



**FICHA DE RESULTADOS
COMPONENTE DE POLÍTICA: SERVICIO AL CIUDADANO
VIGENCIA 2016**

Sector: INTERIOR

Institución: MINISTERIO DEL INTERIOR

Ítem	Puntaje*
1. Componente de Política	
Servicio al Ciudadano	55.9
1.1. Indicadores	
a. Planeación	100.0
b. Atención incluyente y accesibilidad	32.1
c. Caracterización y medición de percepción	0.0
d. Publicación de información	80.0
e. Protocolos y buenas prácticas	72.0
f. Protección de datos personales	30.0
g. Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	70.0
h. Gestión del Talento Humano	50.0
i. Funcionalidad	50.0

*Escala: 0-100

Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública. Dirección de Gestión y Desempeño Institucional. (2017). Ficha de Resultados.



RECOMENDACIONES - FURAG 2016

Para mejorar en el componente de servicio al ciudadano, se recomienda a la entidad:

Asignar recursos para la realización de ajustes razonables orientados a garantizar la accesibilidad en los canales de atención, de acuerdo con la NTC6047, incluyendo acciones para garantizar la accesibilidad a personas con discapacidad auditiva, sordoceguera, cognitiva, mental, múltiple, física o motora.

Acoger los lineamientos en materia de infraestructura de la NTC 6047, para garantizar la accesibilidad de los espacios físicos a las personas en condición de discapacidad.

Realizar mediciones de percepción ciudadana frente a los servicios, productos, trámites y procedimientos administrativos de la entidad. Analizar el cumplimiento de las expectativas y necesidades de los ciudadanos, a través de la oferta.

Construir una política de tratamiento de datos personales en lenguaje claro, implementarla en la entidad y disponerla para el conocimiento de los titulares de la información.

Definir mecanismos (procesos, protocolos y canales) para permitir al titular de la información, en cualquier momento, conocer la información que exista sobre él en sus bancos de datos.

Incluir en el marco de la política de tratamiento de datos personales el mecanismo de supresión de los datos personales, una vez cumplida la finalidad de los mismos.

Difundir personalmente y mediante aviso de privacidad al ciudadano en el momento de la recolección de datos, la política de tratamiento de datos personales de la entidad.

Habilitar una oficina especializada para la recepción de quejas, sugerencias y reclamos.

Diseñar e implementar mecanismos de evaluación periódica del desempeño en torno al servicio al ciudadano, diferentes a las obligatorias.

Difundir en la página web de la Entidad, la política de tratamiento de datos personales.