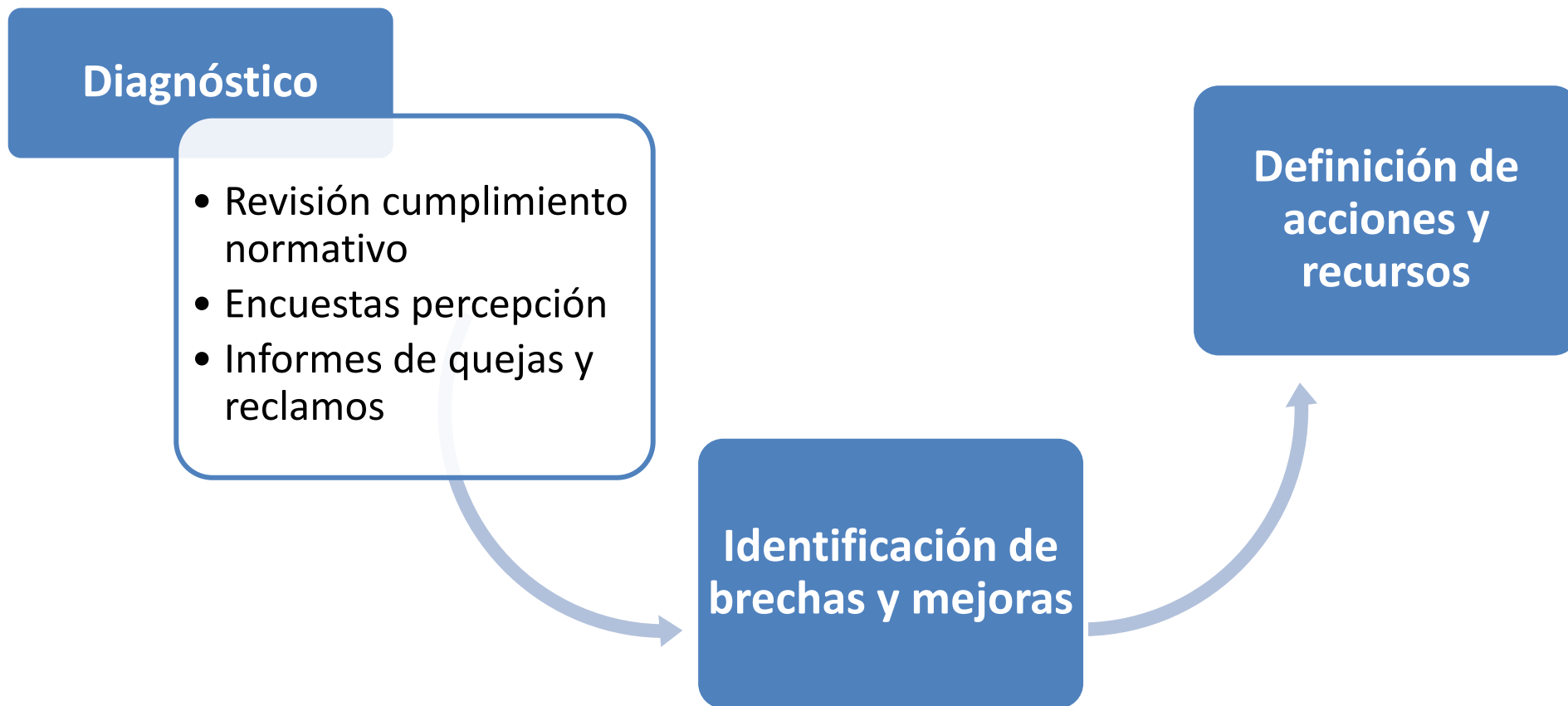


Servicio al Ciudadano

¿Por qué es importante y en qué consiste el componente de **Servicio al Ciudadano**?



¿Cómo se elabora el Plan para el componente de **Servicio al Ciudadano**?



¿Cómo se elabora el Plan para el componente de **Servicio al Ciudadano**?

VENTANILLA HACIA ADENTRO



ARREGLOS INSTITUCIONALES

- ✓ Creación de dependencia
- ✓ Incorporar recursos en el presupuesto
- ✓ Comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección
- ✓ Políticas con enfoque diferencial



PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

- ✓ Optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.
- ✓ Optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y servicios.
- ✓ Reglamento interno (Anónimas, análogas, desistimiento, verbales, registro,
- ✓ Informes de PQRSD - oportunidades de mejora
- ✓ Sistema de asignación de turnos
- ✓ Estrategia de comunicación (responsabilidad de los servidores públicos vs derecho de petición)
- ✓ Política de protección de datos personales.
- ✓ carta de trato digno.



SERVIDORES PÚBLICOS

- ✓ Establecer un sistema de incentivos para los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano.
- ✓ Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano,

¿Cómo se elabora el Plan para el componente de **Servicio al Ciudadano**?



COBERTURA

- ✓ Espacios físicos – NTC 6047 vs Ajustes Razonables
- ✓ Accesibilidad páginas web de las entidades (NTC 5854 y Convertic).
- ✓ Convenios con el Centro de Relevó, INCI e INSOR
- ✓ Sistemas de información (Gestión y Trazabilidad)
- ✓ Nuevos canales de Atención e Información
- ✓ Establecer indicadores
- ✓ Protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales (atención especial)
- ✓ Ventanillas únicas

VENTANILLA HACIA AFUERA



CUMPLIMIENTO

- ✓ Caracterizar a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés
- ✓ Revisar la pertinencia de la oferta, canales y mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.
- ✓ Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido

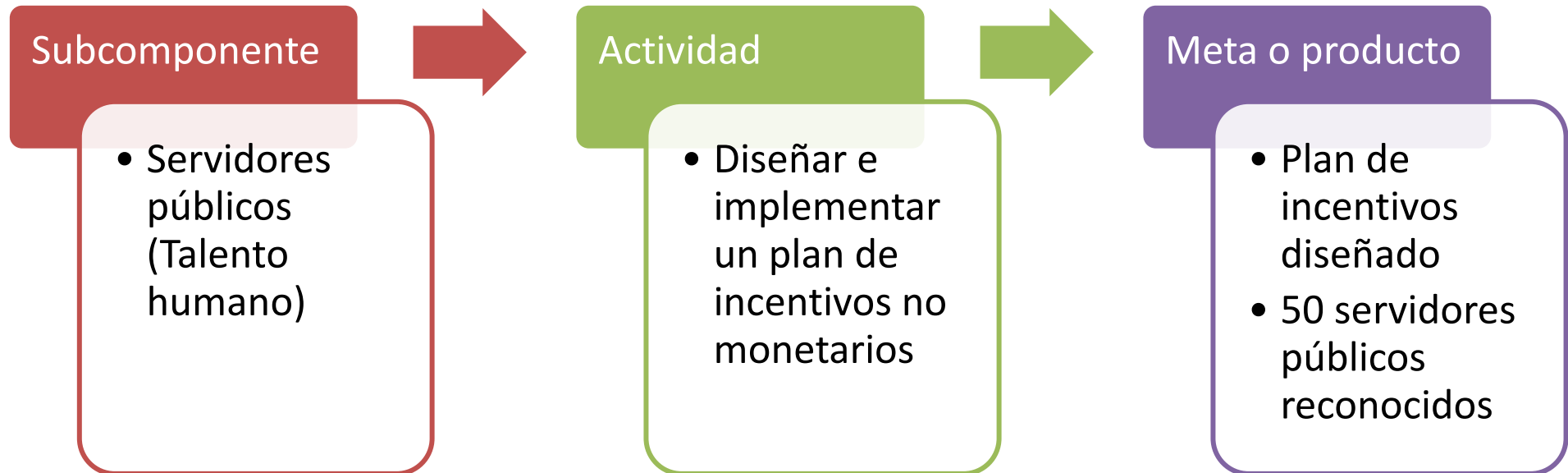


CERTIDUMBRE

- ✓ Lenguaje claro
- ✓ Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención
- ✓ Publicación proactiva de información
- ✓ Autorización, aviso de privacidad, términos PDP

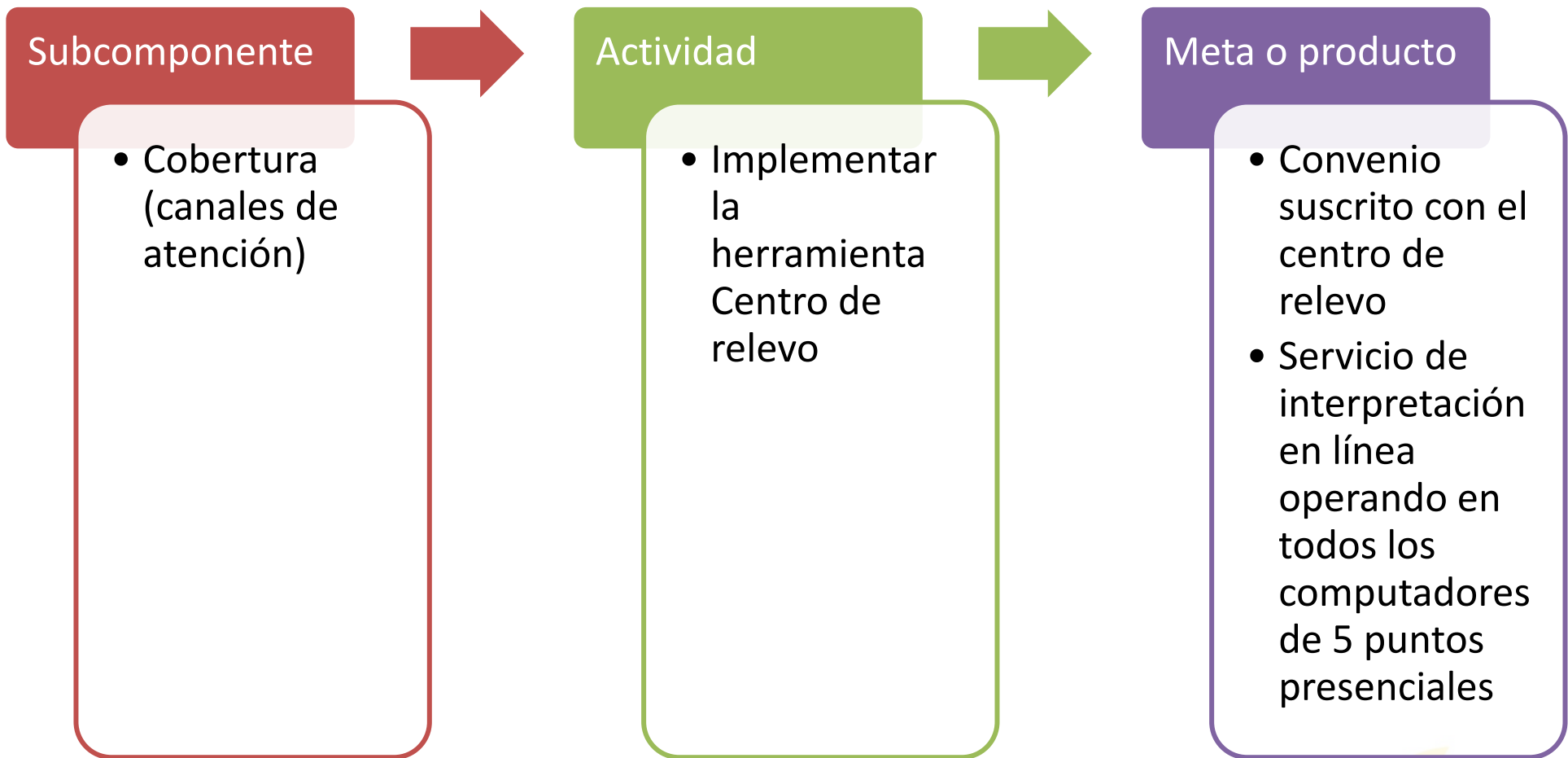
¿Cómo se elabora el plan para el componente de **Servicio al Ciudadano**?

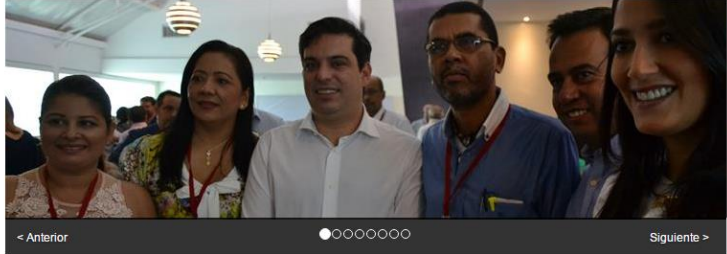
Componente: Servicio al Ciudadano



¿Cómo se elabora el plan para el componente de **Servicio al Ciudadano**?

Componente: Servicio al Ciudadano





DNP lanza alerta por creciente erosión en los municipios de Córdoba

El décimo tercer encuentro de 'Diálogos para la planeación regional de un nuevo país' se cumplió en Montería. El director del DNP también anunció que en el primer trimestre de 2017 estaría en operación el Sistema Estratégico de Transporte Público (SETP) de la capital cordobesa. Y destacó el proyecto de energía Chinú-Montería-Urabá, que fortalecerá el sistema de transporte de energía.

VIDEOS DNP

San Andrés - Diálogos p...

- Plan Nacional de Desarrollo
- Inversión en las Regiones
- CONPES
- Política de Atención a Víctimas
- Consejo Nacional de Planeación
- Transparencia y acceso a la información

- Sistema General de Regalías
- Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales
- Sistema Nacional de Evaluación de Gestión y Resultados
- Asociaciones Público Privadas
- Programa Nacional de Servicio al Ciudadano
- Contratos Plan

1. LINEAMIENTOS GENERALES PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS (PQRSD)

El análisis de las exigencias en materia de PQRSD resulta ser un ejercicio riguroso, en la medida en que existen varios instrumentos jurídicos mediante los cuales se regulan diferentes aspectos relacionados con las acciones que deben atender las instituciones; los cuales abarcan procesos y procedimientos internos hasta la prestación efectiva de los servicios a cargo del Estado. Por ello, las exigencias legales deben atenderse dentro de un orden sistémico que genere valor a las políticas de las entidades públicas y por ende contribuya a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

- CUESTIONARIO
- SOPORTE NORMATIVO
- JURISPRUDENCIA
- DOCUMENTOS ADICIONALES

2. ACCESIBILIDAD

Todos los ciudadanos tienen derecho a acceder en condiciones de igualdad a los servicios del Estado, por ello, las entidades de la Administración Pública Nacional están llamadas a presentar su oferta institucional en formatos accesibles, a través de comunicaciones claras y sin requerimientos que dilaten la prestación de los servicios. Así mismo, sus canales de atención deberán estar dispuestos para que los grupos poblacionales con algún tipo de discapacidad o pertenecientes a diferentes grupos étnicos y culturales puedan materializar sus derechos mediante el acceso real y efectivo a los servicios del Estado.

- CUESTIONARIO
- SOPORTE NORMATIVO
- JURISPRUDENCIA
- DOCUMENTOS ADICIONALES

3. INFORMACIÓN PÚBLICA

HERRAMIENTA GESTIÓN PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS (PQRSD)

PREGUNTA	SI	NO
1 La entidad cuenta con una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad?		
2 La dependencia encargada de recibir las solicitudes de los ciudadanos, informa al jefe de la entidad los servicios con mayor número de quejas y/o reclamos, así como las recomendaciones realizadas por los ciudadanos?		
3 La Oficina de Control Interno vigila que la dependencia del numeral 1, preste atención al ciudadano de acuerdo con las normas legales vigentes?		
4 La Oficina de Control realiza un informe semestral sobre el cumplimiento de las obligaciones legales por parte de la dependencia descrita en el numeral 1 ?		
5 La entidad cuenta con un reglamento donde se indique el trámite interno para dar respuesta a las peticiones y el trámite de las quejas? En caso afirmativo, este reglamento esta publicado?		
6 La entidad cuenta con un registro de presentación de las peticiones, escritos, recursos y demás solicitudes presentadas por los ciudadanos? En caso afirmativo, este registro esta publicado?		
7 La entidad atiende las peticiones, quejas y reclamos, de acuerdo al orden de llegada, es decir respeta el Derecho de turno?		
8 La entidad tiene establecido un sistema de turnos?		
9 La entidad cumple con los términos legales para responder las peticiones y consultas?		
10 La entidad aplica el procedimiento para las peticiones incompletas?		
11 En caso de desistimiento tácito o expreso de una petición, la entidad expide el acto		

- Quiénes somos
- Política Nacional
- Coordinación Interinstitucional
- Acompañamiento Institucional
- Herramientas para el servicio
- Programas Especiales
- Observatorio Jurídico
- Cifras e Informes de servicio
- Preguntas frecuentes

INTRODUCCIÓN

El Programa Nacional de Servicio al Ciudadano ha contribuido en la formulación de políticas y lineamientos para que las entidades mejoren la calidad de sus servicios al ciudadano. Estos son el referente para la gestión de las entidades públicas, especialmente aquellas vinculadas al Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

En la Política Nacional de Servicio al Ciudadano establecida en el CONPES 3785 de 2013 se definió que el Ciudadano es el eje del quehacer de las instituciones y en este sentido, el Servicio al Ciudadano es transversal a todas las políticas públicas y a la normativa que regula los diferentes aspectos relacionados con el acceso real y efectivo a los servicios del Estado.

A pesar de que desde el punto jurídico no es posible hallar un estatuto único que condense todas las

¿Cómo se monitorea la implementación del componente de **Servicio al Ciudadano**?



DNP/Feria Nacional de Servicio al Ciudadano, 2012

- **Cada entidad a través de su Oficina de Control Interno**
Verifica la inclusión de acciones dentro del Plan y su implementación real
- **Ciudadanía**
Control social sobre el cumplimiento de las acciones enfocadas hacia la mejora del servicio
- **Organismos de control**
Verifica el cumplimiento de los planes de acción y de la normativa

¿Claves para el éxito en la elaboración e implementación del componente de **Servicio al Ciudadano**?

- ✓ Que los servidores públicos **se reconozcan como ciudadanos**
- ✓ Tener presente que a través de la prestación de un servicio los ciudadanos **acceden a sus derechos**
- ✓ Tener como meta la **satisfacción de las necesidades de los ciudadanos**
- ✓ Conocer las **características y necesidades de los ciudadanos** como punto de partida para el diseño de las actividades del Plan
- ✓ **Concertar** las actividades del Plan con diferentes dependencias
- ✓ **Asignar recursos** para el desarrollo de las actividades programadas en el Plan
- ✓ Programar el cumplimiento de actividades de largo plazo por **fases anuales**
- ✓ Solicitar asistencia técnica al **Programa Nacional de Servicio al Ciudadano** del Departamento Nacional de Planeación.

Datos de contacto entidad líder:



Programa Nacional de Servicio al
Ciudadano
Departamento Nacional de Planeación



<https://www.dnp.gov.co/>

PNSCtecomunica@dnp.gov.co

Ana Milena Cáceres

acaceres@dnp.gov.co

Valentina Aceros

raceros@dnp.gov.co

Lina María Moncaleano C

lmoncaleano@dnp.gov.co