Boletín Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC)

ACOMPAÑAMIENTO PARA LA MEJORA DE LOS SISTEMAS DE SERVICIO AL CIUDADANO DE COLOMBIA

DNP Departamento Nacional de Planeación

PNSC PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

"¿Qué sería de la vida si no tuviéramos el valor de intentar algo nuevo?"

Vincent van Gogh

El **Programa Nacional de Servicio al Ciudadano,** como líder de la Política de Servicio en el país, diseña los lineamientos e instrumentos para su implementación, medición y seguimiento; además, acompaña técnicamente a las entidades nacionales y territoriales en su propósito de fortalecer el **Modelo de Servicio para que todos los colombianos cuenten con canales de atención más eficientes.**

¿En qué consiste el acompañamiento?

Es un proceso de asesoría técnica a entidades públicas que les permite medir, evaluar y mejorar sus *sistemas de servicio al ciudadano*, mediante la aplicación de una herramienta automatizada y autogestionable.

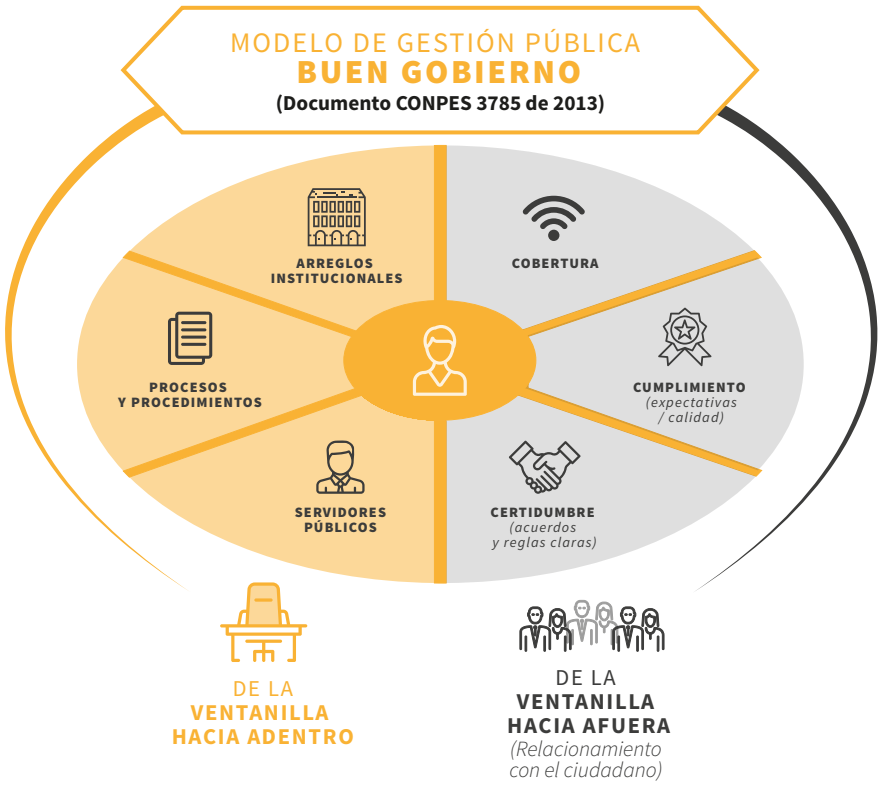
El objetivo de esta asesoría es mejorar la gestión y eficacia del servicio, buscando *incrementar la satisfacción ciudadana* frente al acceso a trámites y servicios del Estado.

A partir de esta *metodología* se genera un diagnóstico para identificar las necesidades y componentes del servicio que deben fortalecerse. Luego se proyecta un plan de tareas que le permite a las entidades definir sus acciones a corto y mediano plazo.

Metodología de mejoramiento de sistemas de servicio al ciudadano

Fue concebida como la respuesta a las entidades del **Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano** que, en busca de asistencia técnica en componentes específicos de servicio, requerían de manera rápida y efectiva adoptar los lineamientos de la política.

Se orienta hacia la identificación de oportunidades de mejora en el cumplimiento de los seis componentes que definen el servicio al ciudadano **(Documento CONPES 3785 de 2013)**. Esta metodología es *autogestionable* para que cualquier entidad construya el diagnóstico de manera automatizada y genere recomendaciones estandarizadas, de acuerdo con el diagnóstico elaborado.



Adicionalmente, la fase de diagnóstico es enriquecida con información de distintas fuentes: reportes oficiales de la entidad, percepción de la ciudadanía, de los servidores públicos, ejercicios de cliente incógnito en diferentes canales de atención y análisis de lenguaje claro.

Evolución de la Metodología de acompañamiento

2015

- **Medición por niveles de desempeño.**

2016

- **Alineación con el Documento CONPES 3785 de 2013.**

2017

- **Depuración de variables.**
- **Automatización de la**

- Integración de variables de diferentes componentes.
- Integración de la visión de diferentes actores.
- Detalle de experiencia de usuario *(cliente incógnito).*

- Ponderación de variables.
- Recomendaciones para formular planes de acción con asesoría del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

herramienta.

- Estandarización del plan de acción y recomendaciones.
- Incorporación de un módulo de seguimientos a los avances obtenidos por las entidades.

¿Qué se midió?

DE LA VENTANILLA HACIA ADENTRO

ARREGLOS INSTITUCIONALES

- COMPROMISO
- INSTITUCIONALIDAD
- INICIATIVAS Y PLANES
- RECURSOS

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

- OPTIMIZACIÓN DE TRÁMITES
- GESTIÓN DE PQRSD
- EXISTENCIA DE PROTOCOLOS Y ESTÁNDARES

SERVIDORES PÚBLICOS

- COMPETENCIAS
- CUALIFICACIÓN
- GESTIÓN
- PROTOCOLOS
- RECONOCIMIENTO

DE LA VENTANILLA HACIA AFUERA

(Relacionamiento con el ciudadano)

COBERTURA

-CANALES DE ATENCIÓN
- ACCESIBILIDAD E INFRAESTRUCTURA
- DOTACIÓN
- SISTEMAS DE INFORMACIÓN

CUMPLIMIENTO *(expectativas / calidad)*

- CARACTERIZACIÓN
- EFECTIVIDAD
- RAPIDEZ
- CALIDAD DE LOS PROCESOS

CERTIDUMBRE *(acuerdos y reglas claras)*

- ACUERDOS

- CALIDAD INFORMACIÓN
- DIVULGACIÓN
- LENGUAJE CLARO

Fuentes de información definidas en la Metodología

FUENTES SUMINISTRADAS POR LA ENTIDAD

- FURAG* O SICEP**
- Información de gestión complementaria
- Encuesta de percepción ciudadana
- Encuesta de percepción a servidores

FUENTES SUMINISTRADAS POR EL PNSC

- Cliente incógnito presencial
- Cliente incógnito telefónico
- Cliente incógnito virtual
- Análisis de lenguaje claro

* Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión
** Sistema de Captura de Ejecuciones Presupuestales

Fases del acompañamiento

El acompañamiento institucional requiere la puesta en marcha de cinco pasos:

Entidades acompañadas

2017

37 ENTIDADES

→ **22** DEL ORDEN NACIONAL

→ **15** DEL ORDEN TERRITORIAL

TOTAL 2015, 2016 y 2017

63 ENTIDADES NACIONALES

36 ENTIDADES TERRITORIALES

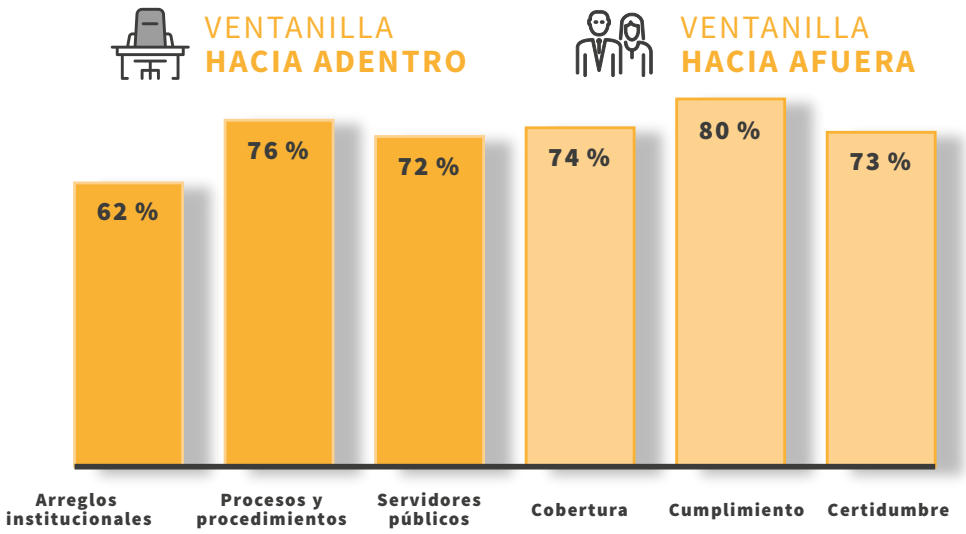
RESULTADOS
FASE DIAGNÓSTICO
2017

Los resultados de la fase de diagnóstico de las **37 entidades acompañadas** corresponden a cada uno de los componentes de la **Política de Eficiencia Administrativa de Servicio al Ciudadano.**

DIAGNÓSTICO ENTIDADES NACIONALES ACOMPAÑADAS EN 2017

(Porcentaje de cumplimiento por componente)

Las mayores oportunidades de mejora que se identifican están relacionadas con **arreglos institucionales, servidores públicos y certidumbre**, es decir, el compromiso de la alta dirección para el desarrollo de

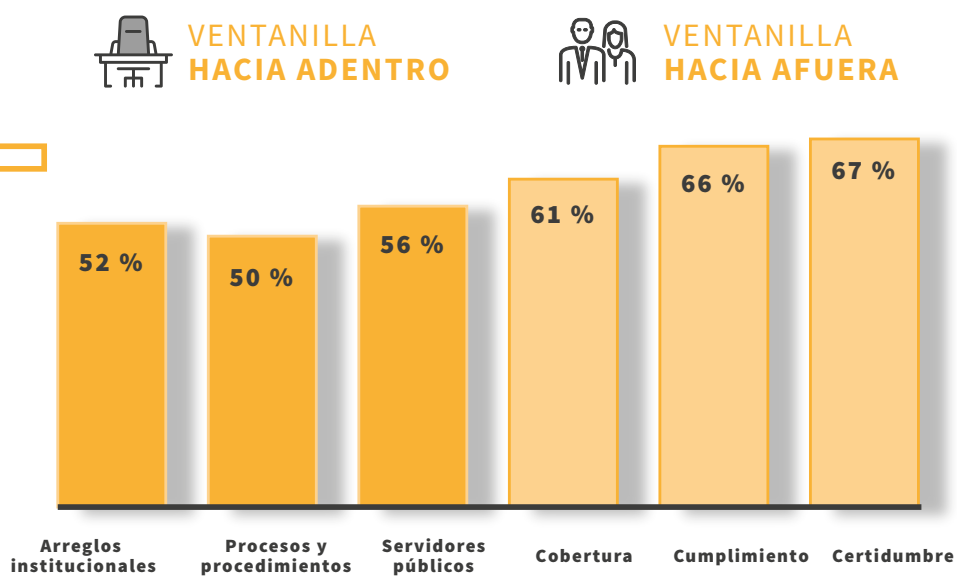


proyectos encaminados a la mejora del servicio al ciudadano, el fortalecimiento de las competencias de los servidores para garantizar una adecuada atención y la certeza para el ciudadano sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que se atenderán los requerimientos y trámites.

DIAGNÓSTICO ENTIDADES TERRITORIALES ACOMPAÑADAS EN 2017

(Porcentaje de cumplimiento por componente)

Por su parte, las entidades territoriales presentan menores niveles de cumplimiento en los componentes de la **Política de Servicio al Ciudadano;** mientras que los porcentajes de cumplimento de las entidades nacionales van del **62 %** al **80 %**, las territoriales no superan el **67 %.**

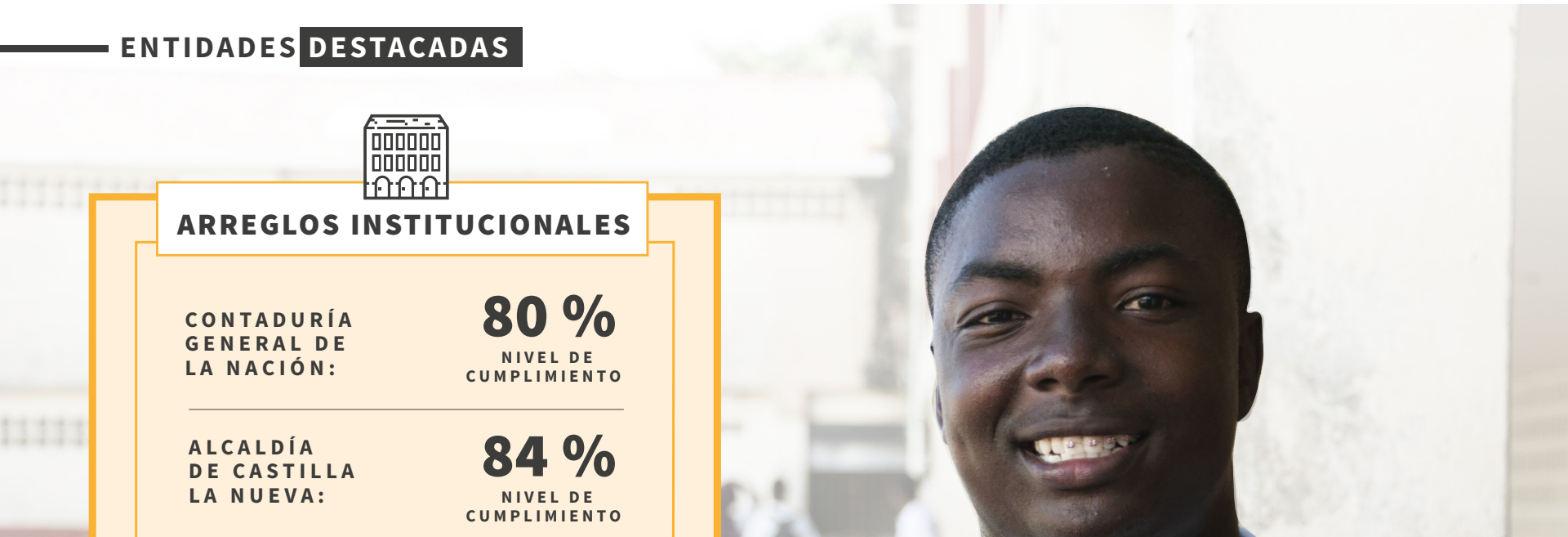


El Programa trabaja de la mano con estas entidades brindándoles asesoría y herramientas para el mejoramiento de sus sistemas de servicio, de su compromiso en la implementación depende el avance y el impacto de esta gestión.

RESULTADOS POR COMPONENTE

A continuación, se resaltan algunos resultados específicos de la fase de diagnóstico.

ENTIDADES DESTACADAS



ARREGLOS INSTITUCIONALES

CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN:	**80 %** NIVEL DE CUMPLIMIENTO
ALCALDÍA DE CASTILLA LA NUEVA:	**84 %** NIVEL DE CUMPLIMIENTO

Evidencia un fortalecimiento de la institucionalidad en el desarrollo de estrategias, programas y proyectos encaminados a la mejora del servicio al ciudadano.

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA: **90 %** NIVEL DE CUMPLIMIENTO

GOBERNACIÓN DE SAN ANDRÉS: **75 %** NIVEL DE CUMPLIMIENTO

Presenta la buena gestión en requerimientos, en términos de procesos y procedimientos, documentación y racionalización de trámites y atención oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes.

SERVIDORES PÚBLICOS

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO: **90 %** NIVEL DE CUMPLIMIENTO

GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA: **74 %** NIVEL DE CUMPLIMIENTO

Demuestra que el rol de los servidores en tareas de servicio al ciudadano es valorado dentro de la entidad, se fortalecen sus competencias, se brinda cualificación en temas de lenguaje claro y se socializan las actualizaciones normativas.

CUMPLIMIENTO

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES: **95 %** NIVEL DE CUMPLIMIENTO

ALCALDÍA DE CHAPARRAL: **71 %** NIVEL DE CUMPLIMIENTO

La gestión de la entidad para conocer las características, necesidades y percepción de los ciudadanos, facilita la implementación de acciones para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos.

COBERTURA

FONDO NACIONAL DEL AHORRO: **83 %** NIVEL DE CUMPLIMIENTO

GOBERNACIÓN DEL QUINDÍO: **74 %** NIVEL DE CUMPLIMIENTO

El fortalecimiento de los canales de atención, ampliación de cobertura y adecuación de espacios físicos garantizan el acceso de los ciudadanos a servicios en los diferentes territorios del país.

CERTIDUMBRE

MINISTERIO DE LAS TIC: **96 %** NIVEL DE CUMPLIMIENTO

SECRETARÍA DE GOBIERNO DISTRITAL DE BOGOTÁ D.C.: **71 %** NIVEL DE CUMPLIMIENTO

Las herramientas y mecanismos que utiliza la entidad para informar y ofrecer trámites y servicios es completa, clara y precisa ante los requerimientos de los ciudadanos.

ASPECTOS POR FORTALECER

DE LAS ENTIDADES ACOMPAÑADAS

TAN SOLO EL...

39 % tiene un diseño de mobiliario (mesas, sillas y demás) que garantiza el acceso de los ciudadanos de talla baja y con movilidad reducida.

43 % brinda inducción específica para realizar la labor de Servicio al Ciudadano.

39 % de las dependencias de Servicio al Ciudadano participan en las decisiones de su competencia en el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo.

DE LOS PUNTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EVALUADOS

TAN SOLO EL...

26 % cuenta con módulos de servicio preferencial.

35 % brinda opciones para que las personas con visibilidad reducida puedan desarrollar la gestión de forma autónoma a través del uso de sistema braille, señalización con contraste visual y/o admisión de perros guía.

ACTUALMENTE EL ACOMPAÑAMIENTO SE ENCUENTRA EN LA FASE CUATRO DE EJECUCIÓN, ES DECIR, LAS ENTIDADES ESTÁN IMPLEMENTANDO LAS ACCIONES PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS SISTEMAS DE SERVICIO AL CIUDADANO.

HACIA DÓNDE VAMOS

VIRTUALIZACIÓN

de la Metodología autogestionada de mejoramiento de sistemas de servicio al ciudadano.

CENTRALIZACIÓN

de la información consignada por todas las entidades que hagan uso de la Metodología.

IMPLEMENTACIÓN

Promover la implementación autónoma de la Metodología de acompañamiento para las entidades del orden nacional y territorial, que les permita fortalecer sus sistemas de servicio al ciudadano.

FORMULACIÓN ESTANDARIZADA

de planes de acción de acuerdo con los lineamientos de la **Política Nacional de Servicio al Ciudadano.**

DISEÑO

de un tutorial para el uso e implementación de la Metodología.

EL ACOMPAÑAMIENTO INSTITUCIONAL FORTALECE A LAS ENTIDADES DEL ESTADO Y ENFOCA SU MIRADA HACIA EL SERVICIO AL CIUDADANO COMO EJE DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

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

MAYOR INFORMACIÓN:
PNSCtecomunica@dnp.gov.co
3815000 Ext. 14065

DNP Departamento Nacional de Planeación

PNSC PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO