BOLETÍN

PROGRAMA Nacional de Servicio al Ciudadano

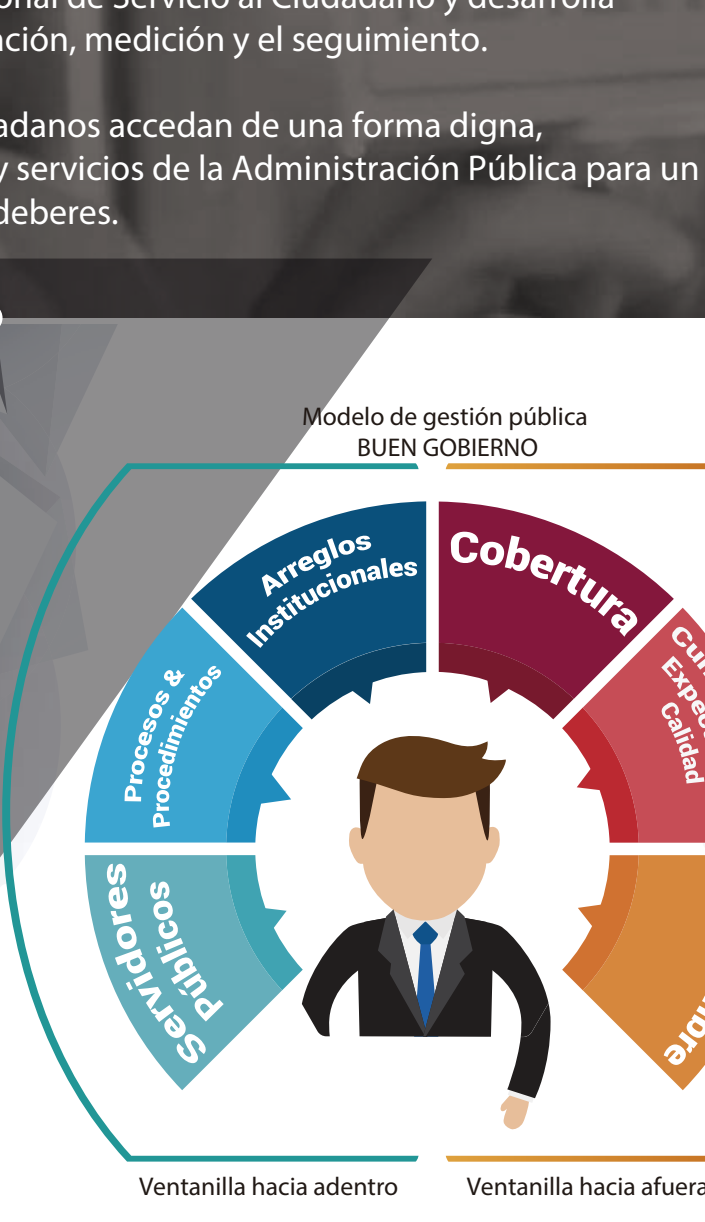
¿Quiénes somos?

"No es el desafío lo que define quienes somos ni qué somos capaces de ser, sino cómo afrontamos ese desafío: podemos prender fuego a las ruinas o construir un camino…"
Richard Bach

Somos un Programa de la Subdirección Territorial y de Inversión Pública del DNP que lidera la Política Nacional de Servicio al Ciudadano y desarrolla instrumentos para su implementación, medición y el seguimiento.

Nuestro propósito es que los ciudadanos accedan de una forma digna, efectiva y moderna a los trámites y servicios de la Administración Pública para un ejercicio pleno de sus derechos y deberes.

Nuestras líneas de trabajo se enmarcan en el Modelo de Gestión Pública Eficiente de Servicio al Ciudadano establecido en el Conpes 3785 de 2013.



Consta de una ventanilla hacia adentro (arreglos institucionales, procesos internos y trámites y, talento humano) y otra ventanilla hacia afuera (cobertura territorial y de canales; cumplimiento de expectativas y calidad y, certidumbre de tiempo, modo y lugar).

Este es el Modelo que cada entidad pública debería adoptar para mejorar el servicio al ciudadano.

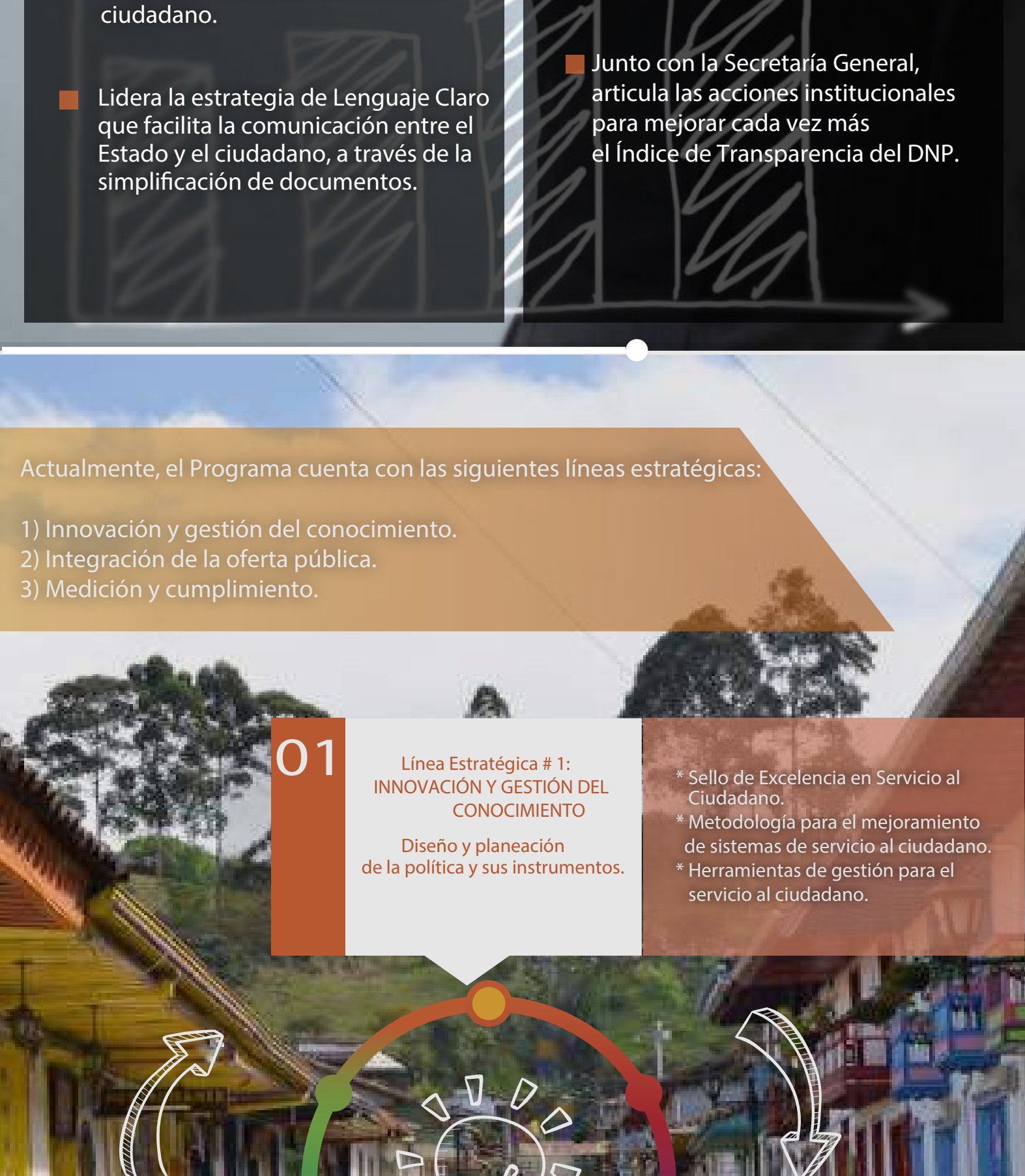
Nuestros principales aliados son: DAFP, MinTIC y la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

EL PROGRAMA:

- Lidera la Política Nacional de Servicio al Ciudadano en el país.
- Desarrolla el ciclo completo de la Política (diseño, ejecución, seguimiento y evaluación).
- Realiza las Ferias de Servicio al Ciudadano que articulan cerca de 90 entidades públicas para que en un día presten sus trámites y servicios a la población que más lo requiere.
- Elabora un Sello de Excelencia con los mejores estándares en servicio al ciudadano.
- Lidera la estrategia de Lenguaje Claro que facilita la comunicación entre el Estado y el ciudadano, a través de la simplificación de documentos.
- Diseña herramientas y lineamientos de innovación en servicio y acompaña a las entidades en su adopción.
- Elabora y aplica mediciones probabilísticas de percepción ciudadana.
- Implementa estrategias de evaluación de impacto de las principales intervenciones del Programa.
- Articula esfuerzos al interior del DNP para cumplir con las metas de la Ruta de la Excelencia, que incentiva la automatización de trámites y servicios de mayor impacto.
- Junto con la Secretaría General, articula las acciones institucionales para mejorar cada vez más el Índice de Transparencia del DNP.

Actualmente, el Programa cuenta con las siguientes líneas estratégicas:

1) Innovación y gestión del conocimiento.
2) Integración de la oferta pública.
3) Medición y cumplimiento.



01 Línea Estratégica # 1: INNOVACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Diseño y planeación de la política y sus instrumentos.

* Sello de Excelencia en Servicio al Ciudadano.
* Metodología para el mejoramiento de sistemas de servicio al ciudadano.
* Herramientas de gestión para el servicio al ciudadano.

02 Línea Estratégica # 2: INTEGRACIÓN DE LA OFERTA PÚBLICA

Implementación de pilotos y maduración de estrategias para posterior transferencia.

* Centros Integrados de Servicios - CIS (permanentes, nodos y satélites itinerantes).
* CENAF - CEBAF y pasos de frontera.
* Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano.
* Ferias de Justicia, Paz y Derechos.

03 Línea Estratégica # 3: MEDICIÓN Y CUMPLIMIENTO CONOCIMIENTO

Seguimiento y evaluación de la Política.

* Indicadores de diagnóstico.
* Encuesta de percepción ciudadana.
* Seguimiento y evaluación.

01 Innovación y Gestión del Conocimiento

"No hemos sido los primeros, pero seremos los mejores, porque la innovación es lo que distingue a un líder de los demás"
Steve Jobs

Diseñamos herramientas para robustecer cada uno de los componentes del Modelo de Eficiencia Administrativa y estructuramos modelos innovadores de articulación interinstitucional a nivel nacional y territorial.

Nuestras herramientas:

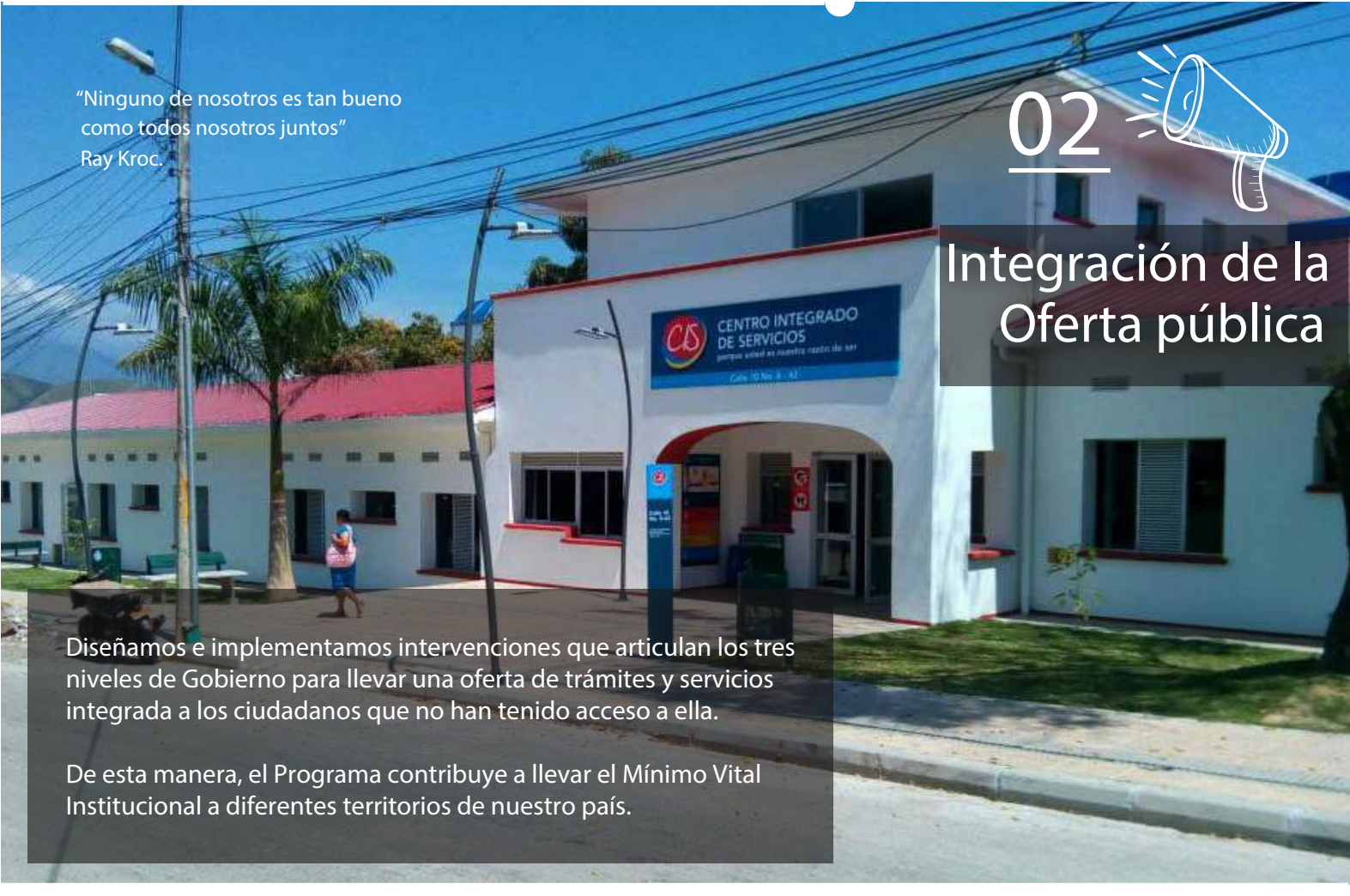
- Sello de Excelencia en Servicio al Ciudadano.
- Metodología autogestionada para el mejoramiento de sistemas de servicio al ciudadano.
- Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés.
- Lineamientos de mediciones de percepción ciudadana.
- Guía de Lenguaje Claro.
- Modelo de Política de Protección de Datos Personales.
- Guía para la elaboración de planes de contingencia .
- Protocolos de servicio al ciudadano.
- Flujograma de PQRSD.
- Observatorio Jurídico.

02 Integración de la Oferta pública

"Ninguno de nosotros es tan bueno como todos nosotros juntos"
Ray Kroc.

Diseñamos e implementamos intervenciones que articulan los tres niveles de Gobierno para llevar una oferta de trámites y servicios integrada a los ciudadanos que no han tenido acceso a ella.

De esta manera, el Programa contribuye a llevar el Mínimo Vital Institucional a diferentes territorios de nuestro país.



Centro Nacional de Atención en Frontera
CENAF Tienditas - Norte de Santander

Feria Nacional de Servicio al Ciudadano

Ferias de Justicia, Paz y Derechos

CIS de Chaparral

03 Medición y Cumplimiento

"Mide lo que se pueda medir; y lo que no, hazlo medible".
Galielo Galiei

Principales mediciones:

1. Encuesta de percepción ciudadana.
2. Línea de base de impacto del CIS.
3. Evaluación de impacto de lenguaje claro.
4. Pilotos de evaluación de Ferias.
5. Seguimiento de los CIS y CENAF/CEBAF.

Diseñamos instrumentos de medición y evaluación de las estrategias del Programa y monitoreamos el nivel de cumplimiento de las entidades que decidieron recibir el acompañamiento del PNSC para mejorar sus sistemas de Servicio al ciudadano.

NUESTROS PRINCIPALES DESAFÍOS

01 Sello de Excelencia en Servicio al Ciudadano.

02 Operación de los Centros Integrados de Servicios - CIS de Tumaco, Nariño; Corozal, Sucre y San Andrés.

03 Observatorio ciudadano

ESPECIAL FERIA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

¡UN DÍA, UN SOLO ESTADO, EL ENCUENTRO MÁS GRANDE CON EL TERRITORIO!

Reunimos a más de 400 servidores públicos de 90 entidades y más de 400 trámites y servicios para las comunidades.

Las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano son una estrategia del Programa que articula la oferta del Estado, llevándola de una manera ordenada y amena a los ciudadanos que generalmente no tienen acceso a ella, logrando que las comunidades realicen sus trámites y se beneficien de los servicios y programas de la Administración Pública nacional y territorial en un solo lugar.

En la Feria todos son bienvenidos, niños, jóvenes, mujeres, abuelos, afrodescendientes, indígenas, personas con discapacidad (visual, auditiva o de movilidad), campesinos, empresarios.. ¡todos!

Son un escenario para el reencuentro, la integración ciudadana y la construcción de confianza, credibilidad y paz.

¡Las Ferias son un mecanismo para que los ciudadanos accedan al Mínimo Vital Institucional!

Todos(as) pueden realizar trámites de identificación, solicitar el Registro Único Tributario (RUT) o el Registro Único de Víctimas (RUV); acceder a las ofertas de empleo, educación, vivienda, pensión.

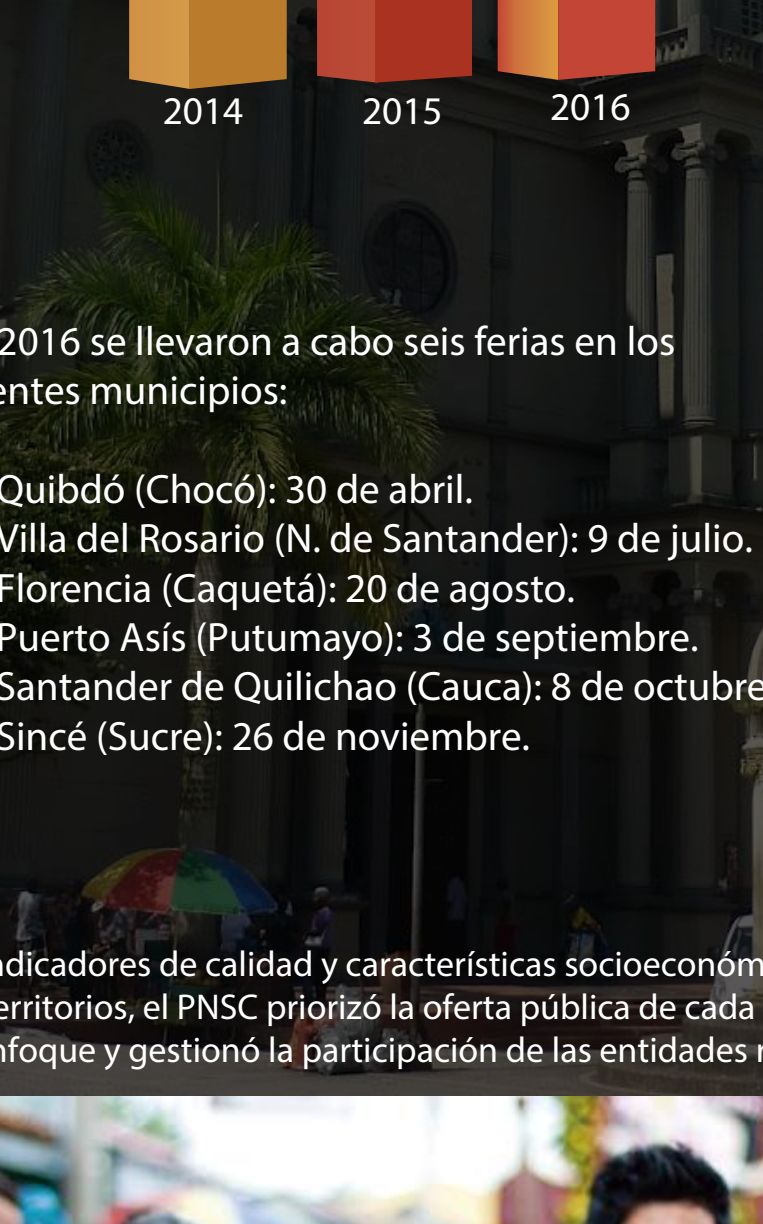
Asistir a jornadas de vacunación para niños, adultos y mascotas. ¡Disfrutar en familia de un Estado que se acerca con excelencia, creatividad y amor a cada ciudadano!

Las Ferias generan, adicionalmente, espacios para la rendición de cuentas, la participación comunitaria, las alianzas interinstitucionales, la realización de proyectos socioeconómicos; la presentación de muestras artísticas, culturales y productivas típicas de las regiones.

DESDE EL AÑO 2010

Se han realizado 40 versiones de las Ferias, con la participación de 353.131 ciudadanos, a quienes se les han prestado 697.521 atenciones; con una participación promedio de 70 entidades en cada Feria, cifra que en los últimos dos años ha sido de 90.

Participación de ciudadanos en las Ferias



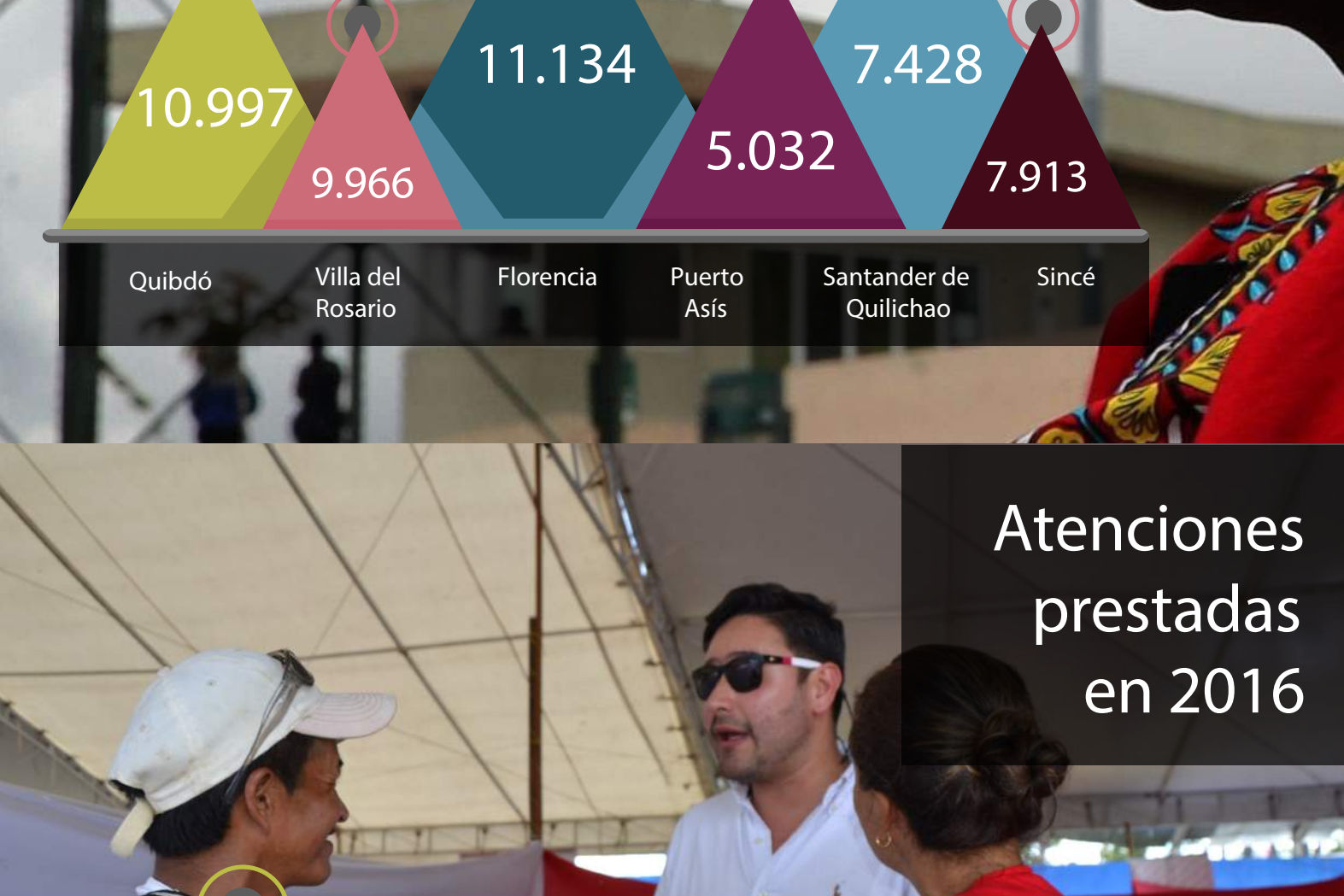
En el 2016 se llevaron a cabo seis ferias en los siguientes municipios:

☑ Quibdó (Chocó): 30 de abril.
☑ Villa del Rosario (N. de Santander): 9 de julio.
☑ Florencia (Caquetá): 20 de agosto.
☑ Puerto Asís (Putumayo): 3 de septiembre.
☑ Santander de Quilichao (Cauca): 8 de octubre.
☑ Sincé (Sucre): 26 de noviembre.

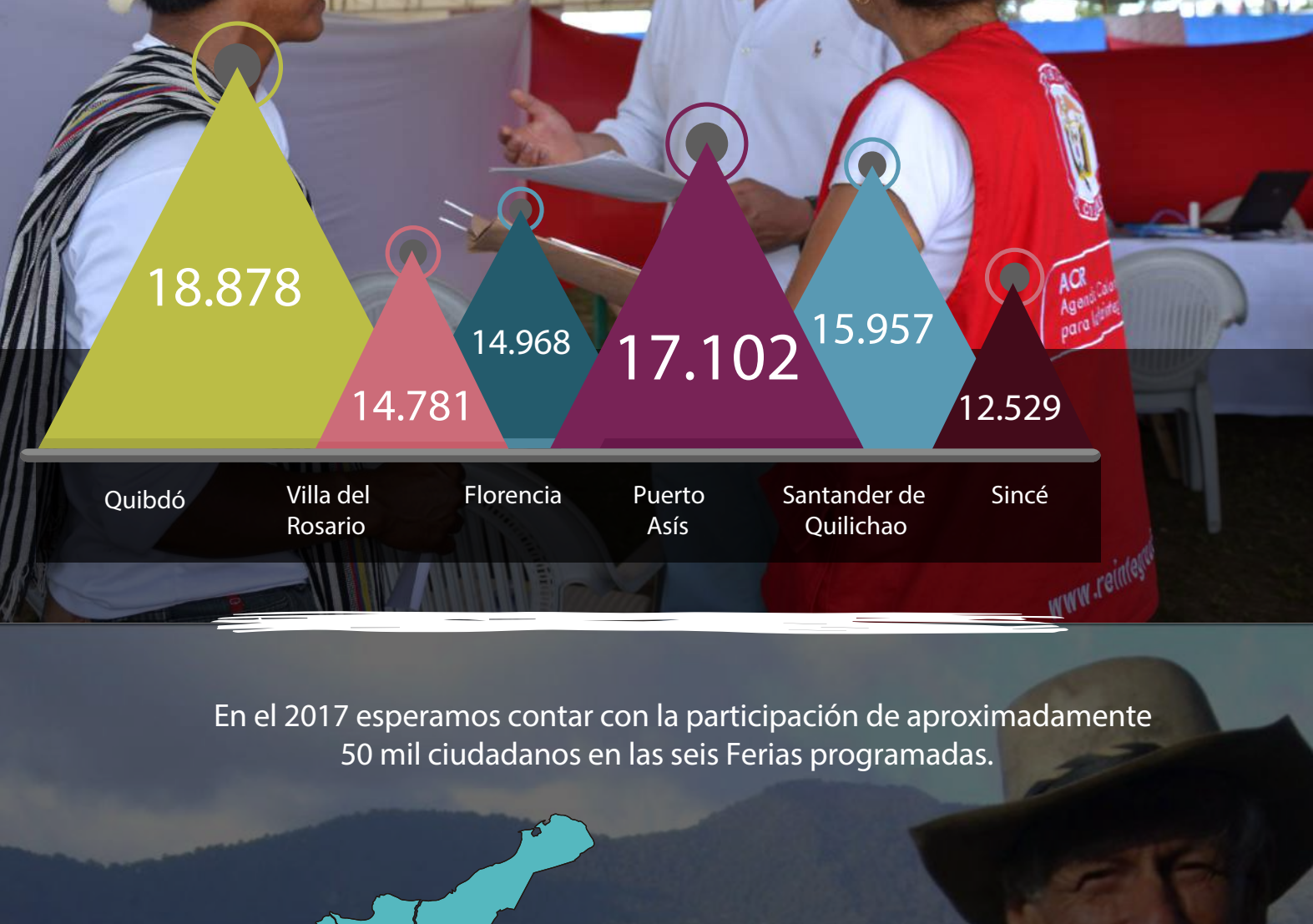
A partir de los indicadores de calidad y características socioeconómicas y culturales de los territorios, el PNSC priorizó la oferta pública de cada Feria, definió su enfoque y gestionó la participación de las entidades respectivas.

En promedio asistió el 10% de la población del municipio a cada Feria. En algunos casos, como el de Sincé (Sucre), esta cifra superó el 20% de la población.

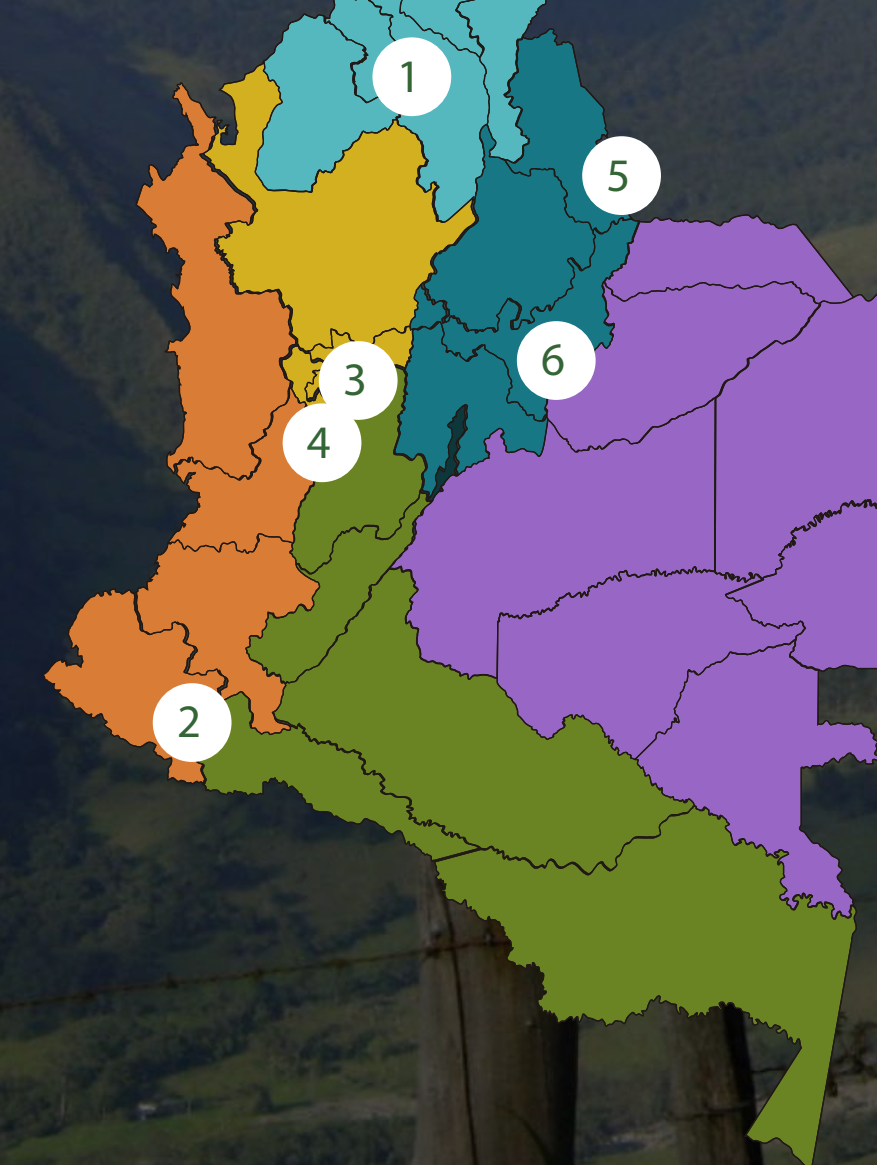
Ciudadanos participantes en 2016



Atenciones prestadas en 2016



En el 2017 esperamos contar con la participación de aproximadamente 50 mil ciudadanos en las seis Ferias programadas.



1. 25 de Marzo El Carmen de Bolívar - Bolívar ✓
2. 22 de Abril Ipiales - Nariño ✓
3. 13 de Mayo La Dorada - Caldas
4. 29 de Julio Santa Rosa de Cabal - Risaralda
5. 23 de Septiembre Tibú - Norte de Santander
6. 28 de Octubre Sogamoso - Boyacá

Las Ferias son una realidad gracias al trabajo colaborativo entre los servidores públicos del DNP y de las entidades nacionales y territoriales que gestionan y acercan su oferta de trámites, servicios, programas e información a los ciudadanos de los municipios seleccionados para realizar estas jornadas cada año.

¡SOMOS CIUDADANOS TRABAJANDO PARA CIUDADANOS!

Luz Patricia Cano Muñoz
Directora
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
TODOS POR UN NUEVO PAÍS PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN