



FUNCIÓN PÚBLICA

Modelo de Servicio al ciudadano Departamento administrativo de la Función Pública

Grupo Servicio al Ciudadano

Septiembre de 2018

Versión 4
Fecha: 2018-09-03

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia.
La versión vigente reposa en el sistema Integrado de Gestión (Intranet).



Introducción

La Constitución Política de Colombia establece en el artículo 2 como uno de los fines esenciales del Estado el servicio a la comunidad. Para dar cumplimiento a este mandato Constitucional, las entidades de la Administración Pública Nacional deben poner a disposición los instrumentos, canales y recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y satisfacer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia garantizando el goce efectivo de sus derechos.

A su vez, debe propender por el respeto a la diversidad étnica y cultural del país, la atención especial preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, en especial, por la prestación de servicios que consideren las necesidades y condiciones específicas de sus beneficiarios.

En este sentido, Función Pública con el fin de fortalecer las capacidades de los servidores públicos, de las entidades y organismos del Estado, para el desarrollo de la democratización de la gestión pública y el servicio al ciudadano, definió el modelo de servicio al ciudadano de la Entidad, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en la Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano establecidos en el Conpes 3785.

Gráfica 1. Modelo gestión pública al servicio del ciudadano



Fuente: Conpes 3785.

Versión 4
Fecha: 2018-09-03

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia.
La versión vigente reposa en el sistema Integrado de Gestión (Intranet).



Para cumplir tales cometidos y desarrollar los objetivos institucionales de la Función Pública, se está ejecutando el Proyecto de Inversión denominado: “Mejoramiento fortalecimiento Institucional para el desarrollo de las políticas públicas.”.

El objetivo general del referido proyecto, está encaminado al cumplimiento de los retos del Plan Nacional de Desarrollo, mejorando la oportunidad en la prestación de los servicios y ampliando la cobertura territorial a través del fortalecimiento de la capacidad institucional de Función Pública, a través del cual se contribuirá a la construcción de paz, equidad y educación, enalteciendo al servidor público y su labor, consolidando una gestión pública efectiva al servicio de los ciudadanos y aumentando la confianza en el Estado.

Como parte de esta labor, la Dirección General creó un micrositio en el portal web de la Entidad, denominado «Espacio Virtual de Asesoría - EVA», con el propósito de que los servidores públicos y los ciudadanos tuvieran acceso a información completa, clara y precisa sobre las políticas generadas por la entidad, en aras de avanzar en tres grandes objetivos:

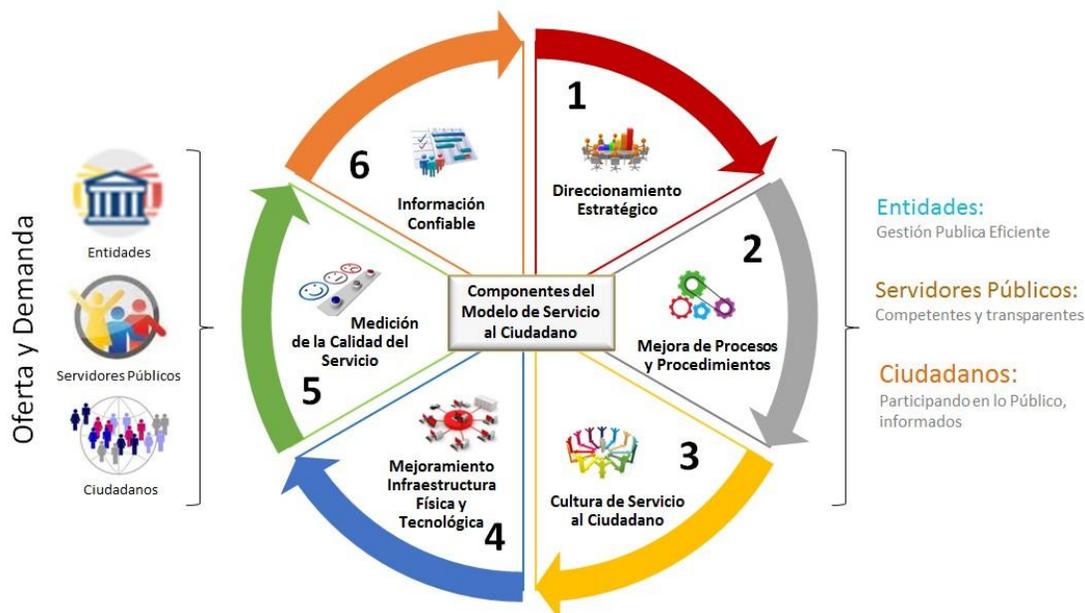
- (i) Enaltecer al servidor público y su labor
- (ii) Consolidar una gestión pública moderna, eficiente, transparente, y participativa al servicio de los ciudadanos, y
- (iii) Consolidar a la Función Pública como un Departamento eficiente, técnico e innovador.

Componentes del Modelo de Servicio al Ciudadano en la Función Pública

Teniendo en cuenta los anteriores propósitos Función Pública implementó el modelo de servicio al ciudadano, que agrupa de manera integral los componentes que lo conforman, teniendo en cuenta los elementos del modelo de gestión pública efectiva al servicio de los ciudadanos de la ventanilla hacia adentro y de la ventanilla hacia afuera, de la siguiente forma:

1. Direccionamiento estratégico.
2. Mejora de procesos y procedimientos
3. Cultura del servicio al Ciudadano
4. Mejoramiento de la infraestructura física y tecnológica
5. Medición de la calidad del servicio.
6. Información confiable.

Gráfica 2. Componentes gestión del servicio al ciudadano



1. Direcciónamiento estratégico al interior de la Función Pública

Este componente da cuenta de la institucionalidad y relevancia del tema de servicio al ciudadano al interior de la entidad, representado en el compromiso de la Alta Dirección, la existencia de una estructura formal para la gestión del servicio al ciudadano, la formulación de planes de acción.

Respecto de la oportunidad en la atención de las peticiones, asignadas a las dependencias del Departamento Administrativo de la Función Pública, en forma trimestral el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, presente a la Alta Dirección un informe, donde se detalla entre otros aspectos, el número total de PQRSD gestionadas en forma oportuna y el trámite adelantado para la atención de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por los usuarios, enfocando el análisis en las causas que dieron lugar a manifestaciones de inconformidad de los grupos de valor, las cuales sirven de fundamento para formular las recomendaciones que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y de esta forma afianzar la confianza del ciudadano con el Departamento.

2. Mejora continua de Procesos y procedimientos

Este componente comprende los requerimientos que debe cumplir la entidad en sujeción a la norma, en términos de procesos y procedimientos, documentación y racionalización de trámites, atención oportuna de las peticiones que presentan los ciudadanos y en general la existencia e implementación de protocolos y estándares para la prestación del servicio.

Para dar cumplimiento a los lineamientos señalados en la Resolución 3564 de 2015 expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se rediseñó el formulario de recepción de PQRSD ajustando los campos de información de los peticionarios, al igual que se dispuso el enlace dispuesto por la Procuraduría General de la Nación en su página web para atender las solicitudes de información con identidad reservada.

El proceso de «Servicio al Ciudadano» fue objeto de un rediseño al igual que el procedimiento asociado al mismo, buscando con ello una mejora continua en la atención oportuna las peticiones presentadas por los grupos de valor.

3. Cultura de servicio al ciudadano por los servidores públicos

Este componente da cuenta de las actividades que permiten fortalecer las competencias de los servidores públicos para el ejercicio de sus funciones y el mejoramiento del servicio al ciudadano que presta la entidad, así como las iniciativas que se adelantan para reconocer e incentivar la labor de los servidores públicos.

Con el objeto de desarrollar niveles de eficacia en búsqueda de la excelencia en la prestación de los servicios y productos ofrecido por Función Pública en procura de obtener un mayor nivel de satisfacción frente a los grupos de valor, para lograr un posicionamiento estratégico en los temas de competencia de la entidad, se diseña en coordinación con el Grupo de Cambio Cultural y el Grupo de Gestión Humana, planes estratégicos para el fortalecimiento de las competencias de los servidores desde el ingreso al Departamento.

4. Estructura física y tecnológica para el servicio al ciudadano.

Este componente da cuenta de la gestión y fortalecimiento de los canales de servicio con los que cuenta la entidad para interactuar con los ciudadanos con el fin de ofrecer información y gestionar trámites, servicios y atender de forma adecuada sus requerimientos.

La entidad continuamente establece mecanismos tendientes a fortalecer los canales de atención para relacionarse con los grupos de valor.

De esta manera cuenta con actualización constante del gestor normativo, de la base del conocimiento para la atención oportuna a través del chat EVA y de las preguntas frecuentes publicadas en el portal web de la Entidad, que permiten a los grupos de valor auto gestionar sus consultas en temas propios de Función Pública.

Para interactuar con los ciudadanos, se actualizan los criterios de accesibilidad y usabilidad en los portales web y sistemas de información para facilitar la participación y el control social de los ciudadanos.

5. Medición de la calidad del servicio prestado a los grupos de valor caracterizados.

Este componente da cuenta de la gestión de la entidad para conocer las características y necesidades de los grupos de valor, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto a los servicios, productos y trámites ofrecidos por la Entidad, para la toma de decisiones tendientes a la mejora continua.

Con fundamento en la nueva herramienta implementada por Función Pública para evaluar la percepción de los grupos de valor, respecto a los productos ofrecidos, servicios prestados y trámites gestionados, el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional se encarga de consolidar la información y en forma trimestral da a conocer los resultados de la percepción de satisfacción, gestión fundamental para implementar acciones de mejora en la prestación de los servicios, productos y trámites de la Entidad.

Con fundamento en las diferentes peticiones y necesidades de los ciudadanos, se actualiza el documento que contiene la caracterización de los grupos de valor de la Función Pública.

6. Información confiable.

Este componente busca que la entidad garantice que los grupos de valor obtengan información completa, clara y precisa sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderá su requerimiento o se gestionará su requerimiento o trámite.

A efectos de suministrar la entidad una información confiable a los grupos de valor en los temas de competencia de la entidad, el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, procede en forma periódica a actualizar las preguntas frecuentes registradas en el portal institucional, con ello se busca igualmente que los ciudadanos en forma oportuna obtengan la información de primera mano, para auto gestionar aquellos interrogantes que pudieran presentarse con relación a los asuntos relacionados con Función Pública.