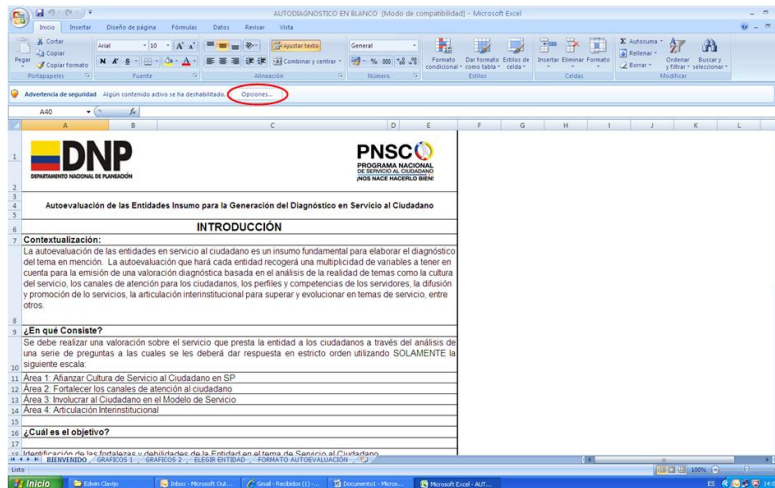


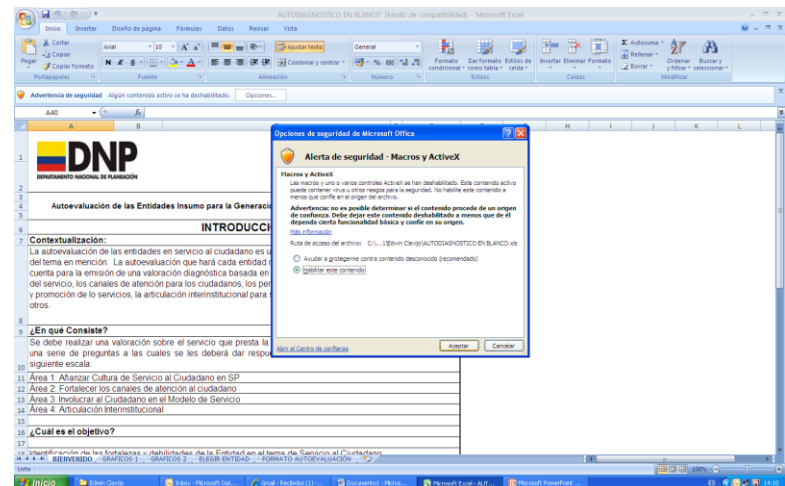
¿COMO DILIGENCIAR EL FORMATO DE AUTODIAGNOSTICO?

1. Habilitar macros



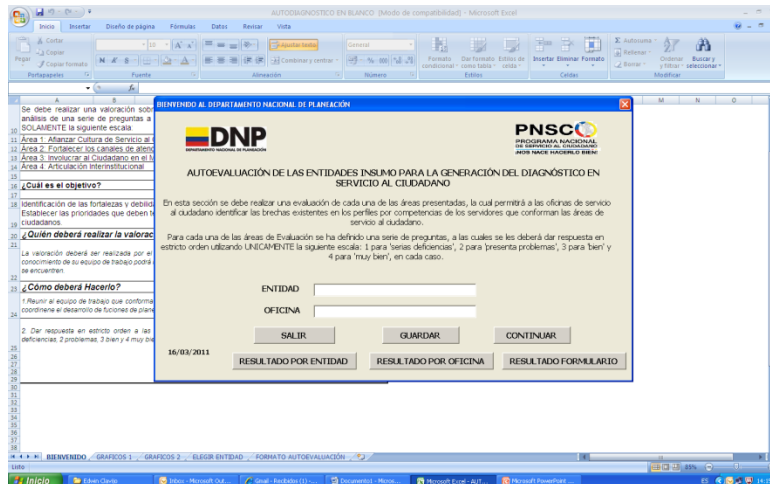
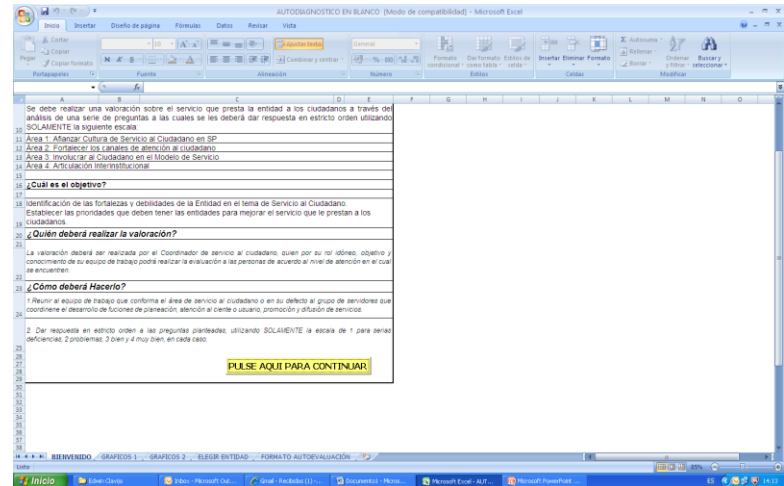
De allí se desplegará un cuadro de dialogo en el que se tiene que elegir la opción “Habilitar este contenido” y presionar el botón “ACEPTAR”

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”



¿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

Se debe realizar una valoración sobre una serie de preguntas a SOLAMENTE la siguiente escala:

- 1. Área 1. Afianzar Cultura de Servicio al Ciudadano
- 2. Área 2. Fortalecer los canales de atención
- 3. Área 3. Involucrar al Ciudadano en el servicio
- 4. Área 4. Articulación interinstitucional

¿Cuál es el objetivo?

Identificación de las fortalezas y debilidades. Establecer las prioridades que deben tener los servidores que conforman las áreas de servicio al ciudadano.

¿Quién deberá realizar la valoración?

La valoración deberá ser realizada por el personal de su equipo de trabajo para el cumplimiento de su función.

¿Cómo deberá Hacerlo?

1. Reunir al equipo de trabajo que conforma el equipo de trabajo para el cumplimiento de su función.

2. Dar respuesta en estricto orden a las prioridades: 2 problemas, 3 bien y 4 muy bien.

16/03/2011

SALIR GUARDAR CONTINUAR

RESULTADO POR ENTIDAD RESULTADO POR OFICINA RESULTADO FORMULARIO

Se debe realizar una valoración sobre una serie de preguntas a SOLAMENTE la siguiente escala:

- 1. Área 1. Afianzar Cultura de Servicio al Ciudadano
- 2. Área 2. Fortalecer los canales de atención
- 3. Área 3. Involucrar al Ciudadano en el servicio
- 4. Área 4. Articulación interinstitucional

¿Cuál es el objetivo?

Identificación de las fortalezas y debilidades. Establecer las prioridades que deben tener los servidores que conforman las áreas de servicio al ciudadano.

¿Quién deberá realizar la valoración?

La valoración deberá ser realizada por el personal de su equipo de trabajo para el cumplimiento de su función.

¿Cómo deberá Hacerlo?

1. Reunir al equipo de trabajo que conforma el equipo de trabajo para el cumplimiento de su función.

2. Dar respuesta en estricto orden a las prioridades: 2 problemas, 3 bien y 4 muy bien.

16/03/2011

SALIR GUARDAR CONTINUAR

RESULTADO POR ENTIDAD RESULTADO POR OFICINA RESULTADO FORMULARIO

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.

PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

Area 1: Estrategia, Estructura y Servicio Público

Estructura

1. ¿En qué nivel depende el servicio al ciudadano? (1. Director, 2. Subdirector o Secretario General, 3. Asesor, 4. Coordinador)?

2. ¿La entidad cuenta con un área de atención al ciudadano constituido formalmente con competencias y con funciones claramente definidas por el ordenamiento administrativo de la función pública?

3. ¿La entidad tiene una estructura funcional de servidores públicos que le permite atender la demanda de servicios de calidad de forma satisfactoria?

4. ¿Existe la evaluación del grado de atención al ciudadano con los demás dependencias de la entidad que trabajan por el mejoramiento del servicio a los ciudadanos (planeación, comunicaciones, sistemas, entre otros)?

5. ¿Indique con cuántos servidores públicos cuenta la entidad para servir al ciudadano-cliente.

6. ¿La entidad cuenta con la cantidad suficiente de servidores públicos para prestar un excelente servicio al ciudadano?

7. ¿Qué porcentaje son de planta y cuántos contratados?

8. ¿Los servidores que se encuentran al servicio de los ciudadanos conocen su rol y sus responsabilidades y los roles del servicio de los cuales participan?

9. ¿Los puntos de trabajo han sido diseñados y equipados para que el servidor público cumpla con las necesidades del ciudadano-cliente y pueda prestarle un excelente servicio?

CONTINUAR

PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

Area 1: Estrategia, Estructura y Servicio Público

Servicio Público

1. ¿La entidad cuenta con servidores públicos con la actitud y aptitud necesaria para brindar un excelente servicio al ciudadano?

2. ¿La entidad cuenta con servidores públicos con el conocimiento necesario para brindar un excelente servicio al ciudadano?

3. ¿Cuántas horas en capacitación y formación de habilidades para el servicio al Ciudadano-Cliente recibe el servidor público por año?

4. ¿En la entidad se adelantan ejercicios de evaluación sobre el desempeño de los servidores en el tema de servicio al ciudadano?

5. ¿La entidad otorga a los servidores que atienden ciudadanos incentivos o reconocimientos específicos relacionados con su desempeño?

6. ¿Los puntos de trabajo han sido diseñados y equipados para que el servidor público cumpla con las necesidades del ciudadano-cliente y pueda prestarle un excelente servicio?

CONTINUAR

PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

Area 1: Estrategia, Estructura y Servicio Público

Estrategia

1. ¿En la misión de la entidad está claramente expuesta orientación y vocación al servicio con excelencia?

2. ¿Cuál es el nivel de involucramiento directo en la definición de la orientación estratégica, seguimiento y evaluación del servicio al ciudadano en la entidad?

3. ¿Cuántas veces al año los directivos hablan con los servidores sobre la importancia de enfocarse por lograr un servicio con tendencia a cero errores (servicio excelente)? Marque con una X según corresponda.

4. ¿Qué tanta importancia tiene el servicio al ciudadano en los servidores públicos de la entidad?

5. En el proceso de inducción a la entidad se aborda el rol que corresponde al servicio al ciudadano, los atributos del servicio y los roles del servicio en que se desempeña en un nuevo Servidor Público.

6. Al contratar a un nuevo Servidor Público (Contratista o Funcionario) el Área de Gestión Humana hace ver la experiencia del ciudadano en sus canales de atención para que se sensibilice sobre el tema de Servicio al Ciudadano.

7. ¿La entidad cuenta con manuales 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.).

8. ¿Los Manuales de Organización y Procedimientos son evaluados por el trabajo directo en sus cambios?

9. ¿La entidad cuenta con un Plan Estratégico de servicios al ciudadano?

10. ¿La entidad ha ejecutado Planes Estratégicos de Servicio al Ciudadano?

11. ¿Cómo califica el resultado obtenido por los planes estratégicos de servicio al ciudadano que ha implementado la entidad?

CONTINUAR

¿COMO DILIGENCIAR EL FORMATO DE AUTODIAGNOSTICO?

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

AUTODIAGNOSTICO EN BLANCO (Modo de compatibilidad) - Microsoft Excel

Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista

Área 4: Articulación Institucional

1 2 3 4

Serías Deficiencias Problemas Bien Muy Bien

Área 4: Articulación Institucional

Liderazgo

1 - Considera que las Entidades del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano tienen una visión compartida? ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

2 - Como líder, ¿ha utilizado palabras y acciones para demostrar de manera clara que está totalmente comprometido a desarrollar talentos en servicio al ciudadano y de esta manera fortalecer el efecto aspiracional en el servidor público? ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

3 - ¿Las personas que rodean a los líderes del PMS considerarán que usted se encuentra comprometido activamente en las iniciativas de servicio al ciudadano en su empresa? ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

4 - ¿Tiene su entidad reservas diversas y abundantes de servidores talentosos y preparados que estén dispuestos a avanzar en el desarrollo de la cultura del servicio al ciudadano en la AP? ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

Coordinación

5 - ¿La Entidad ha implementado mecanismos de articulación con otras entidades para garantizar el servicio al ciudadano o desarrollar nuevos servicios? ☐ NO ☐ SI

Si la respuesta es SI en la pregunta anterior, indique con cuales entidades ha implementado mecanismos de articulación.

Cooperación

6 - ¿En la actualidad la Entidad comparte espacios de retroalimentación sobre servicio al ciudadano con otras entidades de la APN? ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

Benchmarking (Buenas prácticas)

7 - ¿La entidad ha replicado buenas prácticas de otras entidades en servicio al ciudadano a nivel Nacional o internacionalmente? ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

FINALIZAR

CONTINUAR

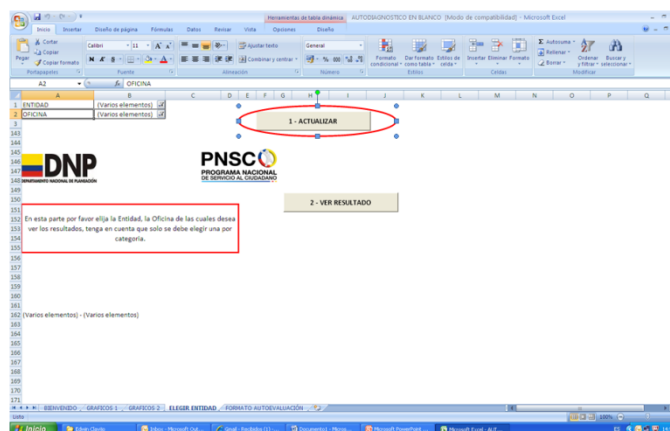
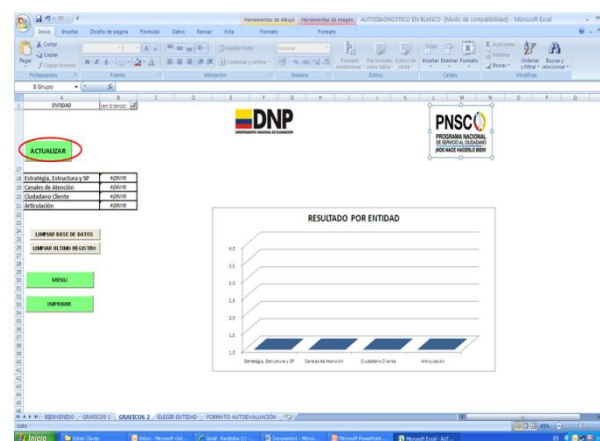
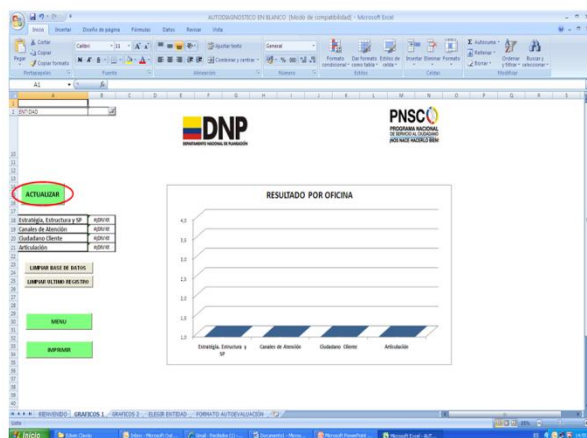
Haga clic para agregar notas

BIENVENIDO GRAFICOS 1 ELEGIR ENTIDAD FORMATO AUTOEVALUACION

Inicio Edición de documentos Microsoft Word Microsoft PowerPoint Microsoft Excel

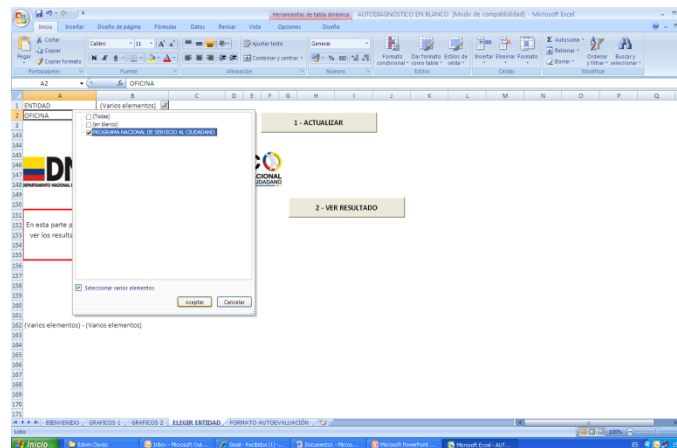
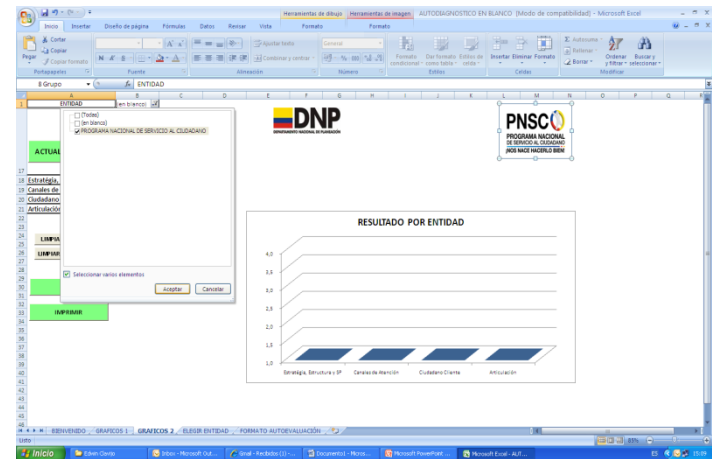
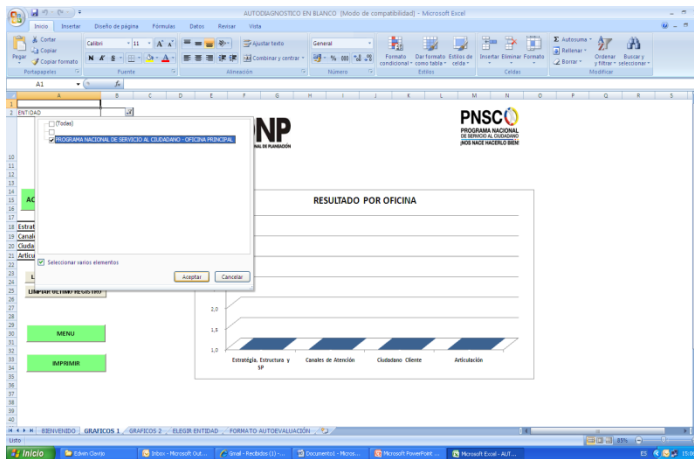
¿COMO DILIGENCIAR EL FORMATO DE AUTODIAGNOSTICO?

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?

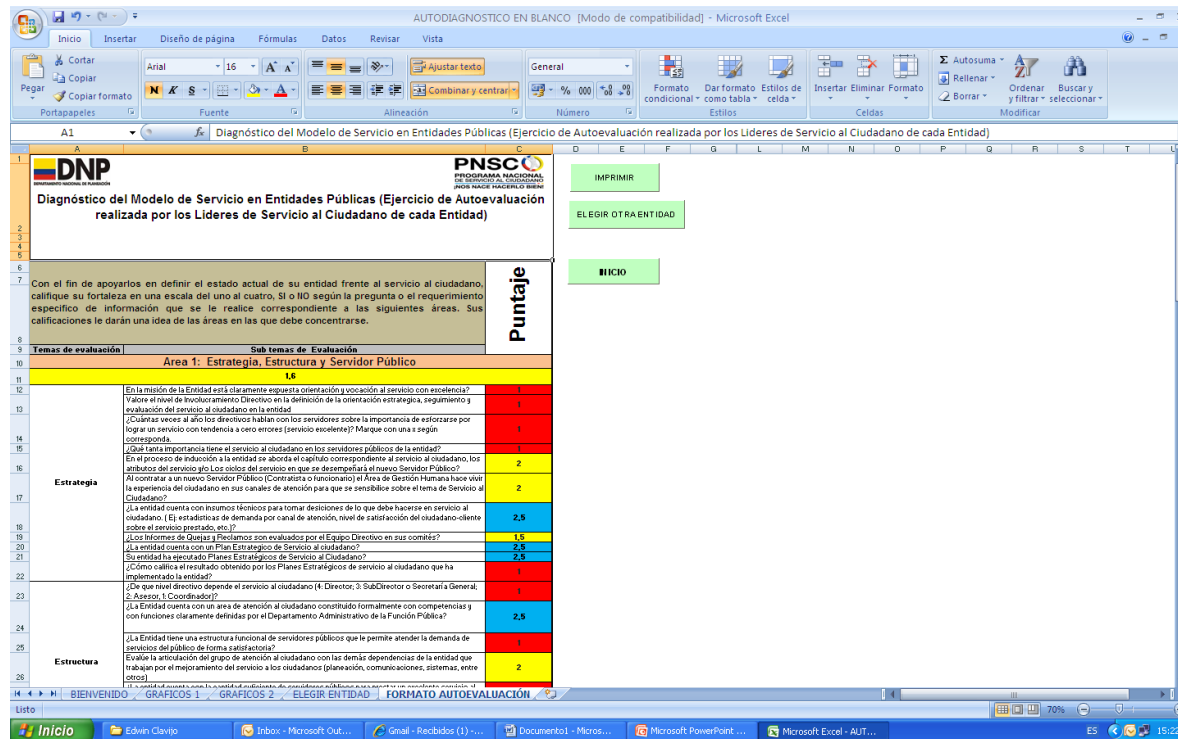
7. Ahora seleccionaremos en el filtro “ENTIDAD” la entidad de la cual queremos ver los resultados en cada una de las pestañas.



¿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



Tomas de evaluación		Sub temas de Evaluación	Puntaje
Área 1: Estrategia, Estructura y Servidor Público			
1.6			
Estrategia	En la misión de la Entidad está claramente expuesta orientación y vocación al servicio con excelencia?	1	
	¿A qué nivel de involucramiento Directivo en la definición de la orientación estratégica, seguimiento y evaluación del servicio al ciudadano en la entidad?	1	
	¿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 escogido)? Marque con una X según corresponda.	1	
	¿Qué tanta importancia tiene el servicio al ciudadano en los servidores públicos de la entidad?	1	
	En el proceso de inducción a la entidad se aborda el capítulo correspondiente al servicio al ciudadano, los atributos del servicio y los roles del servicio en que se desempeñará el nuevo Servidor Público?	2	
	Al contratar a un nuevo Servidor Público (Contratación o Funcionarios) el Área de Gestión Humana hace valer la experiencia del ciudadano en sus canales de atención para que se sensibilice sobre el tema de Servicio al Ciudadano?	2	
	¿La entidad cuenta con insumos 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	
	¿Los Informes de Gestión y Planes son evaluados por el Equipo Directivo en sus comités?	1.6	
	¿La entidad cuenta con un Plan Estratégico de Servicio al Ciudadano?	2.5	
	¿La entidad ha desarrollado Planes Estratégicos de Servicio al Ciudadano?	2.5	
Estructura	¿Cómo califica el resultado obtenido por los Planes Estratégicos de servicio al ciudadano que ha implementado la entidad?	1	
	¿En qué nivel directivo depende el servicio al ciudadano (1. Director, 2. Subdirector o Secretario General, 3. Asesor, 4. Coordinador)?	2.5	
	¿La Entidad cuenta con un área de atención al ciudadano constituida formalmente con competencias y con funciones claramente definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública?	2.5	
	¿La Entidad tiene una estructura funcional de servidores públicos que le permite atender la demanda de servicios del público de forma satisfactoria?	1	
	Evalúe la articulación del grupo de atención al ciudadano con las demás dependencias de la entidad que trabaje por el mejoramiento del servicio a los ciudadanos (planeación, comunicaciones, sistemas, entre otros)	2	
	Total		