



## VII ENCUENTRO TRANSVERSAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

Sello de  
Excelencia  
de servicio al ciudadano

Luz Patricia Cano  
Directora  
Programa Nacional de Servicio al Ciudadano

15 de marzo de 2017  
[dnp.gov.co](http://dnp.gov.co)



# ¿Cómo nos percibimos?



# ¿Qué opinan los ciudadanos de nuestra labor?

■ Bajo ■ Medio ■ Alto ■ NS / NR

Amabilidad de la persona que lo atiende

34,1%

46,3%

18,9%

Calidad de la asesoría recibida

37,2%

46,5%

15,7%

Conocimiento de la persona que lo atiende

32,1%

50,3%

17,1%

Presentación personal de quien atiende

21,9%

45,7%

30,9%

■ En desacuerdo

■ Ni acuerdo ni desacuerdo

■ De acuerdo

■ NS / NR

Confía en los servidores públicos frente a requerimientos

45,1%

44,1%

10,2%

# ¿Qué opinan los ciudadanos?

Índice PC= 61,1%

En una escala de 1 a 10 donde uno 1 es **MUY MALO** y 10 **EXCELENTE**, por favor califique cada uno de los siguientes aspectos del servicio prestado por las entidades públicas

■ Bajo ■ Medio ■ Alto

Calidad de la prestación del servicio que ofrecen las entidades públicas

40,6%

51,8%

7,6%

Tiempo de espera para ser atendido

54,9%

35,3%

9,4%

Cumplimiento de tiempos para entrega del servicio o resolver la inquietud

39,1%

47,5%

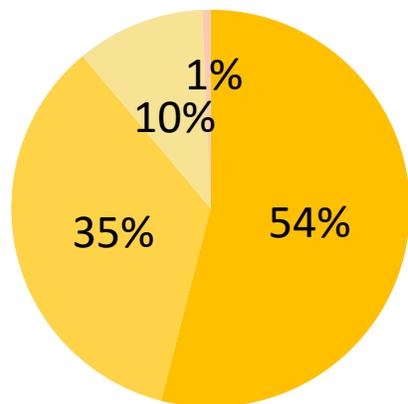
12,9%

# ¿Qué opinan los ciudadanos?

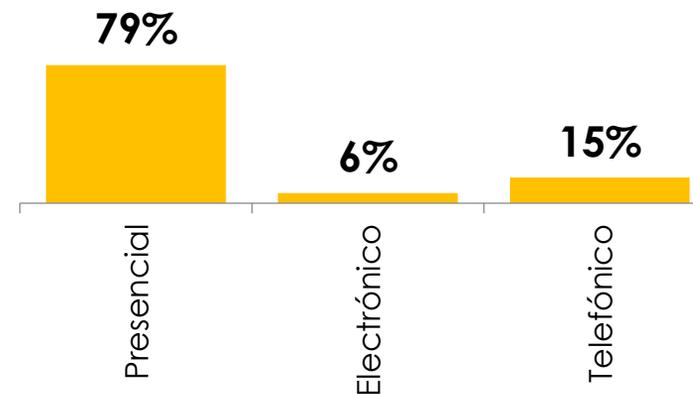


## Satisfacción

- Baja
- Media
- Alta
- NS/NR



## Canal utilizado



**TIEMPOS PROMEDIO**  
(en minutos)

**DESPLAZAMIENTO**

40,5

**ESPERA**

54,3

**ATENCIÓN**

16,4

**RESPUESTA**

9,9



**VISITAS PROMEDIO**

2,7

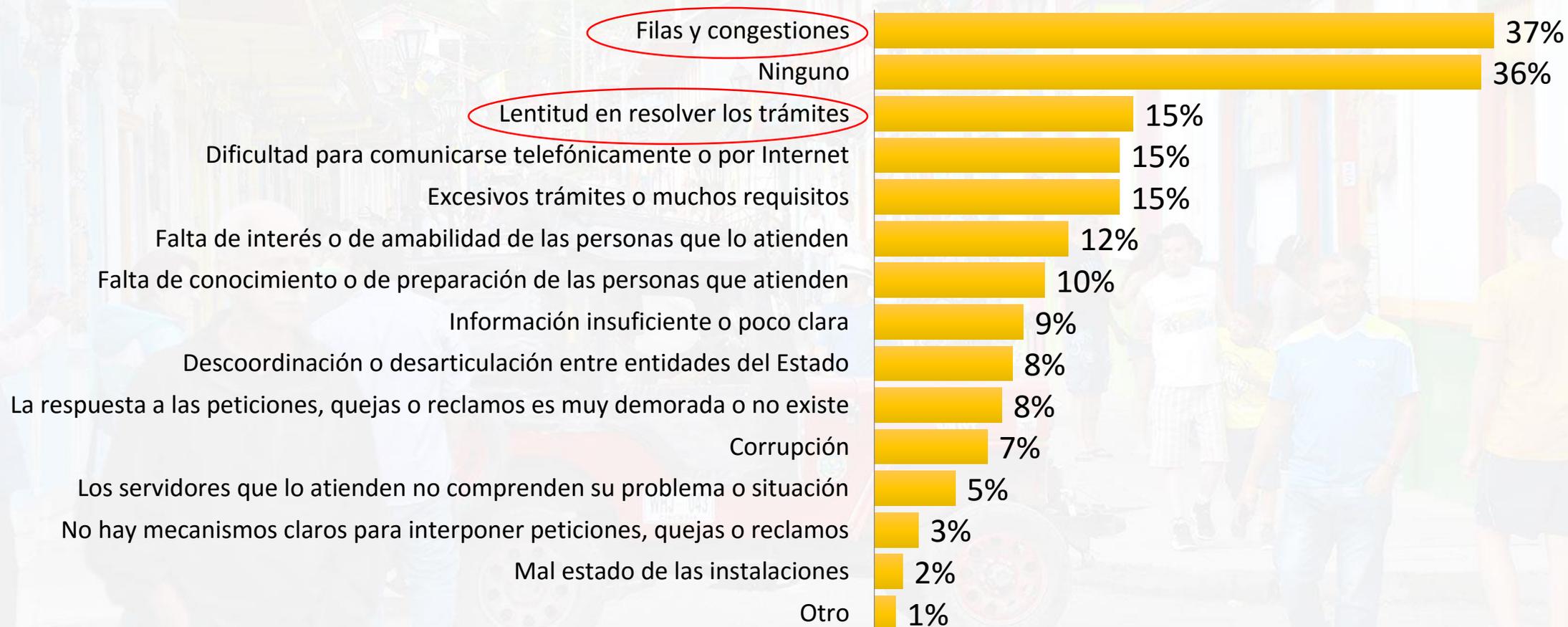


**COSTO PROMEDIO DEL TRAMITADOR**

\$15 mil

# ¿Cuáles son las principales dificultades?

Dificultades en la interacción con las entidades públicas a la hora de realizar trámites



¿Qué queremos lograr?

C  
R  
E  
C  
I  
M  
I  
E  
N  
T

PERSEVERANCI

aprendizaje

ellos

juntos

equidad

éxito

excelencia

servicio

tú

satisfechos

nosotros

pasión

yo

derechos

Ciudadanos

efectividad

todos



# ¿Qué queremos lograr?

**Excelencia** proviene del vocablo latín *excelsus* que puede dividirse en *ex* (fuera de) y *celsus* (elevado o superior), puede definirse como **“aquello que esta por fuera o por encima de lo más elevado”**.

*Himalaya  
Cordillera más alta de la Tierra. Allí está el Monte Everest con  
8848 ms sobre el nivel del mar.*

*“Ninguno de nosotros es tan bueno como todos nosotros juntos”*

*Ray Kroc.*



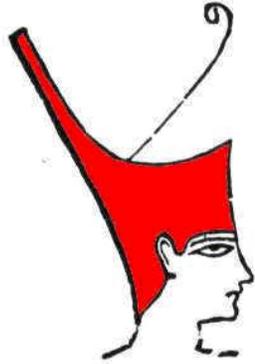
*Ganso Anser indicus,  
capaz de volar el Himalaya.*

# Algunos referentes de Excelencia



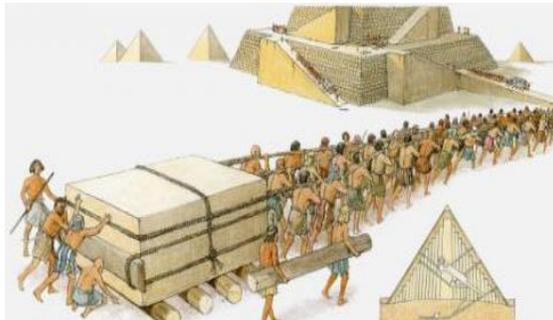
Grecia Antigua

Mejores deportistas en cultura griega:  
**coronas de laureles**



Egipcios

Mejores obreros del antiguo Egipto:  
**promoción a supervisores de medidas.**



## Mejores organizaciones:

La organización internacional de estándares o normas (ISO) certifica la calidad.



International  
Organization for  
Standardization



Canadá

**Premio a la Excelencia en Servicio Público** en la gestión, innovación, servicio al ciudadano y multilingüismo

**¡Veamos qué somos capaces  
de hacer!**



# Sello de Excelencia en servicio al ciudadano DNP



## ¿Qué es?

Herramienta que establece una **hoja de ruta** para que las entidades públicas y privadas que ejerzan funciones públicas, ya sea del orden nacional, regional o local, avancen hacia la **excelencia** en materia del servicio al ciudadano.

## ¿Para qué?

- ✓ Elevar los **niveles de satisfacción**.
- ✓ Promover la **excelencia** en el servicio.
- ✓ Ofertar servicios **personalizados**.
- ✓ Re-direccionar del **modelo de gestión**.

# Innovación en los estándares de Excelencia



## Posicionamiento estratégico

Defensor del ciudadano  
Buenas prácticas  
Manual del MGPESC



## Mejoramiento Procesos y Procedimientos

Reingeniería de procesos  
Niveles de atención  
Segmentos de ciudadanos



## Gestión del talento humano

Mejoramiento perfiles para la atención  
Generación incentivos.



Ventanilla hacia adentro

Ventanilla hacia afuera

## Fortalecimiento de canales de interacción con el ciudadano

Canales múltiples integrados, personalización y usos de tecnologías, servicios multilingües.

## Claridad en las condiciones de la prestación del servicio

Lenguaje Claro  
Flujos integrales de información  
[VIDEO](#)



## Cumplimiento de expectativas y calidad del servicio

Mecanismos alternativos para validar la pertinencia de la oferta



**RECONOCIMIENTO Y REPUTACIÓN  
CAMINO A LA EXCELENCIA A NIVEL PAÍS**

# Camino hacia el Sello de Excelencia



Entidad 





Somos ciudadanos  
trabajando para  
ciudadanos