

LOGRO

1

SERVICIOS CENTRADOS EN EL USUARIO.

Caracterización de usuarios

Busca que la entidad conozca de una manera detallada las necesidades y características de sus usuarios, de forma tal que las actividades de diseño, rediseño, comunicación y mejoramiento de trámites y servicios respondan a éstas.

Accesibilidad

Busca que los trámites y servicios disponibles por medios electrónicos cuenten con las características necesarias para que puedan ser accedidos por toda la población, incluso aquella con discapacidad.

Usabilidad

Busca que los trámites y servicios disponibles por medios electrónicos cuenten con las características necesarias para garantizar un uso fácil por parte de los usuarios.

Promoción

Busca dinamizar la demanda de trámites y servicios en línea por parte de los usuarios, a través del aumento del conocimiento de la oferta disponible, el uso de la misma y el desarrollo de estrategias que busquen la preferencia de los canales electrónicos. Así mismo, aumentar el conocimiento de los servicios al interior de la entidad.

Satisfacción del usuario

Busca conocer el grado de satisfacción de los distintos usuarios respecto a la oferta de trámites, servicios y demás canales electrónicos habilitados por la entidad.

Mejoramiento continuo

Busca que la entidad adelante acciones permanentes de mejoramiento continuo de las herramientas disponibles en canales electrónicos para prestación de trámites y servicios.

25%

LOGRO

2

SISTEMA INTEGRADO DE PQRD

Sistema Web de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias

Busca conformar un canal de atención a la ciudadanía en el sitio web, que garantice el derecho de petición.

Sistema móvil de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias

Busca conformar un canal de atención a la ciudadanía a través de tecnologías móviles, que garantice el derecho de petición.

Sistema integrado de peticiones, quejas, reclamos y denuncias

Busca conformar un canal de atención a la ciudadanía que integre los distintos canales electrónicos disponibles, que garantice el derecho de petición.

15%

LOGRO

3

TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA

Registro unificado de usuarios

Busca que se cuente con un mecanismo de registro unificado de direcciones de correo electrónico de los usuarios que desean actuar por medios electrónicos con las entidades públicas de forma novedosa, a partir del conocimiento e interés de los ciudadanos.

Formularios para descarga o diligenciamiento en medios electrónicos

Busca que todos los formularios cuyo diligenciamiento se exija para la realización de los trámites y servicios, de acuerdo con las disposiciones legales, se encuentren disponibles en el portal del Estado colombiano para descarga o diligenciamiento en medios electrónicos.

Certificaciones y constancias en línea

Busca que las certificaciones y constancias que se expidan a usuarios internos y externos se puedan obtener totalmente en línea.

Trámites y servicios en línea

Busca que los trámites y servicios ofrecidos por las entidades se encuentren disponibles totalmente en línea.

Ventanillas Únicas

Busca optimizar la experiencia para el usuario al desarrollar agrupaciones de trámites y servicios en línea según temáticas, intereses, o poblaciones, logrando una reducción de requisitos y presentando una cara unificada del Estado.

60%