

Departamento Nacional de Planeación (DNP)
Programa de Fortalecimiento de la Innovación Institucional Pública Nacional (PROFIIP)
Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC)

Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano: Estrategia Territorial del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano

Bogotá, marzo de 2012. Colombia enfrenta grandes retos en lo que a Servicio al Ciudadano se refiere. En este sentido **“El Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC)”** del Departamento Nacional de Planeación (DNP), ha venido trabajando desde el 2007 con 103 entidades públicas del orden Nacional para establecer lineamientos estratégicos que le permitan al país mejorar la calidad y la accesibilidad en los servicios y productos que el Estado ofrece a los ciudadanos.

Para 2012, el **“Programa Nacional de Servicio al Ciudadano”** en cabeza de su Coordinadora, Rosa Irene Rubio Cañón, ha anunciado la actualización de política pública con el animo de responder a las necesidades actuales del país y brindar lineamientos estratégicos para las entidades del orden territorial, *“En este momento nos encontramos en una actualización de la política pública, con el fin de poder apalancar y dar directrices a todas las Entidades de Orden Nacional y Territorial. Ya superamos la fase piloto y es necesario tener retos más ambiciosos, que nos permitan velar por la atención adecuada, eficiente y oportuna de todos los ciudadanos”*.

Uno de los grandes retos del **“Programa Nacional de Servicio al Ciudadano”** es fomentar las Alianzas Público Privadas en torno de la creación de Centros Integrados de Servicio en diferentes regiones del país, para poder ofrecer en un solo espacio, y de manera ágil, oportuna y permanente todos los servicios y trámites que un ciudadano requiere.

Como antesala de los Centros Integrados de Servicio y en respuesta a la necesidad de ampliar el cubrimiento territorial del Servicio al Ciudadano el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano diseño la estrategia de Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano, las cuales se vienen realizando desde el año 2010 en diferentes ciudades del país con excelentes resultados (véase cuadro 2. Resultados Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano). *“Las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano, han sido nuestra puerta para la regionalización de lineamientos y estrategias conjuntas en torno a Servicio al Ciudadano, no obstante estas Ferias son el primer paso para migrar a centros integrados de servicio que nos permita en las regiones dar soluciones en torno a calidad y accesibilidad de manera más oportuna”* Afirmó Rubio Cañón.

El “Programa Nacional de Servicio al Ciudadano” anunció que para el 2012 se llevaran a cabo ocho (8) Ferias en diferentes ciudades del país, en cada una se planea reunir cerca de sesenta (60) entidades que ofrecerán en cada jornada más de cien (100) trámites y servicios del Estado. Con esta iniciativa se pretende acercar el Estado a las comunidades y facilitar el acceso a todos los servicios, trámites, programas y campañas que ofrecen las entidades de la Administración Pública.

El cronograma de las Ferias para 2012 es el siguiente:

Cuadro 1. Cronograma de Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano 2012.

CIUDAD	FECHA
San Andrés	21 de abril
Pasto	19 de mayo
Apartadó	16 de junio
Cúcuta	14 de julio
Quibdó	18 de agosto
Pereira	8 de septiembre
Buenaventura	6 de octubre
Florencia	3 de noviembre

Fuente: Programa Nacional de Servicio al Ciudadano

En estos municipios, los ciudadanos podrán contar por un día, en un solo lugar y en medio de un ambiente de feria, de una gran oferta institucional de los servicios y trámites que ofrece el Estado. *“Lo que pretendemos en el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, es fomentar más escenarios en los cuales el Estado se acerque al ciudadano con el fin de brindarle servicios y trámites, no sólo de calidad, sino que respondan de manera oportuna a los requerimientos y expectativas de los ciudadanos, para ello, espacios como los de las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano, constituyen una iniciativa encaminada a fomentar dichos escenarios en procura de que el relacionamiento del ciudadano con el Estado cumpla con los postulados del Buen Gobierno y con los fines esenciales del Estado. Por lo tanto convocamos a toda la ciudadanía que resida en las regiones en las cuales se van a realizar las Ferias para que participen de dichas jornadas”* Concluyó la Coordinadora del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

Cuadro 2. Resultados Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano

FERIA	FECHA	CIUDADANOS ATENDIDOS	TRAMITES Y SERVICIOS PRESTADOS	ENTIDADES PARTICIPANTES
Soacha	26 de junio de 2010	3.722	4.175	35
Tunja	27 de noviembre de 2010	6.744	3.177	43
Medellín	27 de noviembre de 2010	2.100	3.256	29
Bucaramanga	27 de noviembre de 2010	16.000	8.095	47
Sincelejo	20 de agosto de 2011	13.420	16.522	60
Cartagena	24 de septiembre de 2011	12.500	13.125	88
Barrancabermeja	3 de diciembre de 2011	6.000	6.300	37
Carmen de Bolívar	10 de diciembre de 2011	6.200	6.510	29

Fuente: Programa Nacional de Servicio al Ciudadano

¹ **ACERCA DE:** El Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC), se creó en el año 2007 en el marco del Plan Nacional de Desarrollo 2006 – 2010 “Estado comunitario: desarrollo para todos”, en dicho Plan se estableció la necesidad de desarrollar un modelo de gestión de servicios al ciudadano que garantizara que los trámites y servicios que ofrecen las entidades de la Administración Pública fueran brindados de manera oportuna y con calidad. Se crea así, el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano en el Departamento Nacional de Planeación (DNP) en el marco del Programa de Renovación de la Administración Pública (PRAP), actual Programa de Fortalecimiento de la Innovación Institucional Pública Nacional (PROFIIP), y se le encarga la misión de definir los lineamientos estratégicos, al igual que la tarea de coordinar las acciones tendientes a garantizar que los trámites y servicios que ofrecen las entidades de la Administración Pública, adscritas al Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano (SNSC), sean brindados de forma oportuna y con calidad. En el artículo 8° del Decreto 2623 de 2009, se creó la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano, como un cuerpo colegiado responsable de “ejercer la coordinación del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”, y a su vez el artículo 3° del mismo Decreto, señala que el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano (SNSC), “es el conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas, encaminados a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública”. De esta forma, el citado Decreto 2623, en su artículo 11° establece que el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano será la Secretaría Técnica de la Comisión, encargándolo así de prestar el apoyo requerido para el ejercicio de las funciones de la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano y de la evaluación y seguimiento a los lineamientos que esta define; dicha Comisión, está integrada por el Ministro de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el Director del Departamento Nacional de Planeación, el Director del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Director del Departamento Administrativo Nacional de Estadística, el Director de la Escuela Superior de Administración Pública. El Programa Nacional de Servicio al Ciudadano ha venido desarrollando sus acciones en el marco de la Política Pública de Buen Gobierno implementada por el Presidente de la República Juan Manuel Santos Calderón. Así, uno de los pilares que fundamentan y legitiman dicha Política Pública es la provisión oportuna y de calidad de todos los trámites y servicios ofrecidos por el Estado. La gestión eficaz de las solicitudes, la definición adecuada de los procesos de atención, la destinación de recursos para el mejoramiento continuo del servicio y el desarrollo de una institucionalidad orientada a satisfacer al ciudadano, es el norte que debe guiar el accionar de las entidades de la Administración Pública. Para desarrollar todos estos propósitos y en concordancia con el artículo 234 del Plan Nacional de Desarrollo 2010 – 2014: Prosperidad para Todos, el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano estableció como uno de los objetivos principales del Buen Gobierno la necesidad de mejorar la “oportunidad, accesibilidad y eficacia de los servicios que provee la Administración Pública, a través de: a. Conformación de equipos de trabajo de servidores calificados para la atención a la ciudadanía, b. Diseño e implementación de infraestructura adecuada y suficiente para garantizar interacción oportuna y de calidad con los ciudadanos, c. Racionalización y optimización de los procedimientos de atención en los diferentes canales de servicio., d. Nivel territorial con acceso completo y de calidad a trámites y servicios del Estado.” Es así como desde el 2011 el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano ha concentrado sus esfuerzos en cuatro frentes de trabajo: 1. Diseño de lineamientos de política que garanticen el adecuado servicio al ciudadano, 2. Definición de estrategias de articulación Nación-Territorio para el fortalecimiento del Servicio al Ciudadano a nivel territorial, por medio del desarrollo de Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano y el apoyo técnico a la formulación de proyectos encaminados a montar Centros Integrados de Servicio en las diferentes ciudades del país, 3. Adecuada cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos, por medio de la

estructuración de cursos, y la realización de foros y seminarios de cualificación. 4. Fortalecimiento de canales de atención mediante el diseño de manuales y herramientas encaminadas a diagnosticar y mejorar el estado de los diferentes canales de atención de las entidades de la Administración Pública.