




FICHA TÉCNICA: FERIA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

 <p>UNIDAD ADMINISTRATIVA PARA LA CONSOLIDACIÓN TERRITORIAL</p>	<p>PROCESO</p>	<p>La UACT, en cabeza de <i>Servicio al Ciudadano</i> ha venido participando en la estrategia liderada por el Departamento Nacional de Planeación (DNP), a través del “Programa Nacional de Servicio al Ciudadano” y apoyada por la Alta Consejería Presidencial para el Buen Gobierno y la Eficiencia Administrativa</p>	<p>VERSIÓN:01</p>
	<p>PROCEDIMIENTO</p>	<p>FERIA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO</p>	<p><u>PERÍODO: 06/MAYO-/13- AGOSTO/2013</u></p> <p>Páginas: 1</p>

1. OBJETIVO:

Gestionar, coordinar y articular la participación de las diferentes áreas misionales de la Entidad, con el fin de movilizar los programas, servicios y trámites de cara a la ciudadanía, desarrollando las estrategias de participación para cada Feria, según la particularidad de cada territorio donde se realice dicho evento.

2. ALCANCE:

Garantizar la accesibilidad de los servicios y trámites que brindamos como entidad pública, adoptando un nuevo modelo de gestión en el servicio, que permita optimizar la relación de confianza Ciudadano – Estado.

3. JUSTIFICACIÓN :

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.

¿Cómo realiza la UACT su intervención en las FNSC?

Servicio al Ciudadano, coordina y desarrolla de manera conjunta con las diferentes áreas misionales participantes, según previo diligenciamiento de formato de inscripción de vinculación ante el DNP –PNSC, su acción para movilizar y visibilizar los esfuerzos que realiza la entidad, en la oferta de trámites y servicios de cara al ciudadano.



ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN

Servicio al Ciudadano - UACT-

ESTRUCTURA

- ✓ La Regional que va a ser sede de la Feria, juega un papel preponderante en el ejercicio pre-durante y post – Feria, ya que son ellos quienes brindan el insumo para la participación en la Feria.
- ✓ Se realizan reuniones de preparación pre-feria de manera conjunta con las áreas inscritas, con el fin de determinar la información(exógena-endógena) a suministrar junto con los trámites y servicios que oferta la Entidad en la zona.
- ✓ Se priorizan los requerimientos logísticos necesarios para el desarrollo de la estrategia de posicionamiento.
- ✓ Se ajusta y compara la información recibida de las áreas misionales y la entregada por la Regional, con el fin de homogenizar contenidos, ajustados con la realidad en zona.
- ✓ Con el DNP, se coordina la asistencia de los funcionarios inscritos a la reuniones Pre-Feria convocadas tanto en nivel central como regional.
- ✓ Se empodera al Gerente Regional, con toda la información suministrada por PNSC y *Servicio al Ciudadano* en las acciones que se desarrollan en el marco de la Política Pública de Buen Gobierno implementada por el Presidente de la República Juan Manuel Santos Calderón.
- ✓ Durante la Feria, se realiza levantamiento de información de los ciudadanos en orden de llegada (derecho de turno) que se acerquen a la carpa de la Inclusión Social- Mesa de la Unidad Administrativa para la Consolidación Territorial.

ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN

Servicio al Ciudadano - UACT-

POSICIONAMIENTO

- ✓ Se desarrolla una estrategia integral de divulgación y promoción de la información y servicios ofertados por la UACT, registrados ante el SUIT.
- ✓ Como fruto las reuniones pre- feria internas, se define el diseño de campaña, según la particularidad de la zona en donde se vaya a realizar el evento.
- ✓ Una vez puesto en marcha, el diseño de campaña, se implementa una estrategia que permita definir el material publicitario que se llevará a la Feria, en el que se incluye la socialización de nuestros canales de atención y contacto.
- ✓ Se realiza un recorrido por diferentes medios en conjunto con el Gerente Regional, para hacer difusión en los días previos al evento.
- ✓ Una vez se brinda la información a la persona que la requiera, se cierra la atención, con la PREMISA **“Con Consolidación, la Feria se va , pero el Estado y la institucionalidad, se quedan a su servicio”**
- ✓ En el desarrollo de la Feria, se realizan alianzas estratégicas con otras instituciones.
- ✓ Durante la Feria, se divide el trabajo para lograr eficacia en la actividad de difusión.
- ✓ Se aplica un formato de medición para calificar la atención brindada por parte de los funcionarios públicos a una muestra representativa de los asistentes al punto de servicio de la Entidad, dispuesto en el evento.
- ✓ Se socializará el procedimiento de Peticiones, Quejas y Reclamos de la –UACT- Versión 1.

ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN

Servicio al Ciudadano- UACT-

JORNADAS DE SENSIBILIZACIÓN SOCIAL

Pensando en el fortalecimiento del pilar (2) dos de la PNCRT, se crea este espacio como jornada de trabajo con comunidades, en dónde se busca que la **innovación social**, como estrategia de mercado, nos permita llegar a la población de manera directa, en un lenguaje sencillo y claro, facilitando el acceso de los grupos poblacionales a los servicios que brinda el Estado. Este ejercicio se enfoca de manera diferente en cada intervención que hacemos en territorio, de acuerdo a las necesidades de nuestro municipios en Consolidación.

Experiencias en la participación de las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano

■ Año 2012:

- Se programaron ocho (8) ferias por parte del PNSC
- El PNSC canceló la realización de una de estas ferias (Pereira)
- La UACT participó en cuatro(4) de las ocho ferias programadas: San Andrés, Pasto, Cúcuta y Medellín

Año 2013:

- Las Ferias tuvieron lugar en 5 municipios del país escogidos tras realizar un proceso de priorización, que incluyó variables tales como, número de habitantes, tasa de desempleo municipal, **Plan de Consolidación**, Plan Nacional de Desarrollo, Estrategia de Red Unidos, Red de Víctimas y zonas no atendidas previamente.
- Fueron priorizados dos municipios de nuestras Zonas en consolidación: **ARAUCA Y POPAYÁN.**
- Inicialmente se programó el municipio de Santander de Quilichao para la realización de la feria pero la situación de orden público, despertó alarma entre las demás entidades participantes, por esta razón se define Popayán, como ciudad sede para la realización de la misma.



Experiencias en la participación de las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano

- Año 2014:
 - Las Ferias han sido programadas en 6 municipios del país escogidos tras realizar un proceso de priorización, que incluyó variables tales como, número de habitantes, tasa de desempleo municipal, **Plan de Consolidación**, Plan Nacional de Desarrollo, Estrategia de Red Unidos, Red de Víctimas y zonas no atendidas previamente.
 - Servicio al Ciudadano gestionó ante la Mesa Sectorial de Servicio al Ciudadano y el Departamento Nacional de Planeación – Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, la movilización y realización de las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano a los municipios en Consolidación, logrando la inclusión de 4 municipios en las 6 ferias a realizarse para el año 2014. Adicionalmente el PNSC ha reconocido el trabajo de Servicio al Ciudadano de la UACT, pensando en la realización de las Ferias 2015 en su totalidad, en los municipios en Consolidación.
 - Fueron priorizados cuatro municipios de nuestras Zonas en consolidación: **Tumaco, Caucasia, Puerto Asís y Riohacha.**
 - Inicialmente se programó el municipio de Puerto Asís, la realización de la feria programada para el 18 de Octubre, pero la situación de orden público, no permite el desplazamiento logístico del DNP hasta este territorio, por esta razón se define Cartago, como ciudad sede para la realización de la misma.



Valores agregados

Fácil acceso.- La Unidad Administrativa para la Consolidación Territorial, busca mejorar la calidad de los servicios, incrementar el rendimiento o el ahorro del gasto público, simplificar trámites o suprimir los que sean innecesarios, llevando hasta el territorio (ciudad o municipio) nuestra oferta o cualquier otra medida, que suponga un mayor grado de satisfacción en nuestros habitantes y su relación con la Entidad.

Lenguaje ágil.- La Entidad, busca ofrecer las aclaraciones y ayudas de índole práctica, que los ciudadanos requieran sobre procedimientos, trámites, requisitos y documentación en un lenguaje de fácil comprensión, para que la ciudadanía pueda presentar proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar, o para acceder al disfrute de un servicio o beneficiarse de su prestación.

Recordación de marca.- Lograr que la comunidad asistente a la Feria, llegué a tener un grado de recordación medio acerca de la Unidad y su misión en el territorio.

Base de Datos.-

- a. Entidades asistentes que nos visitan en el punto de atención.
- b. Ciudadanos atendidos en mesa.