

Equipo Transversal de Servicio al Ciudadano

Fecha: 15 de marzo 2017

Asistentes:

- Secretaria General, Ángela María González
- Director Técnico Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano, Fernando Segura
- Directora del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, Luz Patricia Cano
- Asesora Dirección Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano, Lina Moncaleano
- Asesora Dirección Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano, Laura Rondón
- Asesora Subdirección, Catalina Gutiérrez
- Dirección General, Laura Córdoba
- Líderes de Servicio al Ciudadano

Aspectos a destacar

En el marco de la campaña de difusión de resultados

- Se lleva a cabo la presentación del balance de la estrategia de racionalización de trámites y el coste de ahorros generados, por parte de Función Pública.
- La líder de servicio al ciudadano de la CAR - Cundinamarca sugirió que en la metodología implementada para calcular el ahorro de los trámites se incluyan indicadores que permitan evidenciar la reducción en la huella de CO2 por persona y los mejoramientos en la movilidad de las ciudades, derivados de la disminución en el desplazamiento de los ciudadanos gracias a la racionalización tecnológica de los trámites. La CAR ya tiene una metodología que le puede ser útil a Función Pública para adaptarla.
- De forma complementaria, la asistente de la CAR solicita apoyo de la Función Pública no sólo para promover el compromiso de la alta dirección en la estrategia de racionalización de trámites, sino también para llevar un seguimiento y control de la planeación de dichas acciones en aras de generar alertas a las entidades para garantizar el cumplimiento de los compromisos y que al interior de las mismas las personas sepan que Función Pública está haciendo seguimiento constante.

COMPROMISOS - TAREAS

- Líderes, inscribirse a la Red de Servidores Públicos.
- Entidades, continuar con la estrategia de racionalización de trámites – Función Pública acompaña y asesora durante todo el proceso.
- Entidades, postularse para ser pilotos en la implementación de la campaña de derechos ciudadanos.
- Entidades, esperar indicaciones de DNP para la obtención del sello de excelencia en servicio – DNP.
- Función Pública, coordinar con DNP capacitación sobre caracterización de usuarios con en la que participe, MinTIC, y Secretaría de Transparencia.
- Función Pública, gestionar mesa de trabajo para revisar el tema de derechos de petición verbales pero en lenguas que no sean castellano.
- Función Pública, analizar pertinencia de expedir circular en relación con atención de derechos de petición verbales en lenguas diferentes al castellano.
- Función Pública, revisar el tema de servicio al ciudadano en manuales de funciones.

- Una de las servidoras de la Oficina de Servicio al Ciudadano de la Alcaldía de Soacha hizo la anotación de pensar en que una parte de la campaña de difusión de logros en materia de racionalización comprenda medios no virtuales teniendo en cuenta que no todos los ciudadanos tienen acceso a estos medios ni a las redes sociales.
- Otros asistentes recalcan la importancia de cuantificar los ahorros de la estrategia de racionalización de trámites para impulsar la continuidad de dicha estrategia en sus entidades y mejorar la visión que los ciudadanos tienen del estado.
- Se lleva a cabo la presentación del sello de la excelencia del DNP, por parte del DNP.
- Se lleva a cabo la presentación del proyecto de derechos ciudadanos, por parte de Función Pública.
-

Conversatorio

- Varios líderes tienen dudas sobre cómo se debe caracterizar a los usuarios; por ello, se pidió hablar con el PNSC para coordinar un taller que aborde a profundidad el tema y en el que participen FP, el DNP, el MinTIC y la Secretaría de Transparencia.
- Los Manuales de Funciones y Competencias Laborales de todas las entidades públicas deberían incluir como un requisito transversal la atención al ciudadano en todos los cargos. Proponen que Función Pública, como entidad técnica en los procesos de modificación y creación de plantas de personal, expida una circular a este respecto. Desde la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano se revisará el tema para ver cuál es la mejor estrategia.
- El líder del Ministerio de Cultura pregunta si el sello del MinTIC y el del DNP se piden al mismo tiempo. Se aclara que son dos sellos diferentes y que las entidades se deben postular por separado, según su voluntad de acceder a uno u otro. No son excluyentes.
- Varias dudas referentes a cómo atender solicitudes verbales en lenguas que no sean castellano. Se propone hacer una mesa de trabajo con la Secretaría de Transparencia, MinCultura y otras entidades clave que puedan apoyar el tema.
- Se propone compartir una o dos buenas prácticas de servicio al ciudadano en los próximos encuentros, esto en aras de compartir conocimiento y construir colectivamente.
 - En particular en este encuentro, se presentan dos (2) experiencias exitosas: i) de la ANH para la atención de preguntas frecuentes (Silvia) y ii) del INSOR para atención de personas con discapacidad auditiva a través de Skype.