

Servicio al Ciudadano



Para acceder a la asistencia técnica y cualificación del Programa para el mejoramiento del servicio que se presta a la ciudadanía, para participar en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano o hacer parte de la estrategia de Centros Integrados de Servicio al Ciudadano, contacte al Programa Nacional de Servicio al Ciudadano a través del correo ***pnsctecomunica@dnp.gov.co***, o mediante carta dirigida al Director del Programa a la ***Calle 26 No. 13-19, piso 4, Bogotá.***



Consulte en la página web del DNP las herramientas, lineamientos y metodologías que el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano tiene a disposición de las entidades, para el mejoramiento del servicio al ciudadano, a través del enlace:

<https://goo.gl/zJ2nzj>

¿Consiste en?

- El servicio a la ciudadanía es un fin esencial del Estado
- El ciudadano es el eje central de la administración pública
- La política nacional de servicio al ciudadano (Conpes 3785) busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos.
- Para el mejoramiento del servicio al ciudadano en las entidades públicas se requiere del desarrollo de acciones de la ventanilla hacia adentro (mejora de procesos y procedimientos, acuerdos institucionales para el servicio y cualificación de servidores públicos) y de la ventanilla hacia afuera (cobertura de canales de atención, lenguaje claro, certidumbre sobre las condiciones de modo, tiempo y lugar para la entrega de los trámites y servicios y calidad del servicio)

Efectividad

**Modelo de gestión Pública
Buen Gobierno**

Ciudadano



Objeto:

Estrategia de Buen Gobierno que lidera la Presidencia de la República y ejecuta la Subdirección Territorial del DNP para brindar asistencia técnica y metodologías para mejorar la calidad del servicio que prestan las alcaldías y gobernaciones a la ciudadanía. Acompaña a las entidades en la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, brinda asesoría sobre normatividad relacionada con: gestión de peticiones, quejas y reclamos, transparencia e información pública, accesibilidad, protección de datos personales, cualificación de servidores públicos, entre otros.

- Adicionalmente, se lidera la estrategia de Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano (espacios temporales en los cuales se lleva oferta de trámites y servicios de entidades del nivel nacional a diversos municipios del país, previamente focalizados).

Relación con Planes de Desarrollo Territoriales (PDT)

Teniendo en cuenta que el servicio a la ciudadanía es uno de los fines del Estado, las entidades territoriales deben incluir en su Plan de Desarrollo acciones para mejorar el servicio que prestan a los ciudadanos en términos de calidad y eficiencia; así como acciones para garantizar el acceso efectivo de las personas con discapacidad a los trámites y servicios que ofrecen.

Focalización

Aplica a todas las entidades del nivel nacional y territorial, incluyendo corregimientos, áreas metropolitanas y resguardos indígenas

Datos de Contacto

Dirección técnica o grupo en DNP:

Subdirección Territorial y de
Inversión Pública – Programa Nacional

Juan Carlos Rodríguez Arana
Director Programa Nacional de
Servicio al Ciudadano

Tel. 3815000 **Ext.** 4060

email: jcrodriguez@dnpp.gov.co