros



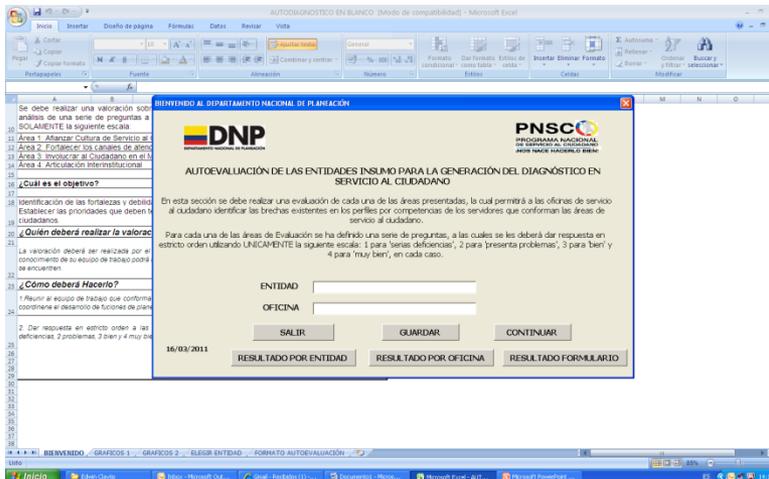
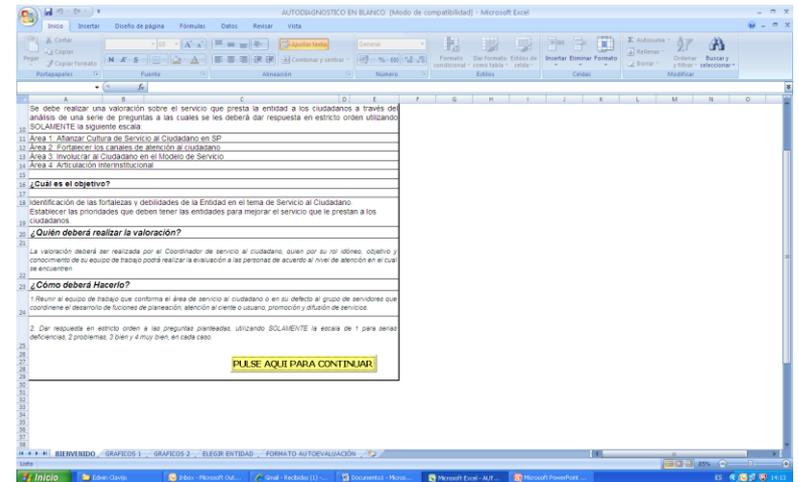
Al abrir la herramienta, en la parte superior de la hoja de Calculo aparece una advertencia de seguridad, allí hay que presionar el botón “OPCIONES”

De allí se desplegara un cuadro de dialogo en el que se tiene que elegir la opción “Habilitar este contenido” y presionar el botón “ACEPTAR”



¿COMO DILIGENCIAR EL FORMATO DE AUTODIAGNOSTICO?

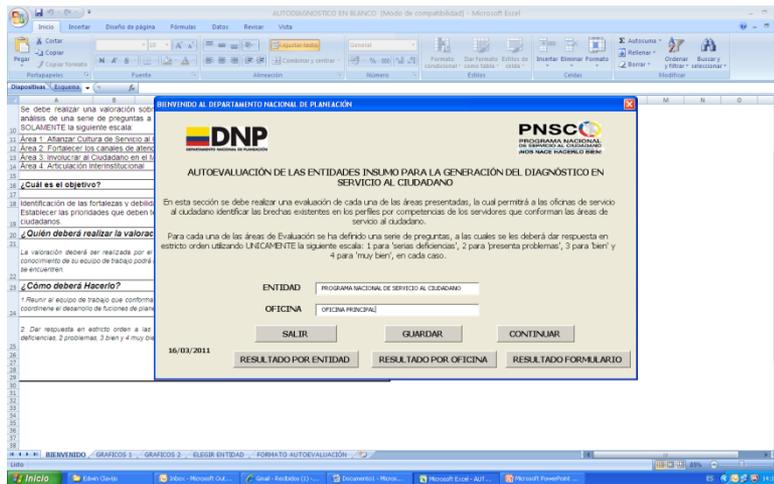
2. En la pestaña de Bienvenidos desplazarse hacia abajo y pulsar el botón “PULSE AQUÍ PARA CONTINUAR”.



De Allí se desplegara el siguiente cuadro de dialogo.

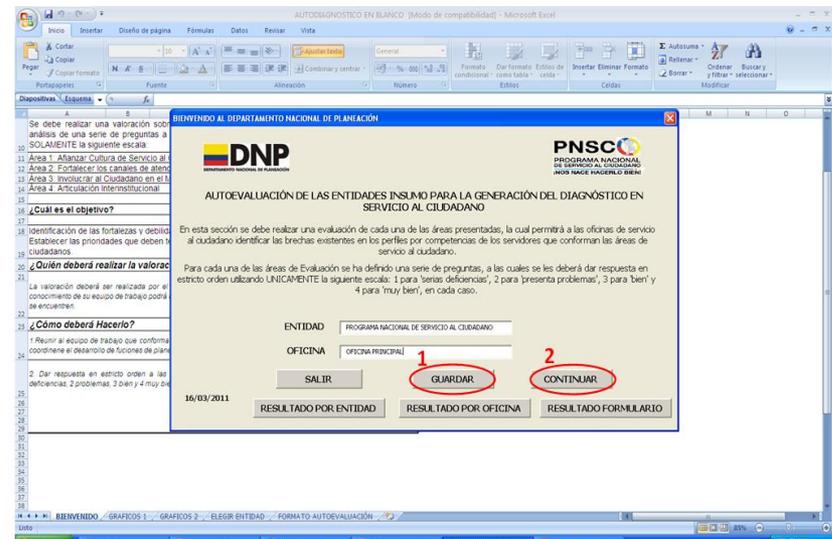
¿COMO DILIGENCIAR EL FORMATO DE AUTODIAGNOSTICO?

3. Ingresar datos de la entidad y de la oficina donde se esta aplicando la herramienta



3.1 Pulse el botón “GUARDAR”, luego espere unos segundos mientras se almacena la información

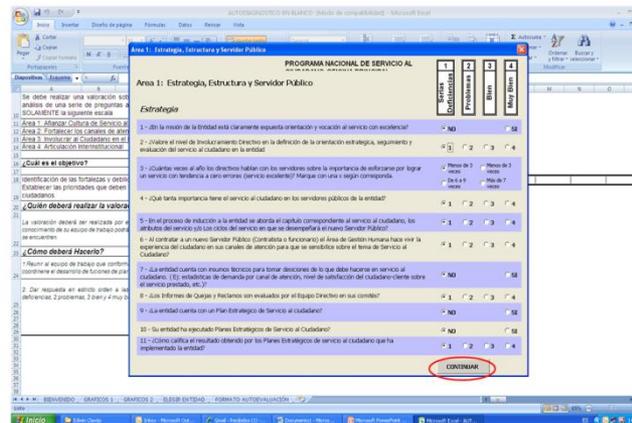
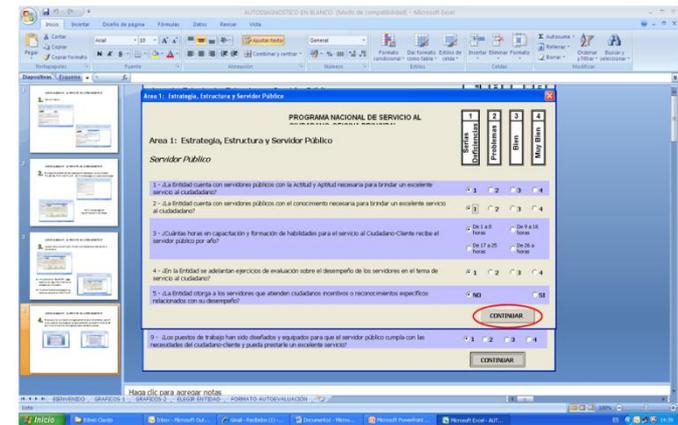
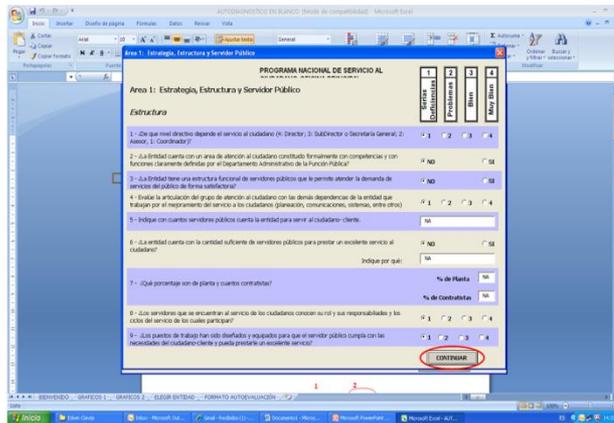
3.2 Cuando termine de almacenar los datos pulse el botón “CONTINUAR”.



¿COMO DILIGENCIAR EL FORMATO DE AUTODIAGNOSTICO?

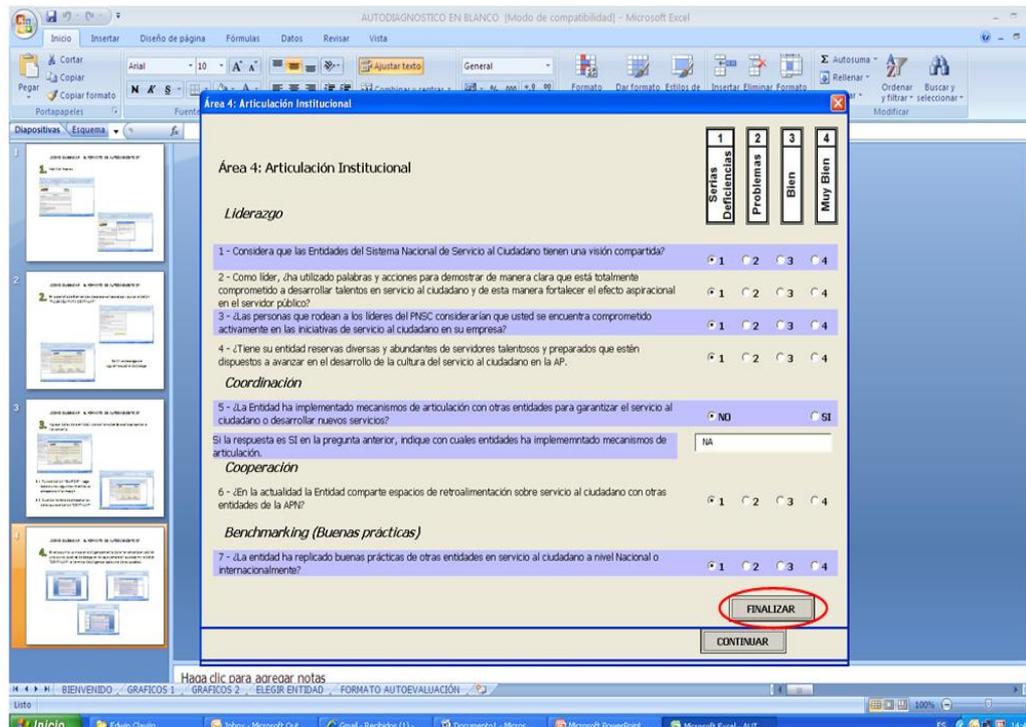
4.

En este punto ya iniciaran el diligenciamiento de la herramienta en saldrán uno a uno, cuadros de dialogo en los que siempre ahí que oprimir el botón “CONTINUAR” al terminar de diligenciar cada uno de los cuadros.



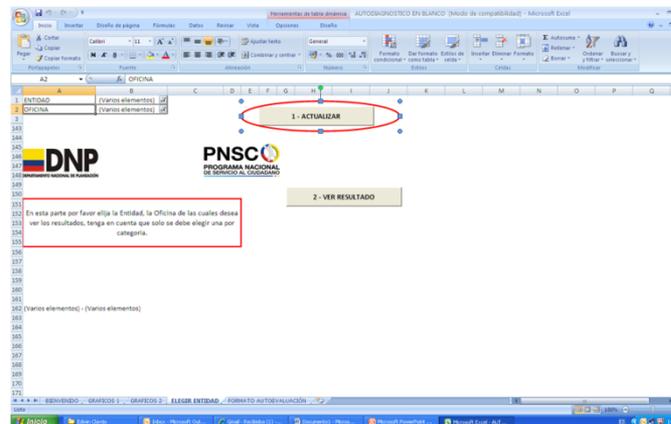
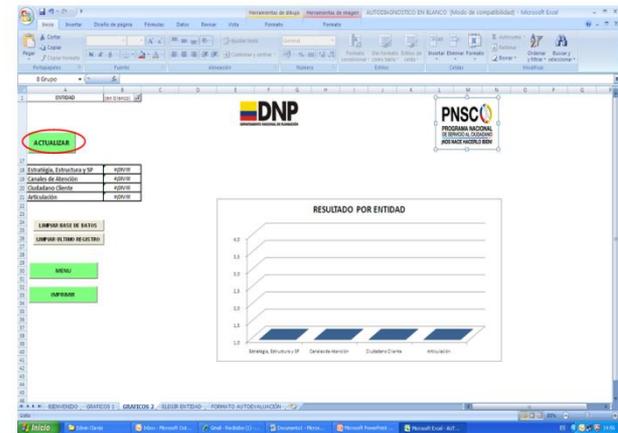
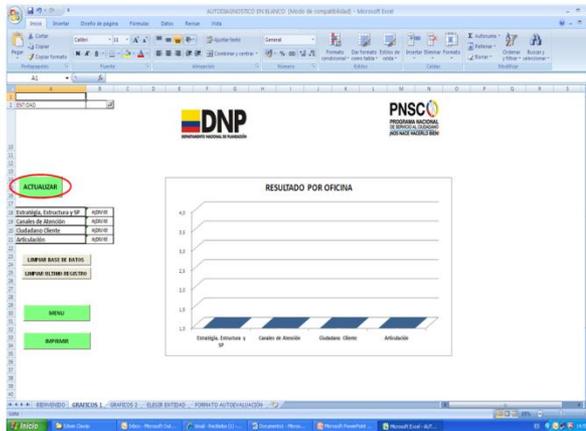
¿COMO DILIGENCIAR EL FORMATO DE AUTODIAGNOSTICO?

5. Este será el ultimo cuadro que les aparece y allí se oprimirá el botón “FINALIZAR”



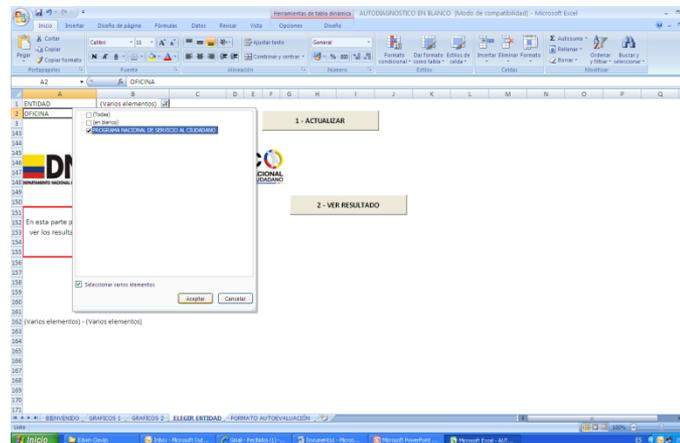
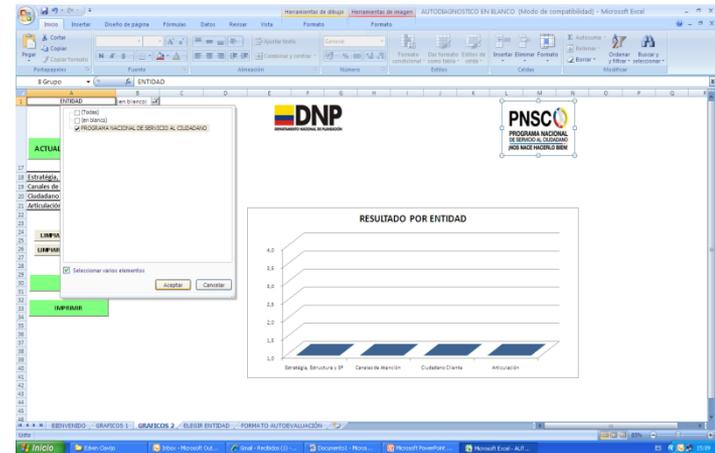
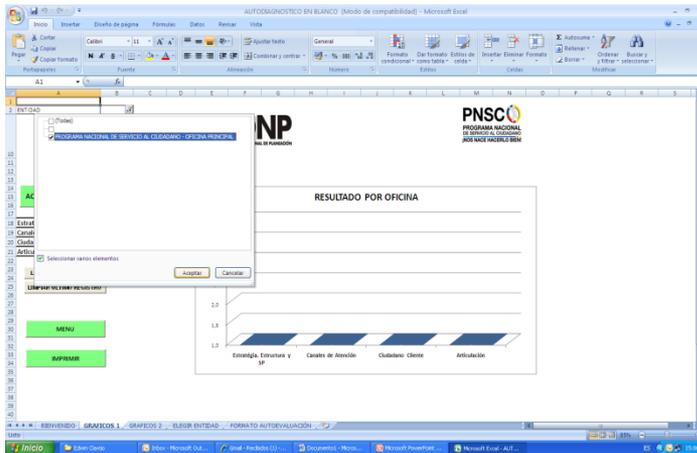
¿COMO DILIGENCIAR EL FORMATO DE AUTODIAGNOSTICO?

6. Para poder ver los resultado de la herramienta, tiene que ir a las pestañas “GRAFICOS 1”, “GRAFICOS 2” y “ELEGIR ENTIDAD” en donde hay que oprimir el botón “ACTUALIZAR”



¿COMO DILIGENCIAR EL FORMATO DE AUTODIAGNOSTICO?

7. Ahora seleccionaremos en el filtro “ENTIDAD” la entidad de la cual queremos ver los resultados en cada una de las pestañas.



¿COMO DILIGENCIAR EL FORMATO DE AUTODIAGNOSTICO?

8.

Para ver los resultado consolidados, ver en la pestaña “ELEGIR ENTIDAD” y luego de haber actualizado y elegido la entidad de su interés, oprimir el botón “VER RESULTADOS” el cual los llevara directamente a la pestaña “FORMATO AUTOEVALUACIÓN” en donde aparecerá toda la información que tabularon y los consolidados de cada componente

The screenshot displays the 'FORMATO AUTOEVALUACIÓN' worksheet in Microsoft Excel. The spreadsheet is titled 'Diagnóstico del Modelo de Servicio en Entidades Públicas (Ejercicio de Autoevaluación realizada por los Líderes de Servicio al Ciudadano de cada Entidad)'. It features a 'Puntaje' column on the right side of the evaluation table. The table is organized into sections: 'Temas de evaluación' and 'Sub temas de Evaluación'. The 'Sub temas de Evaluación' section is further divided into 'Area 1: Estrategia, Estructura y Servidor Público'. The evaluation questions are listed in rows 11 through 26, with corresponding scores in the 'Puntaje' column. The 'Estrategia' section includes questions about the entity's mission, service quality, and citizen participation. The 'Estructura' section includes questions about the entity's organizational structure and service delivery. The 'Servidor Público' section includes questions about the entity's human resources and training. The 'Puntaje' column shows scores ranging from 1 to 2.5. The spreadsheet also includes a 'Sub temas de Evaluación' section with a 'Puntaje' column. The 'Estrategia' section includes questions about the entity's mission, service quality, and citizen participation. The 'Estructura' section includes questions about the entity's organizational structure and service delivery. The 'Servidor Público' section includes questions about the entity's human resources and training. The 'Puntaje' column shows scores ranging from 1 to 2.5. The spreadsheet also includes a 'Sub temas de Evaluación' section with a 'Puntaje' column. The 'Estrategia' section includes questions about the entity's mission, service quality, and citizen participation. The 'Estructura' section includes questions about the entity's organizational structure and service delivery. The 'Servidor Público' section includes questions about the entity's human resources and training. The 'Puntaje' column shows scores ranging from 1 to 2.5.

Temas de evaluación	Sub temas de Evaluación	Puntaje
Area 1: Estrategia, Estructura y Servidor Público		
1.6		
11	¿En la misión de la Entidad está claramente expuesta orientación u vocación al servicio con excelencia?	1
12	¿A qué nivel de involucramiento Directivo en la definición de la orientación estratégica, seguimiento y evaluación del servicio al ciudadano en la entidad?	1
13	¿Cuántas veces al año los directivos hablan con los servidores sobre la importancia de esforzarse por lograr un servicio con tendencia a cero errores (servicio excelente)? Marque con una X según corresponda.	1
14	¿Qué tanta importancia tiene el servicio al ciudadano en los servidores públicos de la entidad?	1
15	En el proceso de inducción a la entidad se aborda el rol que corresponde al servicio al ciudadano, los atributos del servicio y/o los roles del servicio en que se desempeñará el nuevo Servidor Público?	2
16	Al contactar a un nuevo Servidor Público (Contratista o funcionario) el Área de Gestión Humana hace saber la experiencia del ciudadano en sus canales de atención para que se sensibilice sobre el tema de Servicio al Ciudadano?	2
17	¿La entidad cuenta con Instrumentos técnicos para tomar decisiones de lo que debe hacerse en servicio al ciudadano. (Ej: estadísticas de demanda por canal de atención, nivel de satisfacción del ciudadano-cliente sobre el servicio prestado, etc.)?	2,5
18	¿Los Informes de Ombudsía/Pedidos son evaluados por el Equipo Directivo en sus comités?	1,5
19	¿La entidad cuenta con un Plan Estratégico de Servicio al Ciudadano?	2,5
20	¿Su entidad ha servido a los Planes Estratégicos de Servicio al Ciudadano?	2,5
21	¿Cómo califica el resultado obtenido por los Planes Estratégicos de servicio al ciudadano que ha implementado la entidad?	1
22	¿En qué nivel directivo depende el servicio al ciudadano (Ej. Director, Subdirector o Secretaría General, Asesor, E. Coordinador)?	1
23	¿La Entidad cuenta con un área de atención al ciudadano constituido formalmente con competencias y funciones claramente definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública?	2,5
24	¿La Entidad tiene una estructura funcional de servidores públicos que le permite atender la demanda de servicios del público de forma satisfactoria?	1
25	Evalúa la articulación del grupo de atención al ciudadano con las demás dependencias de la entidad que trabajan por el mejoramiento del servicio a los ciudadanos (planeación, comunicaciones, sistemas, entre otros)	2
26		