

Departamento Nacional de Planeación

www.dnp.gov.co



DNP Departamento
Nacional
de Planeación



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

HACIA UNA CULTURA DEL SERVICIO

 **DNP**
DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN



DNP/Feria Nacional de Servicio al Ciudadano, 2015

¿CÓMO NOS VE LA GENTE?



DNP/Feria Nacional de Servicio al Ciudadano, 2012

GESTIÓN DEL PASAPORTE

Cali 2015



<http://www.elpais.com.co/elpais/cali/noticias/congestion-gran-problema-para-tramite-pasaporte-cali>

SUBSIDIO DEL ADULTO MAYOR

Floridablanca 2015



<http://www.vanguardia.com/santander/floridablanca/293194-invitan-a-actualizar-los-datos-de-2015>

CIFRAS DE SERVICIO



% Cumplimiento normativo en materia de
servicio al ciudadano (*)

Entidades del
nivel nacional

66,9%

Gobernaciones

63,7%

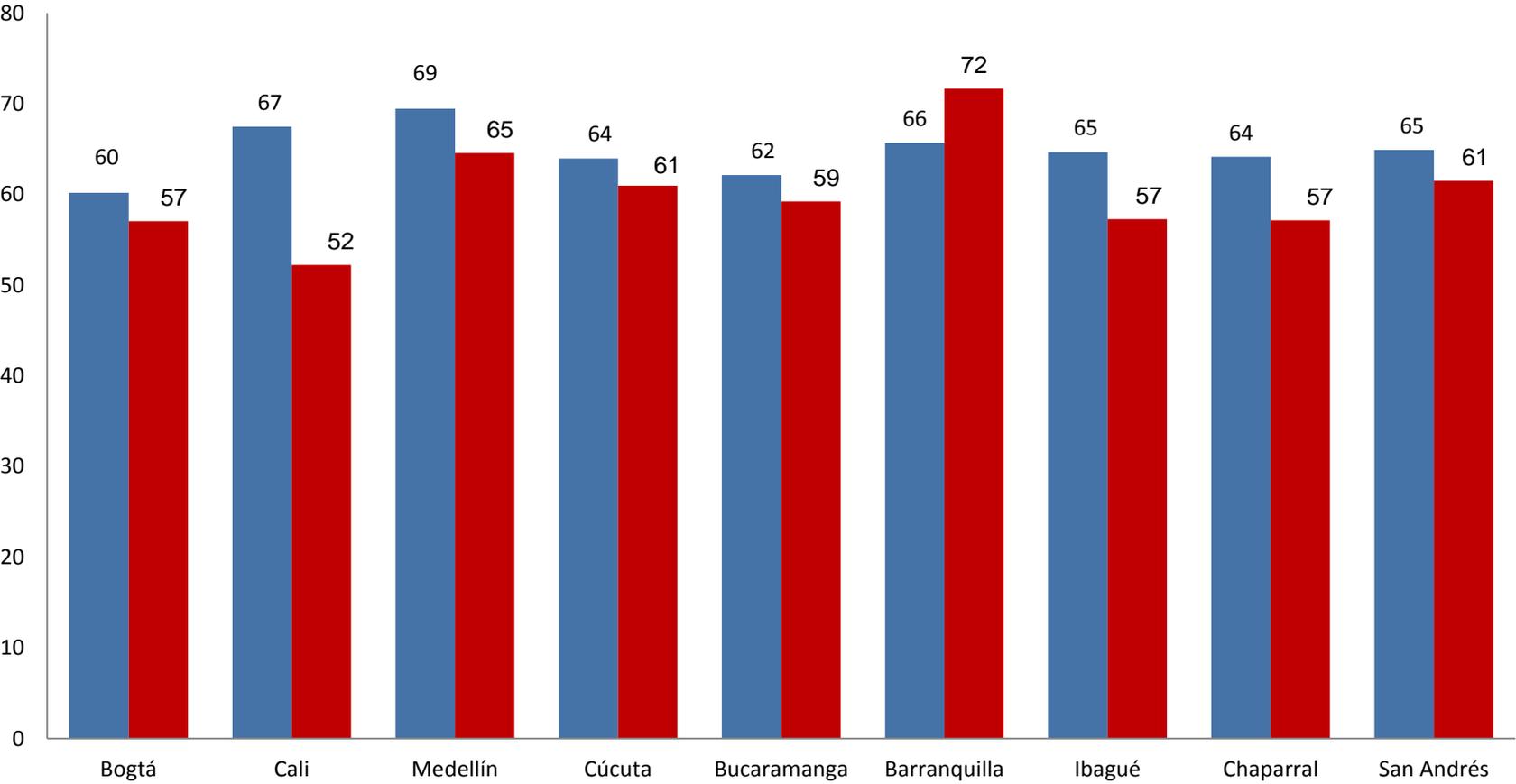
Municipios

68,1%

(*) FURAG

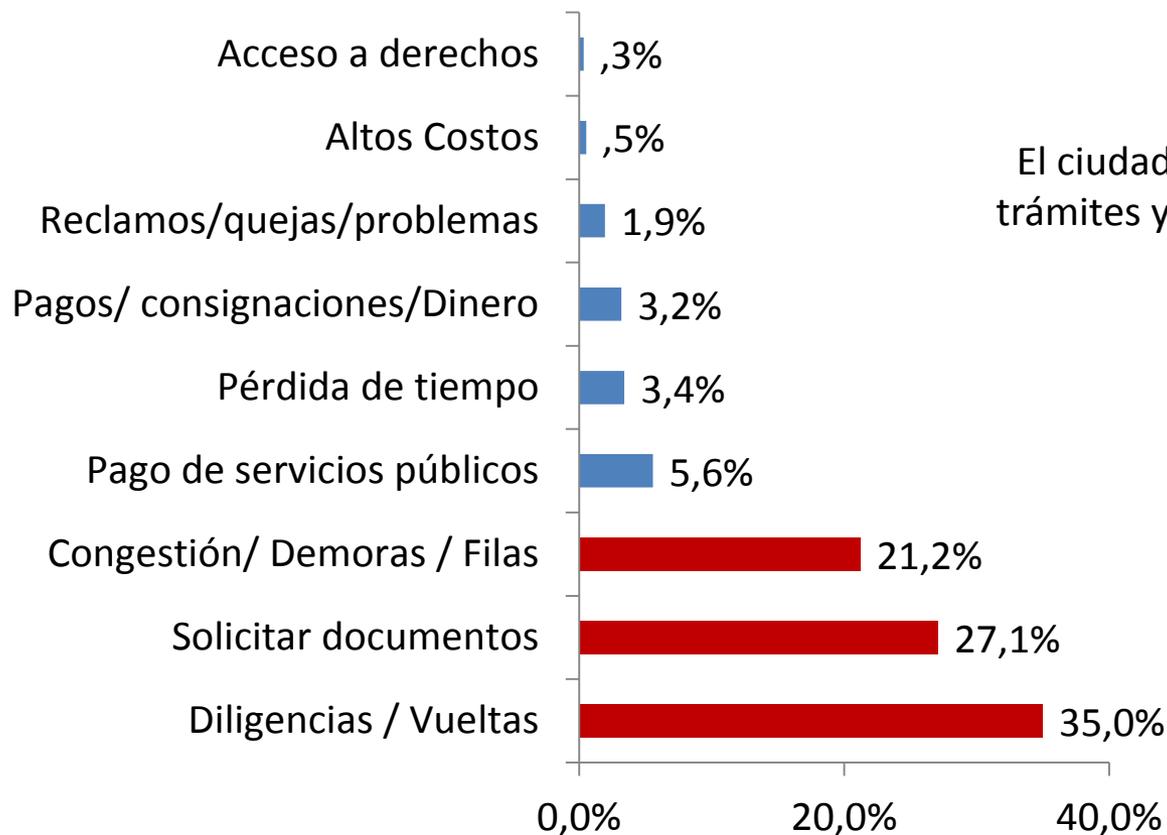
CIFRAS DE SERVICIO

El índice de percepción ciudadana sobre la **calidad y accesibilidad** de los trámites y servicios disminuyó en cuatro puntos porcentuales entre 2013 y 2014, pasando de **63,1** a **58,9**.



Fuente: DNP- PNSC- Encuesta Percepción Ciudadana 2013, 2014

Cuando yo le menciono la palabra trámite o servicio, ¿qué es lo primero que viene a su mente?



El ciudadano asocia el servicio a trámites y no al acceso a derechos

Fuente: DNP- PNSC- Encuesta Percepción Ciudadana 2014

El **91,2%** de los servidores públicos considera que el trabajo que desempeña contribuye a mejorar las condiciones de vida de los ciudadanos.

El **90,6%** de los servidores públicos considera que brindó un servicio de calidad a los ciudadanos.



DNP/Feria Nacional de Servicio al Ciudadano, 2012



Mejorar la calidad y la oportunidad con la que **los ciudadanos** acceden a la información, trámites y servicios.

Principios rectores:

- **Transparencia.**
- **Gestión pública efectiva.**
- **Vocación por el servicio público.**
- **Lucha contra la corrupción.**
- **Servicio al ciudadano y participación.**

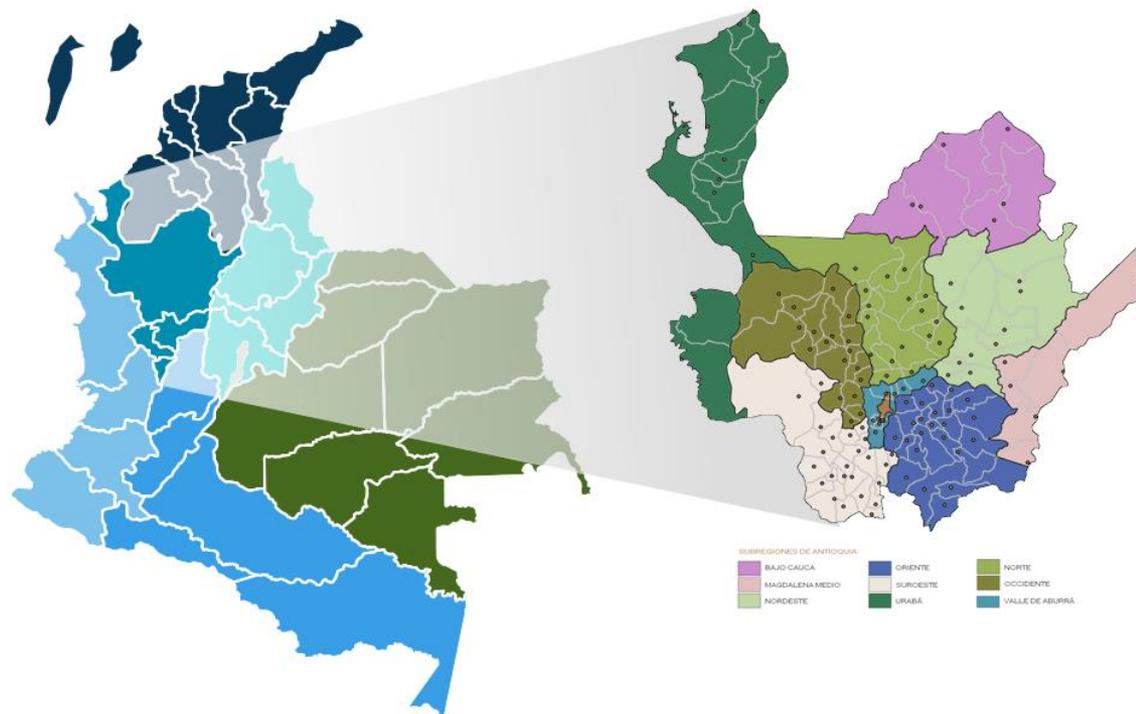
ENFOQUE TERRITORIAL PND 2014-2018

«Todos por un nuevo país»

1. El PND avanza de un enfoque territorial a una estructura territorial.
2. El PND cuenta con 6 capítulos territoriales y con enfoque territorial en las políticas sectoriales

Subregiones Antioquia

REGIÓN
Eje
Cafetero



6 REGIONES **141** SUBREGIONES

ENFOQUE BUEN GOBIERNO PND 2014-2018

«Todos por un nuevo país»



- Sustento de sociedad democrática e incluyente
- Derechos ciudadanos son la prioridad del Estado
- Organizaciones públicas logran resultados
- Gobierno planea y ejecuta recursos con eficiencia y transparencia.
- Administración cercana al ciudadano
- Servidores íntegros que rinden cuentas

HACIA DÓNDE VAMOS

Posicionar el servicio al ciudadano como la razón de ser de las entidades públicas haciendo uso de capacidades, herramientas, conocimiento y experiencias para **garantizar** estándares que satisfagan las necesidades y expectativas de los ciudadanos.



DNP/Feria Nacional de Servicio al Ciudadano, 2012

PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

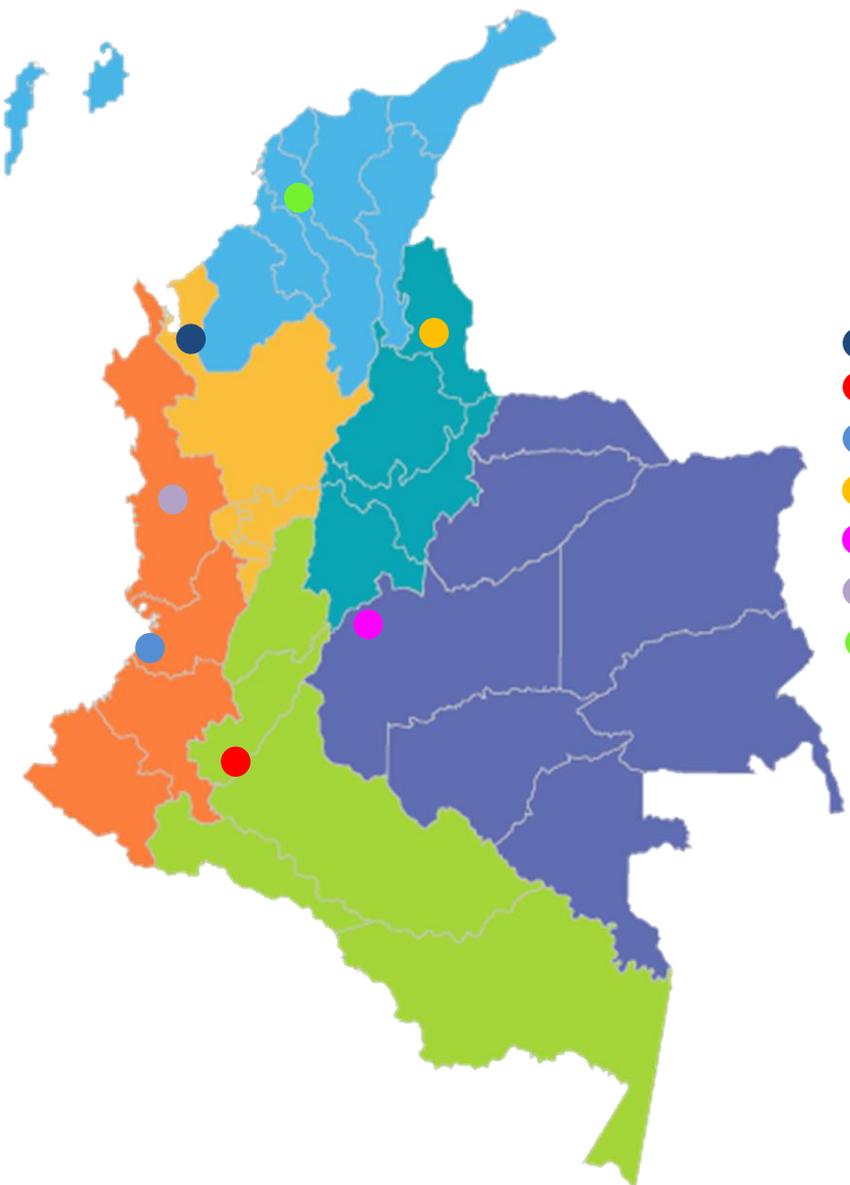
Es un Programa de la estrategia de buen gobierno que lidera la Presidencia de la República y ejecuta **el DNP**.

Ejes de intervención

- Coordinación interinstitucional.
([Ferias](#), mapa de ruta)
- Diseño e implementación de herramientas.
(NTC 6047, Manual de atención incluyente, Protocolos, Pensum cultura del servicio, [Guía de Lenguaje Claro](#))
- Despliegue institucional y territorial.
([SI](#), [CENAF-CEBAF](#), acompañamiento a: 9 departamentos, 12 municipios, 115 entidades del Sistema y cualificación a servidores)



FERIAS NACIONALES



CRONOGRAMA FERIAS 2015

● Turbo	(Antioquia)	25-abr-15
● Pitalito	(Huila)	30-may-15
● B/tura	(Valle del Cauca)	11-jul-15
● Dosquebradas	(Risaralda)	01-ago-15
● Acacias	(Meta)	12-sep-15
● Quibdó	(Chocó)	17-oct-15
● Arjona	(Bolívar)	28-nov-15



CENTROS INTEGRADOS - SI



Instalaciones actuales Sí San Andrés.



Instalaciones actuales Sí Chaparral.



Modelo Sí contará con una remodelación arquitectónica, trámites mejorados y simplificados, servidores sensibilizados y formados; y un sistema de seguimiento y evaluación.

OFERTA INSTITUCIONAL - SI

- 16 sectores.
- 28 entidades.
- 198 trámites, servicios, programas y oferta itinerante.

Nacionales	164
Territoriales	34
TOTAL	198



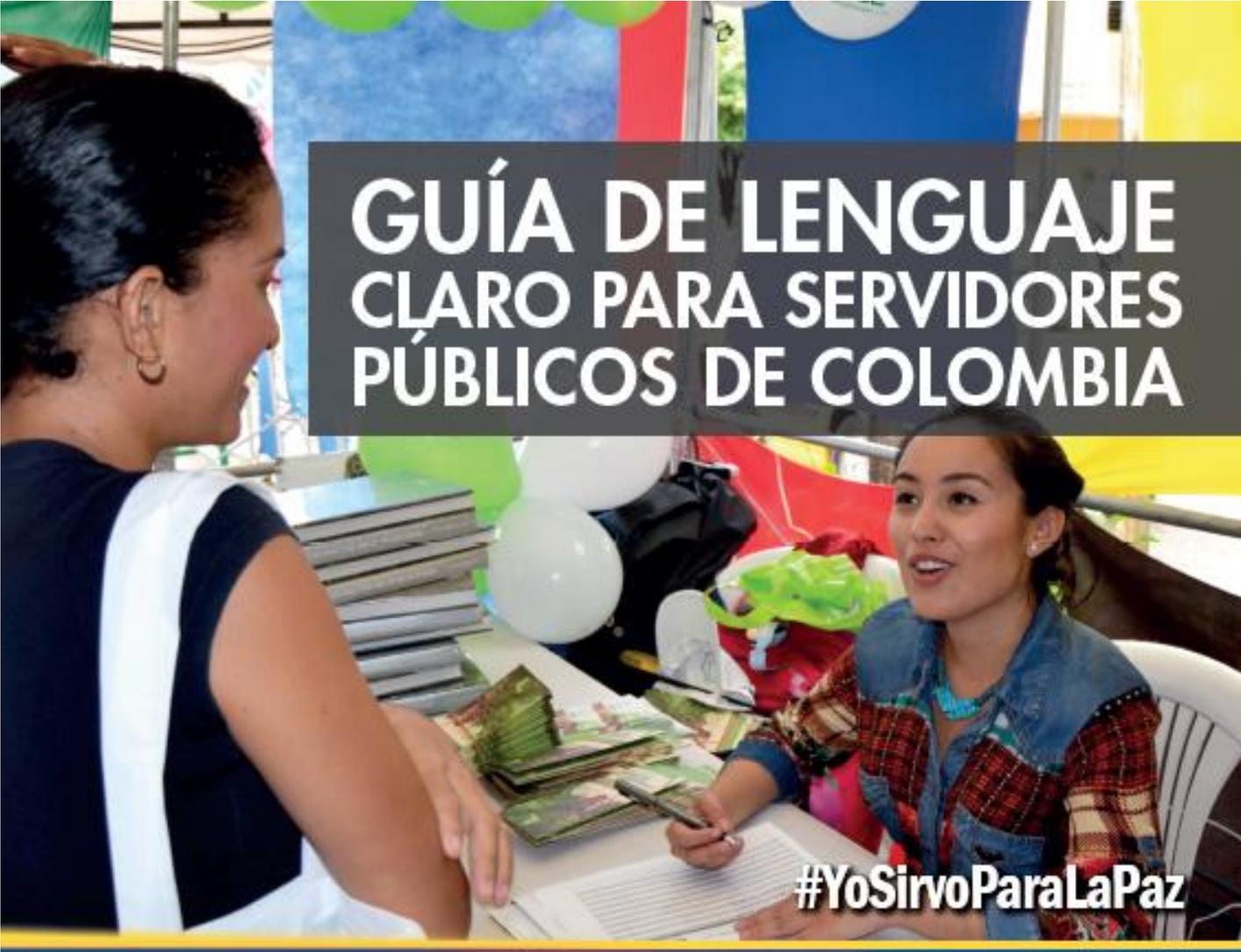
Criterios de priorización:

Trámites ancla + Complementariedad de la Oferta nacional y territorial + Metas de política pública territorial + Trámites en línea + Movilidad social + Volumen de operaciones



CENAF Y CEBAF





GUÍA DE LENGUAJE CLARO PARA SERVIDORES PÚBLICOS DE COLOMBIA

#YoSirvoParaLaPaz



DNP Departamento
Nacional
de Planeación



PNSC PROGRAMA NACIONAL
DE SERVICIO AL CIUDADANO



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



Es un Programa de Fortalecimiento Territorial financiado por el Banco Mundial que ejecuta el DNP.

Ejes de intervención

- **Despliegue institucional y territorial.**

Asistencia técnica a entidades territoriales en áreas estratégicas de la gestión pública (planeación, gestión de ingresos, inversión, atención al ciudadano y gestión administrativa) para el fortalecimiento de sus capacidades y el mejoramiento en la prestación de servicios a los ciudadanos

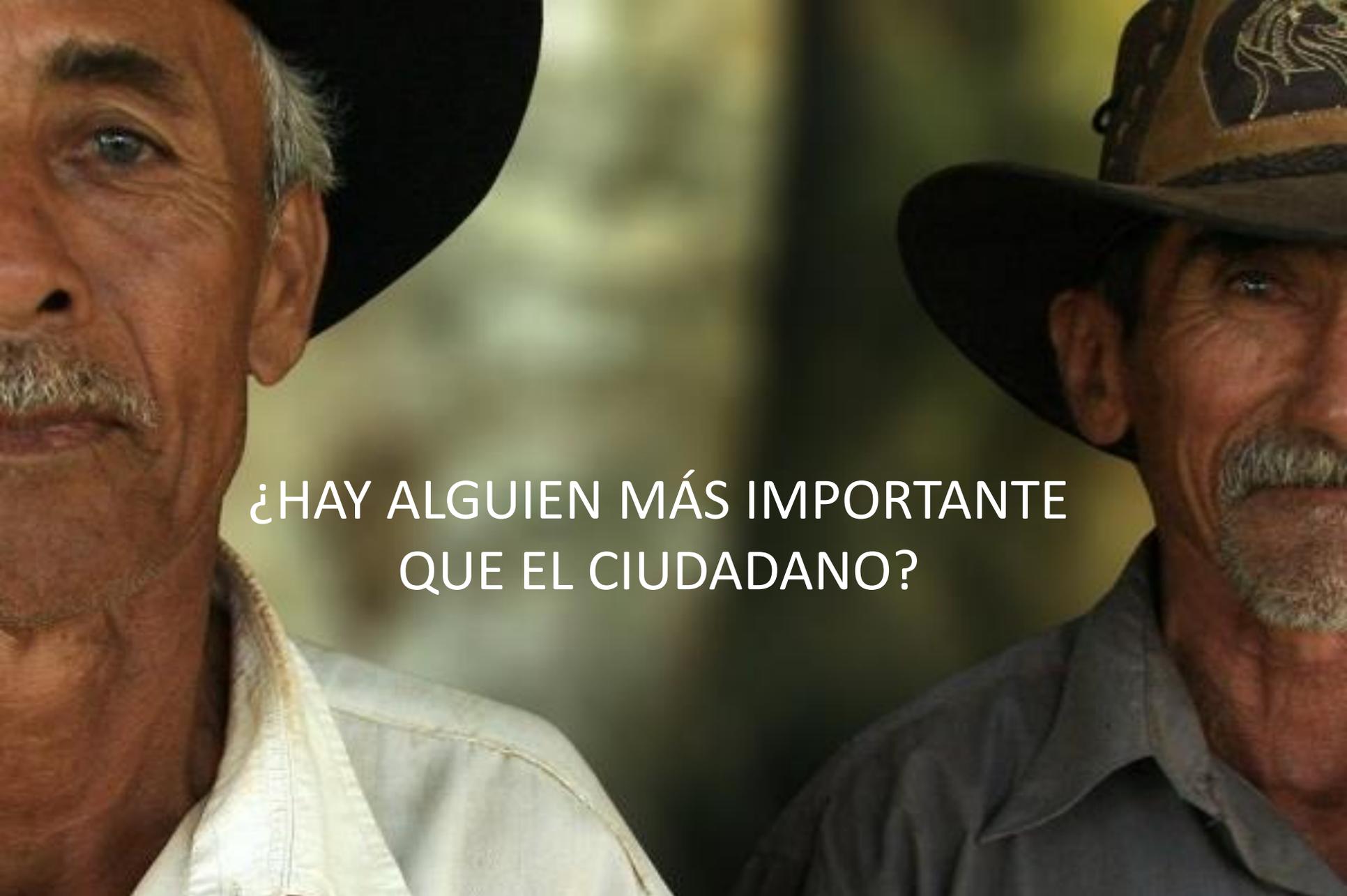
- **Eficiencia y modernización de la gestión pública con un enfoque a resultados y al logro de estándares mínimos de prestación de servicios.**

Optimización y sistematización de procesos a través del uso de tecnologías de la información – modelo de gestión

- **Transparencia y participación ciudadana en la gestión pública.**

Buenas prácticas, incentivos, fomento a la participación en doble vía – estado-ciudadano, producción y divulgación de información sobre la gestión pública





¿HAY ALGUIEN MÁS IMPORTANTE
QUE EL CIUDADANO?



DNP Departamento
Nacional
de Planeación

Datos de Contacto

Tel. (571) 381 5000

Calle 26 No. 13-19

Bogotá, Colombia

www.dnp.gov.co