

ESTRATEGIA DE SERVICIO A LAS CIUDADANÍAS

19/03/2024

Dirección de participación, transparencia y servicio a las ciudadanías- DAFP

BIENVENIDA Y ACUERDOS

- Quien llegue es bienvenido
- Todos los aportes/ preguntas están bien
- Cuando la actividad termine, el logro será suficiente
- Regla de los dos pies: somos libres de movernos
- Disponer nuestra atención
- ... Sigamos en contacto

OBJETIVO

Orientar a las entidades del nivel nacional y territorial en la formulación de la estrategia de Servicio a las Ciudadanías, en el marco de la planeación institucional de la vigencia

ALCANCE

- Al finalizar la sesión las personas participantes contarán con:
- Conocimientos básicos del MIPG y la política de Servicio a las Ciudadanías
 - Herramienta que le permita realizar la formulación de la estrategia de servicio a las ciudadanías de su entidad

LA PLANEACIÓN DE MIPG Y DE LA ESTRATEGIA DE SERVICIO

DECRETO 1499 DE 2017

Actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión

Implementar las políticas a través de planes, programas, proyectos, metodologías, estrategias.

DECRETO 612 DE 2018

Integrar planes institucionales y estratégicos al plan de acción

Optimizar resultados y simplificar la gestión (planes, reportes e informes)

GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS

RELACIÓN ESTADO-CIUDADANÍAS

- Transparencia, acceso a la información pública
- Servicio a la ciudadanía
- Simplificación de trámites
- Participación ciudadana
- Gobierno digital: TIC para la sociedad

FUERA DE LA INSTITUCIÓN

DENTRO DE LA INSTITUCIÓN

RESULTADOS

=
VALOR PÚBLICO

DE LA VENTANILLA HACIA ADENTRO

- Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos
- Ejecución presupuestal y eficiencia del gasto público
- Gobierno digital: TIC para el Estado
- Seguridad digital
- Defensa jurídica
- Mejora normativa

POLÍTICA DE SERVICIO A LAS CIUDADANÍAS



Articular la implementación de las políticas de relacionamiento con las ciudadanías



Fortalecer procesos internos para responder de manera oportuna, eficaz y con calidad los requerimientos de las ciudadanías.

Es una política pública transversal, cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de las ciudadanías a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado

Garantizar el acceso de las ciudadanías a la oferta pública del Estado en condiciones de igualdad

ESTRATEGIAS DE SERVICIO (PRÁCTICO)

Diagnóstico y planeación estratégica del servicio
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN

Talento humano idóneo y suficiente
TALENTO HUMANO

Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para las ciudadanías

- **GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS**
- **INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

Evaluación de gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana

- **EVALUACIÓN DE GESTIÓN Y RESULTADOS**
- **CONTROL INTERNO**
- **GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN**

ACCIONES COMPONENTE 1

Diagnóstico y planeación estratégica del servicio

- Si le aplica Art. 17 de Ley 2052/2020, cree la dependencia de relacionamiento
- Caracterice y conozca a sus ciudadanías y grupos de valor
- Analice datos sobre interacciones con ciudadanías
- Revise resultados del diagnóstico sobre el estado de implementación de la política
- Identifique prioridades y defina acciones para la planeación de la vigencia





ESTRATEGIA DE SERVICIO A LAS CIUDADANÍAS



ACCIONES COMPONENTE 2

Talento humano idóneo y suficiente

Programas de inducción y reinducción y desarrolle jornadas de capacitación permanentes



Actualice o elabore manuales y perfiles de los cargos



Promueva la apropiación del Código de Integridad

ACTIVIDADES COMPONENTE 3

Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para las ciudadanías

- Identifique y simplifique los procesos de la entrega de la oferta institucional
- Identifique la información a registrar en el sistema único de información de trámites-SUIT
- Expida/actualice anualmente la carta de trabajo digno
- Accesibilidad al servicio: medio físico NTC 6047 / accesibilidad web: Resolución 1519 de 2020
- Diseñe manuales y protocolos para estandarizar el servicio

ACTIVIDADES COMPONENTE 4

Evaluación de gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana

Prueba:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/encuestador/encuestafp.php?encuesta=medicion-experiencia-ciudadana-fase-2-desarrollo&test>

Producción:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/encuestador/encuestafp.php?encuesta=medicion-experiencia-ciudadana-fase-2&pageName=ReportSection7f38ff66952e87d925d0>



ACTIVIDADES JAMBOARD

Diagnóstico y planeación estratégica del servicio

Talento humano idóneo y suficiente

Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para las ciudadanías

Evaluación de gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana

Si tan solo tuviera 30 segundos en un ascensor para convencer al directivo de su entidad de destinar recursos para temas de servicio, ¿qué le propondría?

- Crear la oficina o el grupo de relacionamiento
- Definir el alcance de la política/ proceso de relacionamiento o servicio
- Adecuar los instrumentos de planeación institucional para que se incluyan las acciones estrategias de servicio
- Avalar en el comité de gestión y desempeño algunas propuestas para la mejora del servicio de la entidad
- Conocer nuestras ciudadanías y grupos de valor, para mejorar nuestra oferta y servicio

¿Qué acciones emprendería para fortalecer capacidades de servidoras/es y contratistas de su entidad para brindar un servicio digno y diligente?

- Destinar recursos para capacitar el talento humano que atiende a las ciudadanías
- Actualizar los manuales de contratación para vincular a las personas idóneas que conformen equipos de servicio
- Contratar enlaces/profesionales de servicio y relacionamiento en las territoriales
- Cualificar y certificar las formaciones en servicio, en especial, a los equipos de relacionamiento
- Evaluar los saberes, habilidades y competencias de los profesionales de relacionamiento, en materia de cultura de servicio

Pensando como ciudadano/a ¿qué mejoraría en su entidad para acceder a un trámite/ oferta/ servicio? Por ejemplo, la gestión de citas médicas con especialista

- Implementar mejoras a los trámites y servicios, en clave de las características poblacionales de los beneficiarios
- Vincular más equipos en las ferias de servicio y actividades territoriales
- Actualizar los registros e información de trámites en SUIT y trámites virtuales
- Adecuar la oferta pública a formatos accesibles, incluyentes y en lenguajes comprensibles a las ciudadanías
- Crear o actualizar los protocolos de atención, de acuerdo a los distintos grupos poblacionales

¿Qué mejoras haría en la evaluación de los servicios que su entidad brinda a las ciudadanías?

- Sistemas de información para la analítica de datos de la política
- Desarrollar ejercicios de evaluación y medición de experiencia con apoyo en fuentes primarias y complementarias
- Analítica de PQRSDF, ver aciertos y debilidades
- Crear mesas de trabajo para planeación y seguimiento de estrategias, en coordinación con planeación y control interno
- Evaluar la gestión del servicio con apoyo de indicadores de gestión, de resultado y de impacto

FORMULACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE SERVICIO A LAS CIUDADANÍAS



<https://jamboard.google.com/d/16EPcOD3OYciYmle80meMgqueIDiKW9TFrVvjTNhiR2U/edit?usp=sharing>

Si deseas ampliar la información puedes consultar la presentación o la grabación dando click aquí:



Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central
Establecimiento Público de Educación Superior

PPT

GRABACIÓN