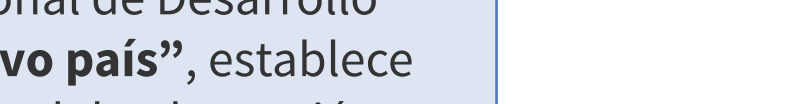




CENTRO INTEGRADO DE SERVICIOS (CIS)

Trámites, servicios y programas del Estado en un solo lugar.



El Artículo 184 del Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “**Todos por un nuevo país**”, establece que el “Departamento Nacional de Planeación implementará los Centros Integrados de Servicio (CIS) en los que harán presencia entidades del orden nacional, departamental y municipal, que adoptarán estándares que garanticen al ciudadano un trato amable, digno y eficiente”.



Dando cumplimiento a este mandato, el DNP inauguró el pasado 5 de julio el Centro Integrado de Servicios (CIS) de Tumaco, Nariño, evento que contó con la presencia del Presidente de la República, Juan Manuel Santos.

El modelo CIS, diseñado por el DNP, **permite llevar, de forma permanente, una oferta de trámites y servicios multinivel a territorios con baja presencia institucional y un acceso restringido a la oferta pública.**

Los CIS son instrumentos de una política inteligente orientados a incrementar la productividad pública, la mejora continua y el empoderamiento ciudadano, a través de tecnologías que facilitan la integración de los canales de atención al ciudadano.

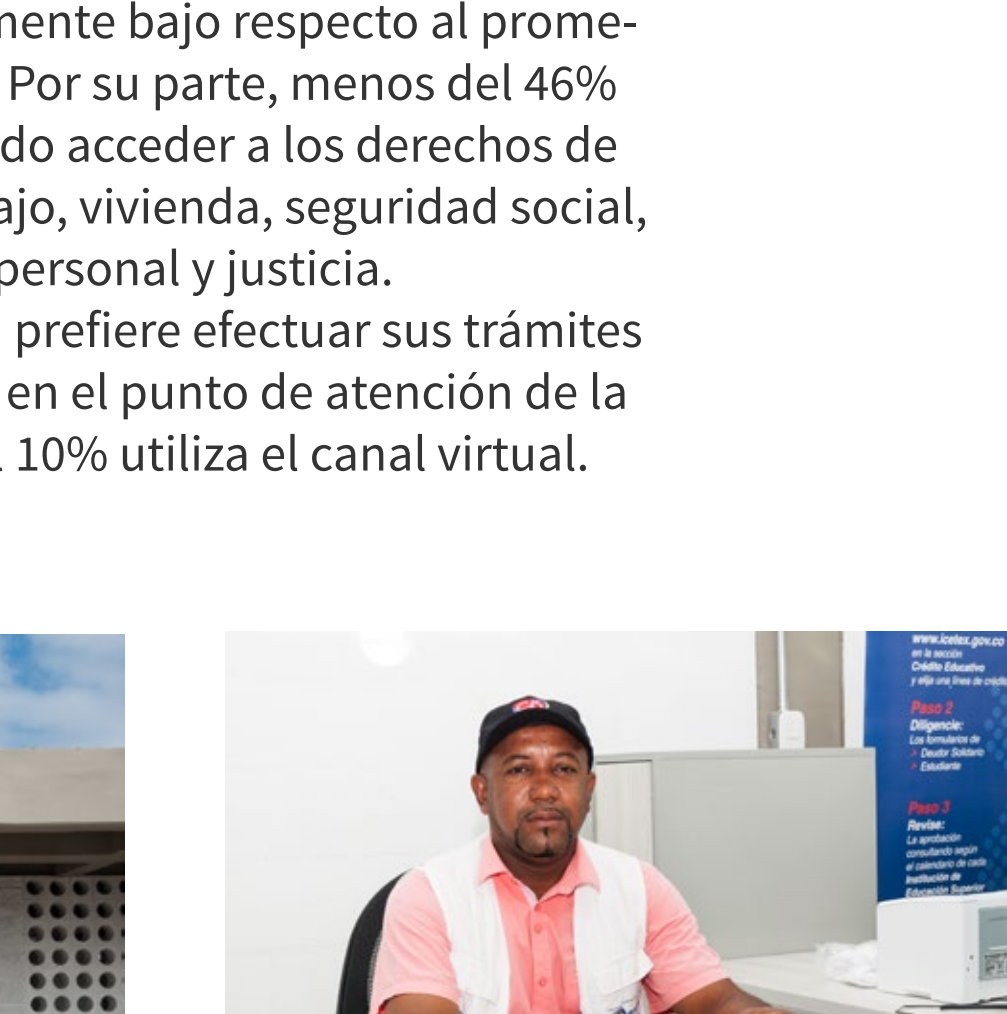
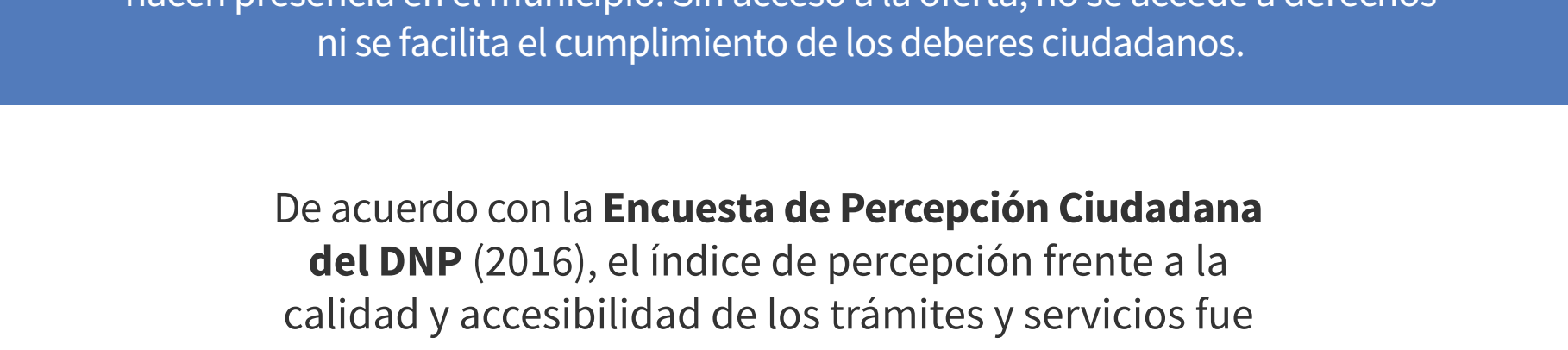
El DNP se encuentra implementando la Estrategia en...



- 1) Chaparral (inversión de \$5.980 millones)
- 2) Tumaco (\$2.582 millones)
- 3) Corozal (\$3.321 millones)
- 4) Pitalito (\$1.850 millones)

Además, desarrolló un **proyecto tipo** para que las entidades territoriales financien y repliquen esta estrategia con recursos del Sistema General de Regalías.

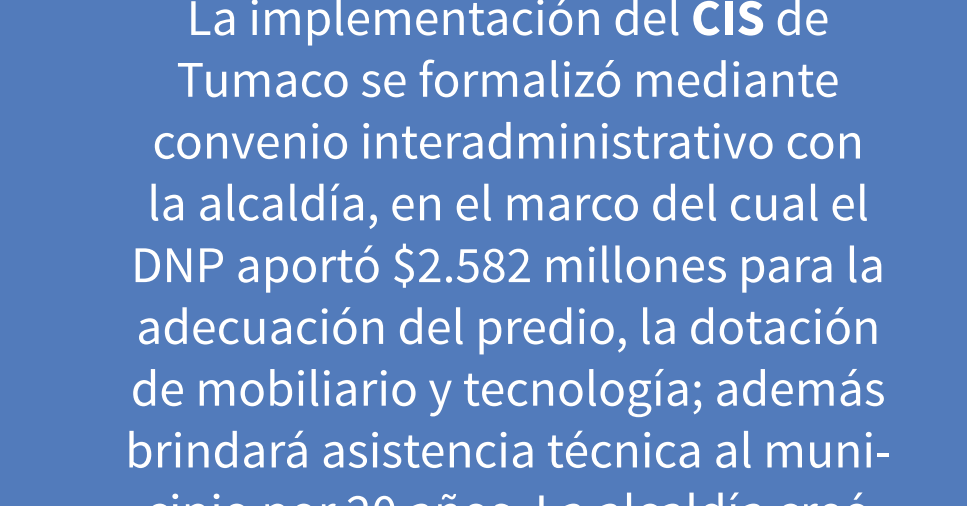
¿Por qué un CIS en Tumaco?



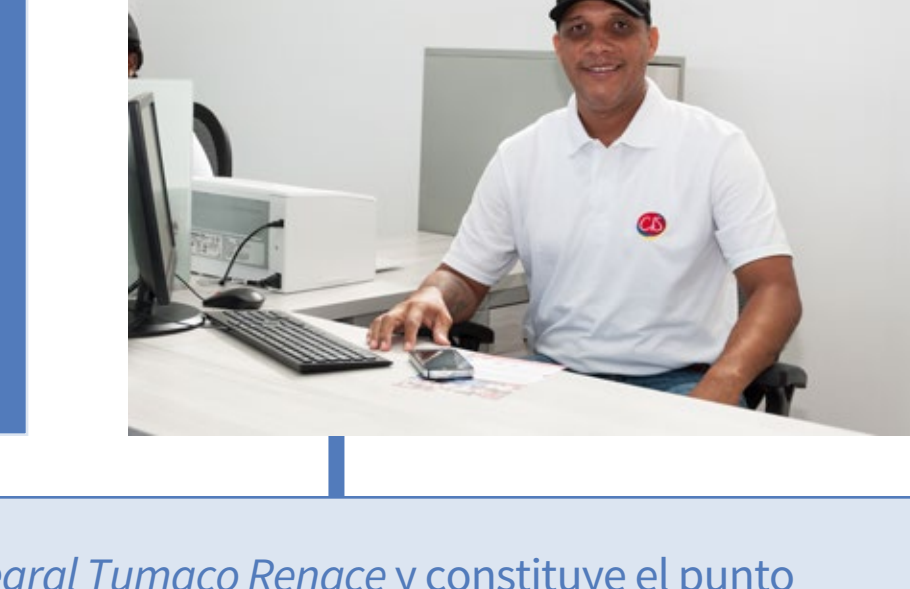
Tumaco ha sido un municipio históricamente afectado por el conflicto, con una oferta institucional limitada: 15 entidades prioritarias para los ciudadanos no hacen presencia en el municipio. Sin acceso a la oferta, no se accede a derechos ni se facilita el cumplimiento de los deberes ciudadanos.

De acuerdo con la **Encuesta de Percepción Ciudadana del DNP** (2016), el índice de percepción frente a la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios fue de 45,5, considerablemente bajo respecto al promedio nacional de 61,1. Por su parte, menos del 46% de los ciudadanos pudo acceder a los derechos de educación, salud, trabajo, vivienda, seguridad social, seguridad personal y justicia.

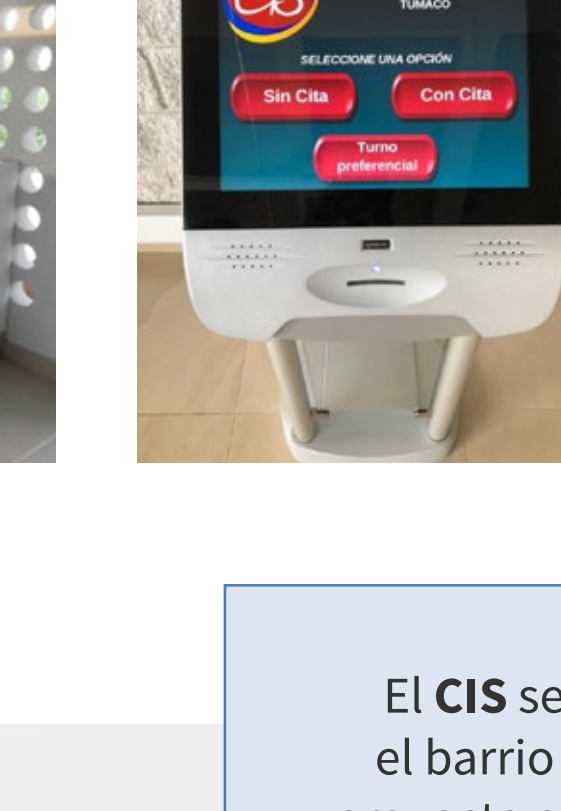
El 84% de la población prefiere efectuar sus trámites de manera presencial en el punto de atención de la entidad y tan solo el 10% utiliza el canal virtual.



La implementación del CIS de Tumaco se formalizó mediante convenio interadministrativo con la alcaldía, en el marco del cual el DNP aportó \$2.582 millones para la adecuación del predio, la dotación de mobiliario y tecnología; además brindará asistencia técnica al municipio por 20 años. La alcaldía creó formalmente el CIS como una dependencia más dentro de su estructura organizacional lo que garantiza su administración y sostenimiento.



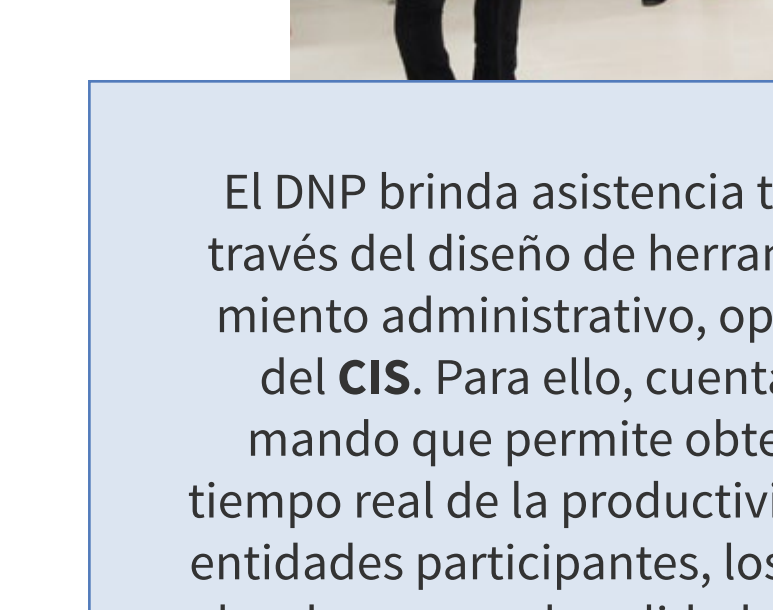
El CIS de Tumaco hace parte del *Plan Integral Tumaco Renace* y constituye el punto focal de la presencia institucional del Estado. Con la participación de sus entidades, se da respuesta efectiva y articulada a los ciudadanos, lo que contribuirá al cierre de brechas y la eliminación de las barreras de acceso tanto a los trámites como a servicios públicos.



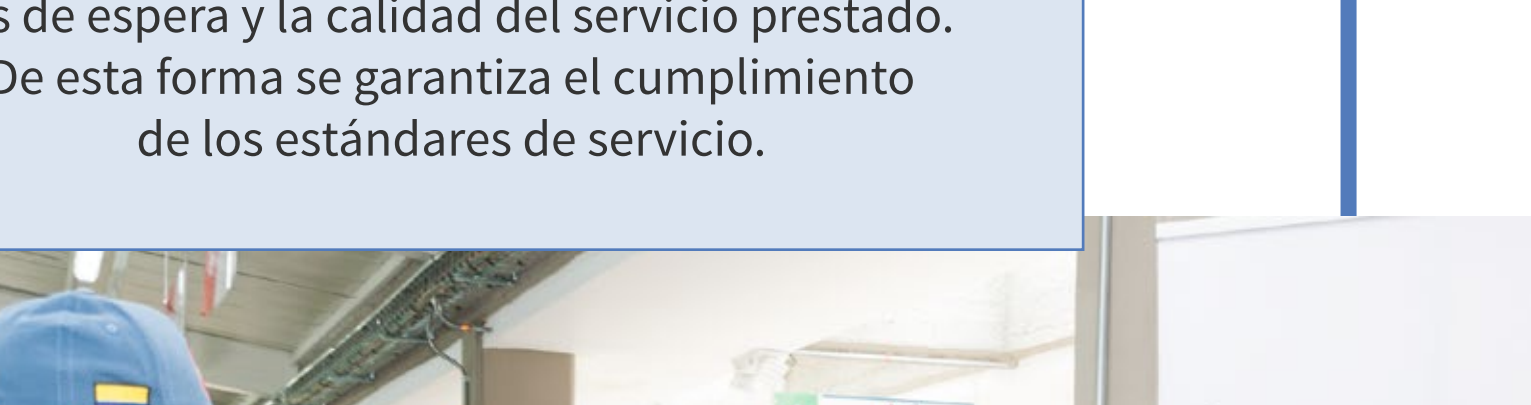
El CIS se encuentra ubicado en el barrio La Ciudadela el cual se proyecta como un complejo institucional en el que se ubican el Centro Regional de la Unidad de Víctimas, el Hospital Divino Niño, el Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses, y el mega colegio Liceo San Andrés de Tumaco.



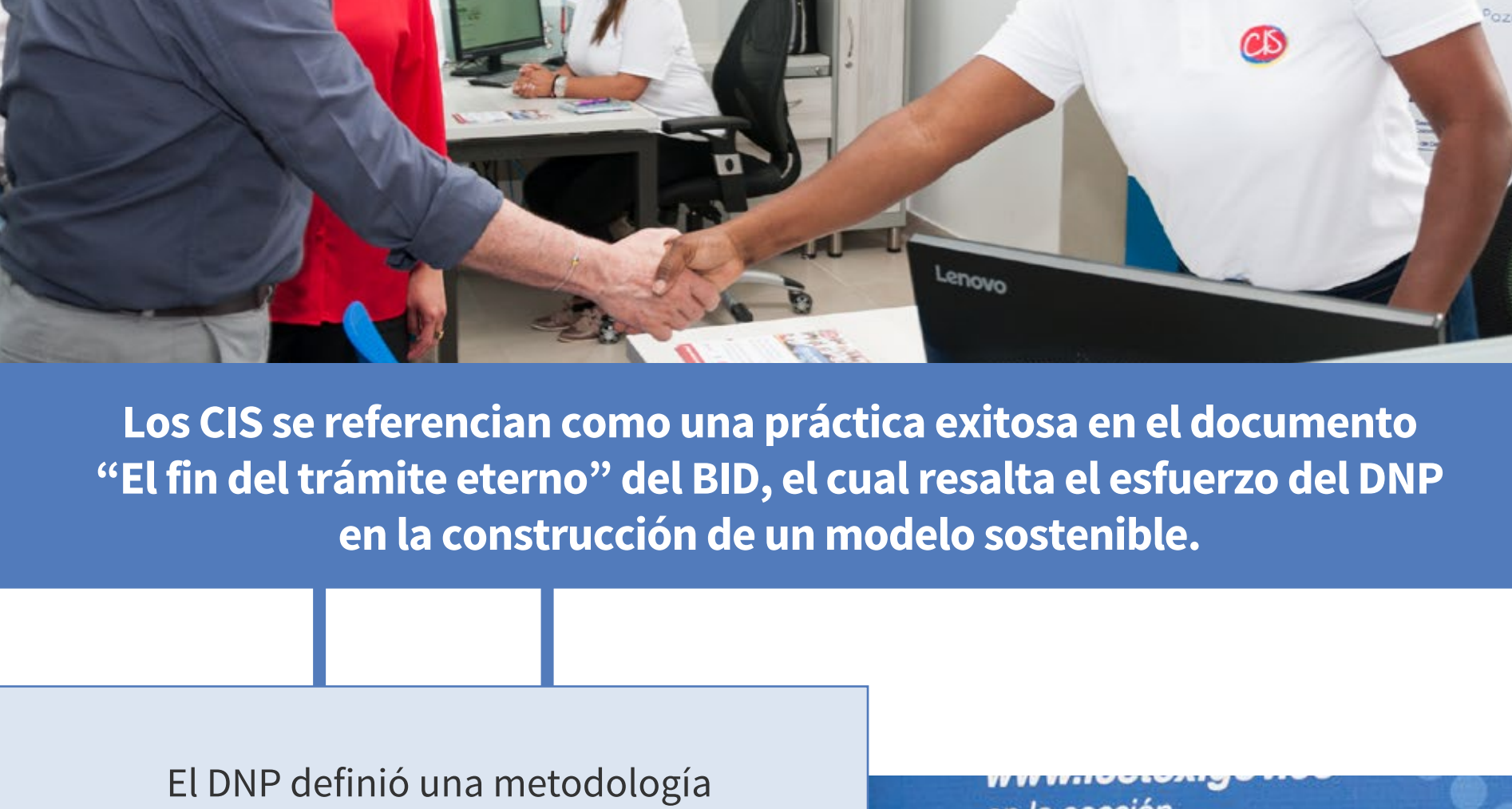
El CIS cuenta con 18 módulos de atención, 4 locales, 1 auditorio para 30 personas, sala de espera con 85 sillas y zona para autogestión de trámites. Además, opera el Centro de Orientación para el Empleo y el Emprendimiento (COEE).



En los módulos de autogestión, los ciudadanos podrán acceder a los más de 700 trámites virtuales de No + Filas del MinTic, los que además generan espacios de alfabetización digital y por tanto una mayor confianza en este canal.



El DNP brinda asistencia técnica a la alcaldía a través del diseño de herramientos de seguimiento administrativo, operativo y de servicios del CIS. Para ello, cuenta con un tablero de mando que permite obtener información en tiempo real de la productividad y eficiencia de las entidades participantes, los tiempos de espera, los de espera y la calidad del servicio prestado. De esta forma se garantiza el cumplimiento de los estándares de servicio.



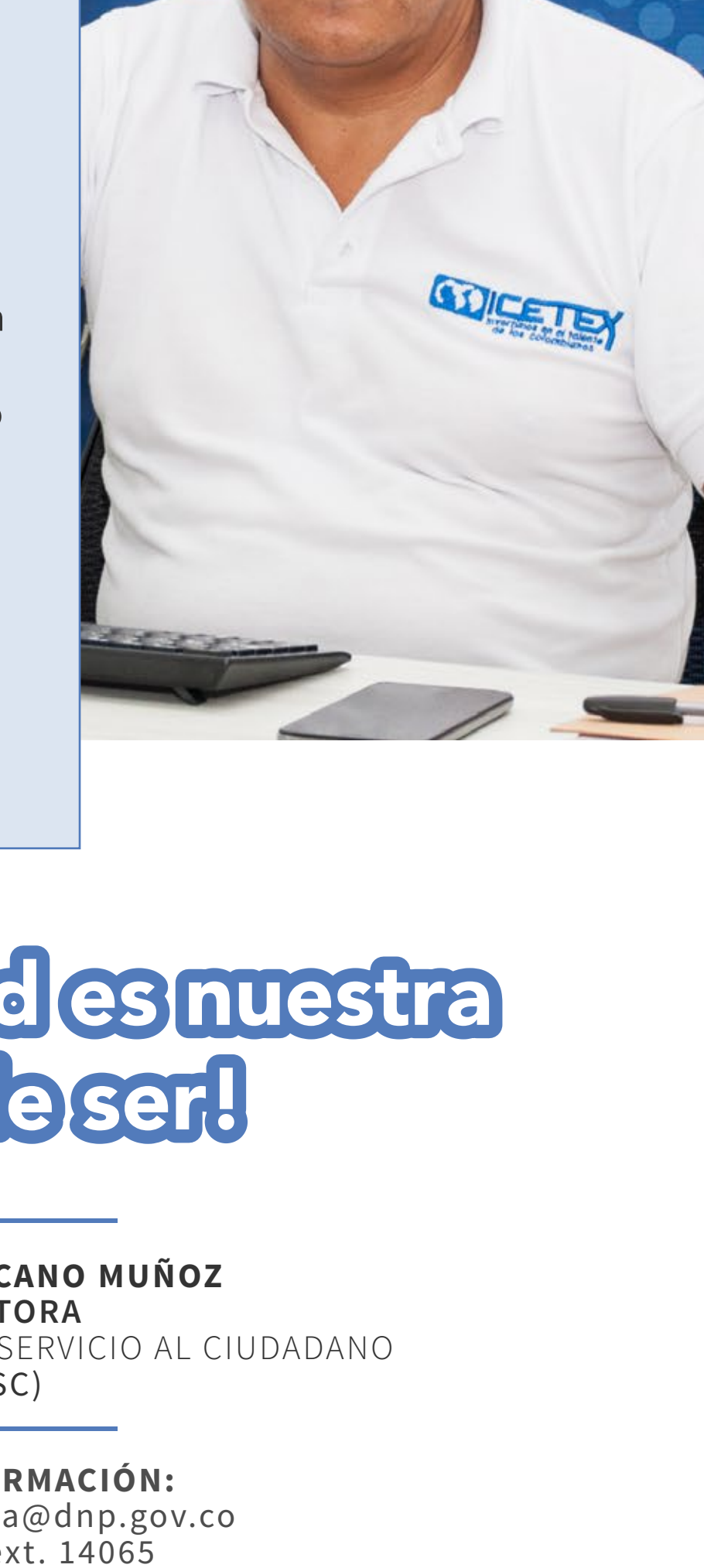
Los CIS se refieren como una **práctica exitosa** en el documento “El fin del trámite eterno” del BID, el cual resalta el esfuerzo del DNP en la construcción de un modelo sostenible.

El DNP definió una metodología de priorización de la oferta que debe prestarse en el CIS, a partir de las características socioeconómicas de la población y la percepción ciudadana para esto se realizaron grupos focales con líderes y mesas de trabajo con el gabinete municipal.

Asimismo, el DNP ha liderado la articulación con las entidades priorizadas logrando a la fecha la confirmación de 8 entidades nacionales:

- 1) Ministerio del Trabajo, 2) Ictetex,
- 3) ANT, 4) ADR, 5) Supersalud, 6) FNA,
- 7) IGAC y 8) Plan Pazcífco.

Los ciudadanos podrán recibir información sobre proyectos de desarrollo agropecuario y rural de la Agencia de Desarrollo Rural; solicitar la titulación de baldíos ante la Agencia Nacional de Tierras; solicitar la inscripción de predios, rectificaciones y revisión del avalúo ante el IGAC; y presentar peticiones, quejas y reclamos relacionados con los servicios de salud, entre otros.



¡Porque usted es nuestra razón de ser!

LUZ PATRICIA CANO MUÑOZ
DIRECTORA
PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO (PNSC)

MAYOR INFORMACIÓN:
PNSCtcomunica@dnp.gov.co
381 5000, ext. 14065