

Matriz Diagnóstica
Departamento de Atención al Público
Dirección de Previsión Civil
Oficina Nacional de Servicio Civil

COMPROMISO 5: TRANSFORMACION DIGITAL		
Nombre del compromiso		Transformación digital y gestión ágil de los servicios del Régimen de Clases Pasivas Cíviles del Estado
Responsable/s		Oficina Nacional de Servicio Civil (ONSEC)
Apoyo instituciones públicas		Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico (GAE)
Función:	Departamento de Atención al Público: Es el órgano responsable de proveer información y asesoría a los usuarios sobre el Régimen de Clases Pasivas Cíviles del Estado, así como la recepción, traslado y custodia de los expedientes de la Dirección de Previsión Civil.	
Eje	Áreas de Oportunidad	Propuesta de acciones de mejora
Gestión de Procesos y Atención	Debido al desconocimiento de los requisitos y del flujo de los trámites, los ciudadanos acuden a las instalaciones de la ONSC con documentación incorrecta. Frecuentemente, exigen que sus expedientes sean recibidos pese a la certeza de que serán rechazados en el proceso de análisis. Como externalidad negativa, este volumen irreal de trabajo penaliza y retrasa los tiempos de respuesta para aquellos ciudadanos que sí ingresan su documentación de manera correcta.	- Realizar campañas informativas sobre requisitos y flujos para garantizar una presentación de documentos correcta. - Analizar la implementación de un instrumento de subsanación de requisitos, que dejará constancia técnica de los motivos por los cuales un expediente no puede continuar su proceso, indicando claramente al ciudadano las acciones necesarias para completar su solicitud. - Retroalimentación constante entre personal del Departamento de Atención al Público con personal de Análisis de Pensiones y Trabajo Social y Regionalización.
Gestión de Procesos y Atención	Saturación de la ventanilla física debido a consultas de seguimiento. Los usuarios continúan acudiendo personalmente a las instalaciones de la ONSC para verificar el avance de sus trámites, denotando una baja adopción o desconocimiento de las herramientas electrónicas y centro de llamadas habilitadas por la institución.	- Analizar la asignación a un orientador con dispositivo informático en la entrada de la ONSC. Su función será interceptar a las personas que solo van a consultar estatus; enseñarles a hacerlo en ese momento a través del portal y evitar que pasen a la ventanilla principal. - Realizar campañas de conscientización de herramientas digitales, con infografías claras, video tutoriales, etc. - Actualización de trazabilidad del trámite.
Capacidad Institucional y Recurso Humano	Existe un desfase significativo entre la capacidad instalada actual y el incremento sostenido en la demanda de servicios. Esta limitación restringe la capacidad de respuesta, generando tiempos de atención prolongados y desgaste del personal. La necesidad de fortalecimiento de recurso humano no se circunscribe únicamente a la Dirección de Previsión Civil, sino que impacta directamente a todas las áreas involucradas en la cadena de los trámites de pensiones, incluyendo a la Dirección de Tecnologías de la Información, la Dirección de Asuntos Jurídicos y los departamentos de análisis y archivo.	- Establecer políticas donde ciertos trámites o consultas (como la revisión de estatus) sean de resolución exclusiva por medios electrónicos. - Gestión de fortalecimiento presupuestario, con el fin de incrementar la capacidad de respuesta institucional.
Infraestructura y Modernización Tecnológica	Deficiencia e inestabilidad en la infraestructura tecnológica derivada de limitaciones presupuestarias. Falta de actualización frena la modernización institucional. A esto se suma que la operación simultánea de los sistemas informáticos fragmentados y sin interoperabilidad genera duplicidad de tareas, dificulta la trazabilidad integral de los expedientes y aumenta el riesgo de inconsistencias en el manejo de la información.	- Reestructuración de cableado junto con la compra de nuevos dispositivos de red. - Mejora en la seguridad a nivel granular, adquiriendo equipos para monitoreo de red. - Actualización y homogenización de la tecnología utilizada en las aplicaciones existentes y futuros desarrollos de aplicaciones. - Integrar los sistemas que actualmente funcionan en la ONSC, para facilitar la comunicación y eliminar la duplicidad de tareas. Optimizando de esta manera los recursos asignados a estas tareas. - Analizar el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica institucional mediante el uso estratégico del equipo tecnológico priorizando la estabilidad, disponibilidad, seguridad y continuidad de los servicios informáticos críticos. - Evaluar la operación de los sistemas informáticos existentes para identificar duplicidad de tareas, inconsistencias en la información y oportunidades de mejora en la trazabilidad de los expedientes en conjunto con la Dirección de Previsión Civil para identificación de las mismas. - Gestión de fortalecimiento presupuestario, con el fin de incrementar la capacidad de respuesta institucional.
Comunicación y Cultura Digital	La falta de socialización asertiva sobre herramientas modernas, como el Portal CEO, mantiene al ciudadano atado a gestiones presenciales e incentiva el uso de intermediarios o "tramitadores", exponiendo económicamente a los usuarios.	- Capacitar al recurso humano interno para que pueda orientar al ciudadano sobre los beneficios de las plataformas digitales. - Diseñar material audiovisual (video tutorial) enfocado en un usuario final sin conocimientos técnicos previos.