Personería de Floridablanca
Protección, equidad y transparencia

DIAGNOSTICO DE PARTICIPACION CIUDADANA SEGÚN RESULTADO DEL FURAG

	DEBILIDADES	FORTALEZAS
PARTICIPACION CIUDADANA (A partir de los resultados de FURAG, **Realizar el diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana en la entidad, identificando las debilidades y fortalezas**	1. la política de participación ciudadana no muestra la planeación estratégica de la Personería Municipal de Floridablanca.	1. La política o estrategia de servicio al ciudadana esta implementada y adoptada en todas las dependencias de la entidad.
	2. La entidad no cuenta con protocolos para la atención al ciudadano en todos los canales de atención.	2. La entidad cuenta con mecanismos de seguimiento y evaluación de la política de servicio al ciudadano a través del autocontrol.
	3. Ausencia de indicadores que midan el tiempo de atención al ciudadano.	3. Creación de procedimientos para la atención al ciudadano en todas las atenciones, así mismo cuenta con documentos, guías o manuales para la caracterización de los usuarios y estrategias para resolver PQRSD según su nivel de complejidad.
	4. Ausencia de mecanismos de control para garantizar que la información entregada a los ciudadanos a través de los diferentes canales sea la misma.	4. Los ciudadanos cuentan con un mecanismo para gestión de tramites, en oficina física y módulos de gestión virtual.
	5. La entidad no cuenta con herramientas que le permitan detectar y analizar las actividades de los grupos de valor a fin de mejorar su satisfacción. (encuestas)	5. El servicio al ciudadano hace parte de un proceso misional.
		6. Disposición al publico de canales de atención en operación, presencial, telefónica, virtual.
		7. La entidad cuenta con una estrategia para interactuar de manera virtual con los ciudadanos a través de, pagina web, y redes sociales

		8, Seguimiento a los componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano de la entidad: mapa de riesgos de corrupción, racionalización de tramites, rendición de cuenta, participación ciudadana y servicio al ciudadano.
		9. Los funcionarios de la Personería Municipal de Floridablanca se encuentran capacitados en temas relacionados con servicio al ciudadano PQRSD, trasparencia, MIPG.
		10. Formulación de procesos y procedimientos para la atención al ciudadano, manual para la caracterización de los usuarios y estrategia para resolver PQRSD según su nivel de complejidad.
		11. Formulación de indicadores de medición y seguimiento del desempeño, que midan la satisfacción ciudadana, características y preferencias de los ciudadanos y uso de canales.
		12.La entidad cuenta con procesos documentados y actualizados para la gestión de las PQRSD. Además, en la pagina web se puede diligenciar PQRSD mediante un formulario accesible para la recepción de PQRSD. Finalmente, utiliza los informes de PQRSD para evaluar y mejorar el servicio al ciudadano.

Proyecto: Gizeth Camargo

Reviso y Aprobó: