

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

14 de Julio, próxima Feria Nacional de Servicio al Ciudadano

Bogotá, julio de 2012 - El **Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC)** del Departamento Nacional de Planeación (DNP), anunció que el próximo 14 de julio se llevará a cabo la doceava **Feria Nacional de Servicio al Ciudadano** en la ciudad de San José de Cúcuta.

Tras el éxito de las pasadas Ferias, El PNSC con el apoyo de la Alta Consejería para el Buen Gobierno y la Eficiencia Administrativa, continua recorriendo el país con esta iniciativa que se ha venido desarrollando desde el año 2010 y que busca facilitar el acceso a todos los servicios, trámites, programas y campañas que ofrecen las entidades de la Administración Pública para los ciudadanos.

En esta oportunidad se realizará la 12ª versión de las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano y todos los Cucuteños y Santandereanos, podrán acceder a los más de 250 trámites y servicios que cerca de 60 entidades del Gobierno Nacional y Territorial estarán prestando. *“Estamos empeñados en acercar el Estado a los ciudadanos a lo largo y ancho de nuestro país y el trabajo de articulación que hemos realizado con alcaldías y gobernaciones nos ha permitido ser exitosos en este empeño, en esta oportunidad contamos con todo el apoyo de la Alcaldía de Cúcuta y la Gobernación de Norte de Santander y eso nos permite afirmar que esta nueva versión de nuestras Ferias, también será un éxito”*, afirmó Rosa Irene Rubio, Coordinadora del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

Los asistentes a esta Feria, podrán acceder a servicios de vacunación, oferta educativa, información sobre subsidios de vivienda, información sobre programas de gobierno como el de familias en acción, recomendaciones para ahorrar energía en sus hogares, servicios de atención integral a la primera infancia, solicitud y actualización de Registro Único Tributario (RUT), información sobre restitución de tierras, entre muchos otros trámites, servicios e información.

La Feria se llevará a cabo el próximo sábado 14 de julio en la Biblioteca Pública Julio Perez Ferrero, de 8 a.m a 3 p.m, el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano invita a toda la ciudadanía a participar y acercarse al Estado en un ambiente de Feria, propicio para toda la familia.

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 defina; 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.