

TERRITORIAL QUINDIO RISARALDA



Proyección Institucional



**Reciba un
cordial saludo
y bienvenida a
este evento
de
Capacitación**

ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CONTEXTO DE LA ÉTICA PÚBLICA I

Ruben Dario Naranjo S
Magister en Educacion
Especialista en Gerencia Social
Administrador Publico

Presentación de los contenidos de la temática 6 Horas

Mesas de discusiones por parte de los asistentes 1 Hora

Socialización de resultados de las mesas discusionales 1 Hora

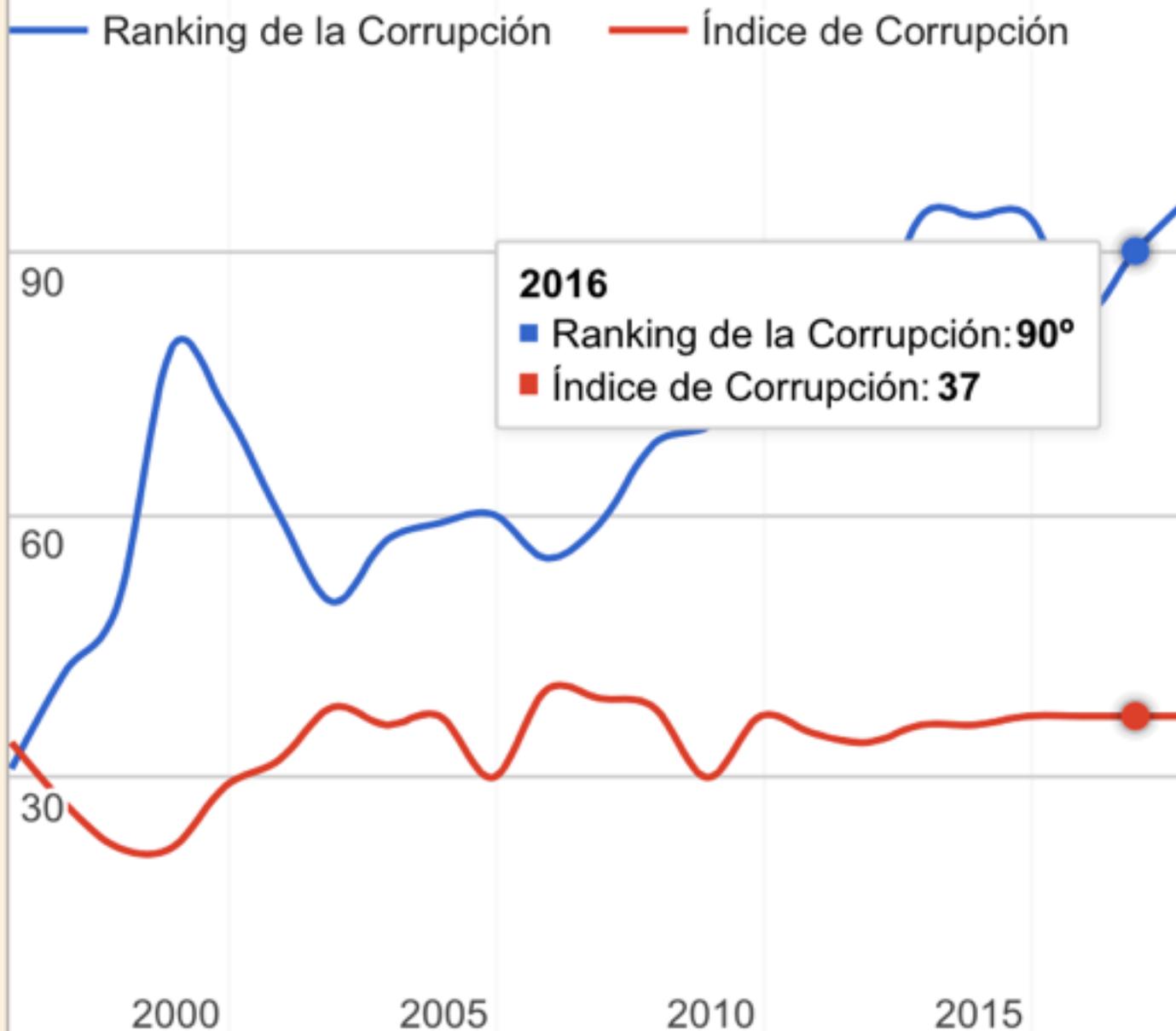


LA CORRUPCIÓN EN COLOMBIA

- En general, el estudio revelado por Transparencia Internacional establece que tanto en:
- Colombia como en República Dominicana, México, Perú y Venezuela,
- “los índices de soborno son elevados”
- Hay una percepción generalizada en la región de que el fenómeno está en ascenso y que los gobiernos no combaten con determinación la corrupción.
- Incluso, que casi un tercio de quienes denuncian sufren represalias.

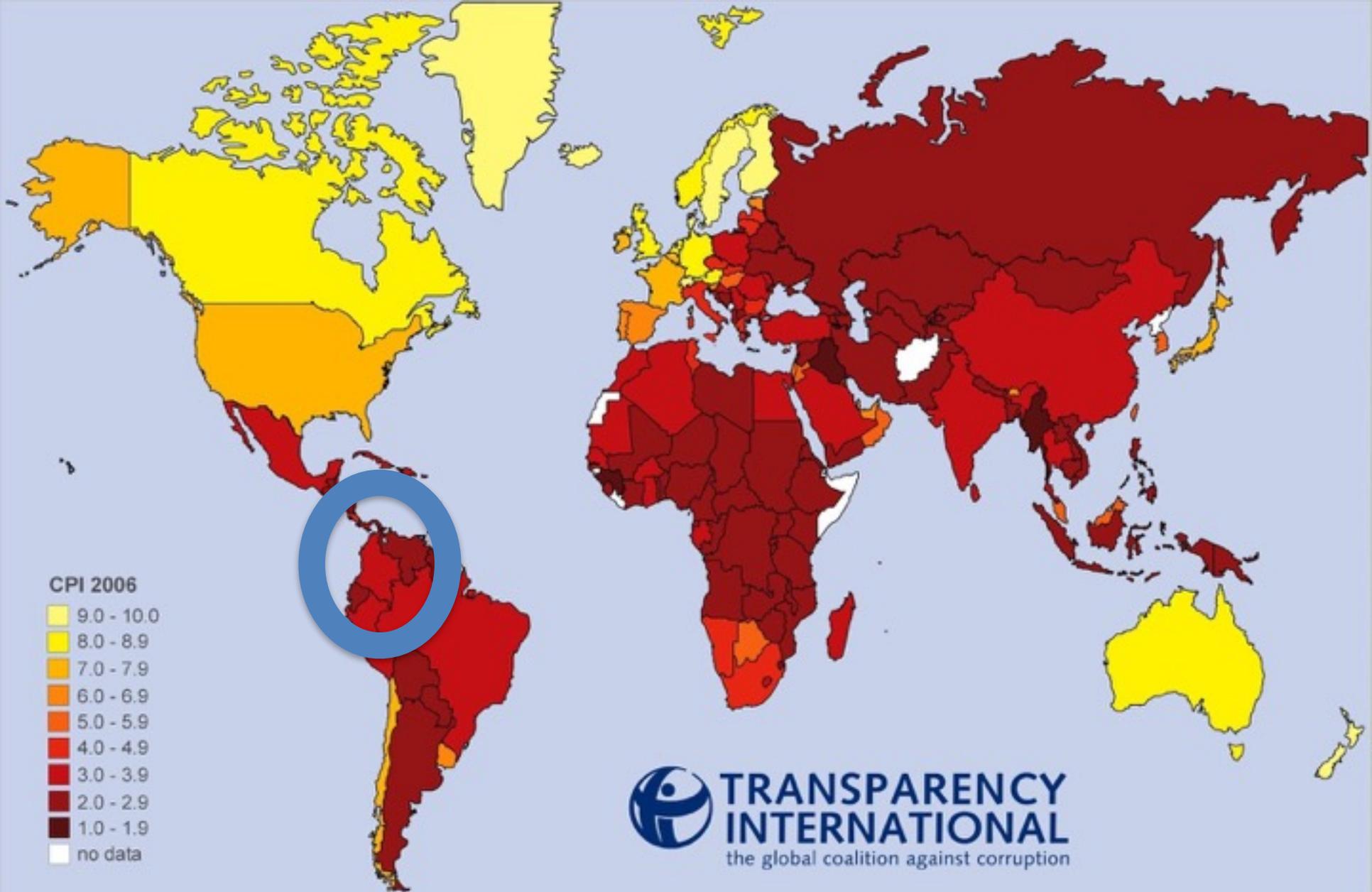


Colombia - Índice de Percepción de la Corrupción



Colombia - Índice de Percepción de la Corrupción

Fecha	Ranking de la Corrupción ▼	Índice de Corrupción
2017	96°	37
2014	94°	37
2013	94°	36
2012	94°	36
2016	90°	37
2015	83°	37
2011	80°	34
1998	79°	22
2010	78°	35
2009	75°	37
1999	72°	29
2008	70°	30
2007	68°	38



TRANSPARENCY INTERNATIONAL
the global coalition against corruption



Escuela Superior de Administración Pública
República de Colombia



Fundación LIDERES
para el Buen Gobierno



TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

Uno de los reclamos de la sociedad, sobre todo en estos tiempos de cambios, es la **CALIDAD EN LA ATENCION** que ésta debe recibir de sus funcionarios públicos. Dicha atención se manifiesta a través de la **SATISFACCIÓN DE LAS DEMANDAS** de la sociedad, el **RESPECTO POR LO DERECHOS HUMANOS** una mayor expectativa en el **nivel de vida** de los ciudadanos.



Escuela Superior de Administración Pública
República de Colombia



60
FOMENTANDO LIBERTAD
Y EL BIENESTAR



- La formación ética es vital en los individuos pues éstos tienen un **carácter eminentemente activo** en la **marcha y desarrollo de los organismos**, para **GARANTIZAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.**



- Precisamente, una de las causas que ha provocado la desconfianza en las instituciones públicas es la ausencia de principios y valores éticos,
- lo que da pie al incremento de vicios o actitudes anti-éticas tales como:
- Corrupción,
- Abuso de autoridad,
- Tráfico de influencias,
- Irrespeto al ciudadano,
- Maltrato entre muchas **!OTRAS MÁS!**
- Situaciones que impiden se alcancen las metas de desarrollo social, la calidad de vida de los ciudadanos y los objetivos institucionales.



VALORES DEL SERVICIO PÚBLICO

Código de Integridad

Los servidores públicos somos personas
que con vocación y orgullo trabajamos
duro todos los días para servir y
ayudar a los colombianos.

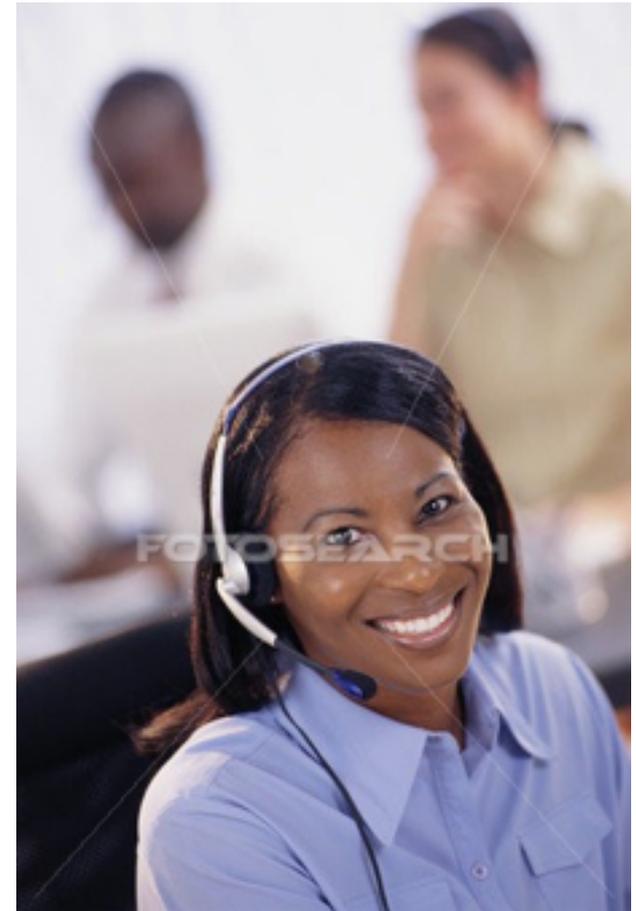


Escuela Superior de Administración Pública
República de Colombia



ATENCIÓN AL CIUDADANO

- **El Servicio al Ciudadano es un Mandato Constitucional,**
- **Razón por la cual es asunto de todas y cada una de las entidades públicas que conforman el Estado Colombiano.**



cb107707 www.fotosearch.es



Escuela Superior de Administración Pública
República de Colombia



ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Servicio al Ciudadano tiene la misión de hacer más real y tangible el Estado Social de Derecho,



ATENCIÓN AL CIUDADANO

Cada interacción que realizan los ciudadanos con nuestra entidad es una oportunidad para legitimar el Estado,



ATENCIÓN AL CIUDADANO



fotolia **Demostrando**
que los
"servidores
públicos"
estamos para
Servir a los
demás.



PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO -PNSC-

- Parte del PRAP. Programa de **Renovación** de la Administración Pública.
- Para **aumentar la confianza** entre la ciudadanía y la Administración Pública.
- Se origina en el artículo 2º. De la Constitución política.
- “Un mejor Estado al servicio del ciudadano”.



PNSCO



PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO



Escuela Superior de Administración Pública
República de Colombia



SERVICIO AL CIUDADANO

- **El Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC)**
- **Encargado de promover en las entidades de la Administración Pública del orden Nacional y Territorial,**
- **Una gestión pública que tenga como eje central**
- **El Servicio al Ciudadano y la Eficiencia Administrativa,**
- **A través de la generación de Políticas Públicas en materia de Servicio al Ciudadano y el acompañamiento técnico a las entidades,**
- **Con miras a mejorar sus estándares de atención y**
- **Ofrecer un servicio acorde a las necesidades, expectativas y realidades de los ciudadanos colombianos.**



SE LE

“SIRVE...”



La confianza es el principal activo de cualquier compañía, familia o relación.



SERVICIO AL CIUDADANO

Modernización del Estado

**Reforma
de las
Estructuras
y de los
Procesos**

**Incorporación
de las Nuevas
Tecnologías**

**Formación y
Capacitación
de los
Recursos
Humanos**

Planificación estratégica y objetivos organizacionales



Escuela Superior de Administración Pública
República de Colombia



60
FUNDACIÓN LIBRES
POR EL BIEN COMÚN





SERVICIO AL CIUDADANO



Escuela Superior de Administración Pública
República de Colombia



60
FUNDACIÓN LEYES
POR EL PAÍS



MEJOR GESTIÓN MEJOR PAÍS



DNP Departamento
Nacional
de Planeación



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



Escuela Superior de Administración Pública
República de Colombia



Fundación LIDERES
para el Buen Gobierno



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

¿QUE ES SERVICIO AL CIUDADANO?



*Estamos para
servirte*



Escuela Superior de Administración Pública
República de Colombia



PROPÓSITO DEL SERVICIO

Satisfacción

**Responder
a las Expectativas del
usuario ciudadano**

**Cumplir con el mandato
Constitucional e institucional**

**Construir una relación de
Confianza mutua**

FIDELIZAR

NTCGP 1000-2004 Numeral 3.47 "Percepción del ciudadano"



Escuela Superior de Administración Pública
República de Colombia



FONDES
FONDO DE DESARROLLO LOCAL



ATRIBUTOS DEL SERVICIO

- Un servicio de calidad debe cumplir con atributos relacionados con la expectativa del usuario respecto de la forma en que espera sea atendido por el servidor y estos son como mínimo, los siguientes:

ATRIBUTOS DEL SERVICIO

- **Respetuoso:** Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan diferencias.
- **Amable:** El trato debe ser cortés pero también sincero.
- **Confiable:** En la medida que sea conforme con lo previsto en las normas.
- **Empático:** El servidor percibe lo que el usuario siente y se pone en su lugar.
- **Incluyente:** Servicio de calidad para todos los usuarios sin distinciones, ni discriminaciones.
- **Oportuno:** Debe brindarse en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el usuario.
- **Efectivo:** Debe resolver lo solicitado.



CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

OCURRE EN UN TIEMPO
COMIENZO Y FIN

IRREVERSIBLE

NO SE PUEDE
ALMACENAR

ASOCIADO A
CONDUCTAS

SE PRODUCE
NO SE TRANSPORTA



MALA ATENCION AL CIUDADANO



ESPERE
A VER



Escuela Superior de Administración Pública
República de Colombia



Tipos de Ciudadanos

Situaciones en las que puede manifestar sus rasgos particulares y Normas para su tratamiento

Ciudadano no Conforme



Ciudadano Indeciso



Ciudadano Afable



Ciudadano Pretencioso



Ciudadano Tímido



Ciudadano Minucioso



Somos Ciudadanos No Clientes



Escuela Superior de Administración Pública
República de Colombia



FORJANDO LEÍDES
POR EL MAÑANA



CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO



ANTECEDENTES DE DIFICULTADES EN EL SERVICIO AL CIUDADANO

**Tiempos de espera
Altos**

**Gestión aislada
E información
Desarticulada**

**Directivos poco
Involucrados**



**Servidores públicos
Poco calificados**

**No conocen el perfil del
Ciudadano que acude
A la entidad**

**Inadecuada infraestructura
física y técnica**



Escuela Superior de Administración Pública
República de Colombia



PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO. "PNSC" TRES LINEAS DE ACCIÓN



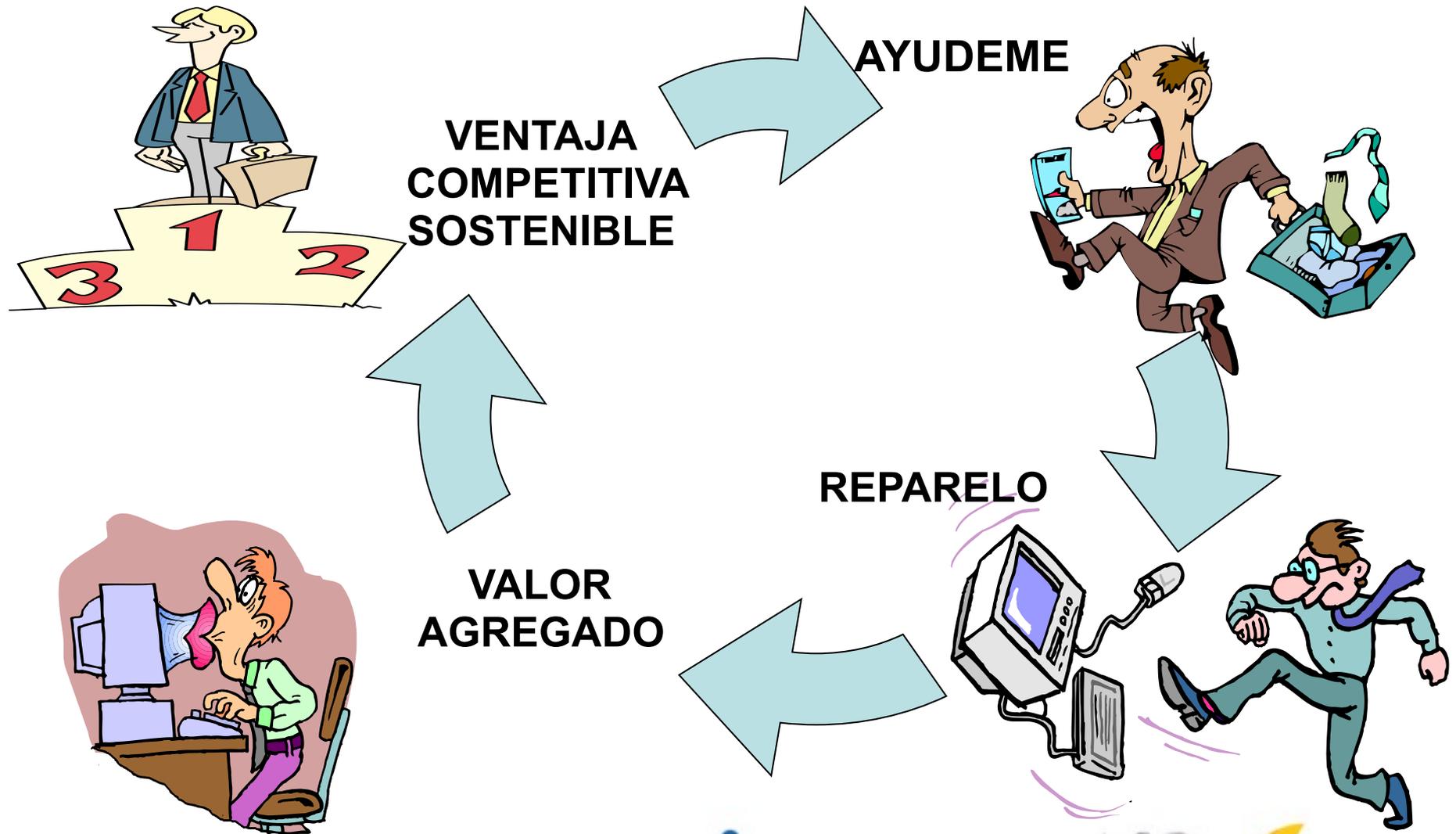
POTENCIAR EL TALENTO
HUMANO CALIDEZ, AMABILIDAD
Y EFECTIVIDAD DEL
SERVICIO.

USAR LAS
TECNOLOGIAS
DE INFORMACIÓN

IMPLEMENTAR
MODELOS DE GESTIÓN PARA EL
SERVICIO



EVOLUCIÓN CONCEPTO DE SERVICIO



CONCEPTUALIZACIÓN DEL CIUDADANO



PRINCIPIOS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO



Escuela Superior de Administración Pública
República de Colombia



FORJANDO LIBERTAD
POR EL BUEN GOBIERNO



PRIMER PRINCIPIO

**TODOS SIN
EXCEPCIÓN
MARCAMOS
UNA DIFERENCIA**

- **Identifique las personas en cuya vida marcaremos una diferencia. Ciudadanos, Clientes, familia, jefe, compañeros.**



MARCANDO LA DIFERENCIA



“ Si un hombre esta destinado a ser barrendero, debe barrer las calles tan impecablemente como Miguel Ángel pintó, como Beethoven compuso su música o como Shakespeare escribió sus poemas”

Martín Luther King. Jr.



Escuela Superior de Administración Pública
República de Colombia





**SER FELIZ NO
ES UN ESTADO DE
ÁNIMO, ES UNA
DECISIÓN.**



SEGUNDO PRINCIPIO

CONVIERTA LO ORDINARIO EN EXTRAORDINARIO

- La calidad de la relación determina la calidad del servicio.
- Depende de ti.
- De la visión que tengas del trabajo



TERCER PRINCIPIO



CAPACIDAD DE REINVENTARNOS CON REGULARIDAD

- ¿Qué podemos hacer para mejorar nuestros respectivos trabajos y renovarlos?
- Qué vamos hacer para mejorar el servicio al ciudadano?



LA PASIÓN
ES LO QUE TE HACE
ENTENDER QUE LOS
LÍMITES SON MENTALES.



CUARTO PRINCIPIO

**DEBEMOS CREAR
VALOR
CONTINUAMENTE
PARA LOS DEMÁS
SIN QUE CUESTE
UN CENTAVO.**



**“Cuando valoramos
a la gente, le
agregamos valor.”**

John Maxwell.



Escuela Superior de Administración Pública
República de Colombia





ATENCIÓN AL CIUDADANO



Escuela Superior de Administración Pública
República de Colombia



60
FUNDACIÓN LIBRES
POR EL BIEN COMÚN



MARCO LEGAL

CONSTITUCION POLITICA

- Artículos: 23, 74 y 75 Derecho de petición, a la información
- Artículos: 86, 87 y 88 Acción de tutela, de cumplimiento, acciones populares

LEYES

- Ley 190 de 1.995 Moralidad de la administración pública, erradicación corrupción
- Ley 734 de 2002 Código disciplinario único, deberes del servidor público

LEYES

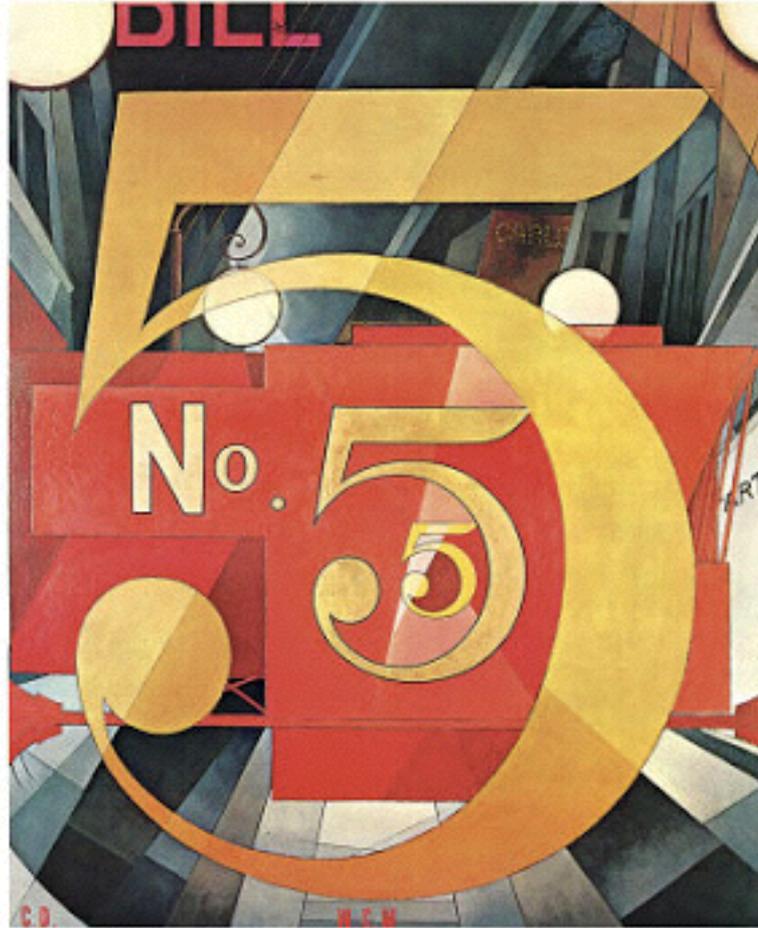
- Ley 617 de 2.000 Descentralización y racionalización del Gasto Público
Art. 75 Libertad para la creación de dependencias
- Ley 594 de 2.000 Ley general de archivos

OTRAS NORMAS

- NTC GP 1000:2004 Gestión de la Calidad en el Sector Público
- NTC ISO 10002 Directrices para la administración de las quejas y reclamos
- Directivas Presidenciales



LAS CINCO DIMENSIONES DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO



LAS CINCO DIMENSIONES DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO

Confiabilidad:
Capacidad de realizar el servicio prometido en forma confiable y precisa



LAS CINCO DIMENSIONES DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO



Capacidad de respuesta

Deseo de ayudar a los ciudadanos y proporcionar un servicio rápido

LAS CINCO DIMENSIONES DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO

Aseguramiento
Conocimiento y
cortesía de los
empleados y su
habilidad para
transmitir
confianza



LAS CINCO DIMENSIONES DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO



Empatía

La provisión de cuidado y atención personalizada a los ciudadanos colocándose en su lugar



LAS CINCO DIMENSIONES DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO



Tangibles

La apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales de comunicación



BIBLIOGRAFIA

- **NARANJO S, Ruben Dario. Vivencias Inéditas. Ediciones Argos Pereira 2009.**
- **Protocolos de Atención al ciudadano. Funciona Publica. Bogota 2017.**
- **ALVAREZ. Ma Elena. Etica en la Función Pública. Mexico 2010.**
- **CORTINA, Adela. Etica de la Razón Cordial. Ediciones Nobel. Madrid 2009.**
- **MERINO, Mauricio. Etica Publica. Siglo XXI Editores. Mexico 2010.**



Gracias

