



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano

ENCUENTRO DEL SECTOR PÚBLICO: EL CIUDADANO COMO CENTRO DE LA GESTIÓN PÚBLICA



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO 2016 -2021

Objetivo 4

Acercar el Estado al
ciudadano

Objetivo 1

Oportunidades,
inversión social, agua
e infraestructura

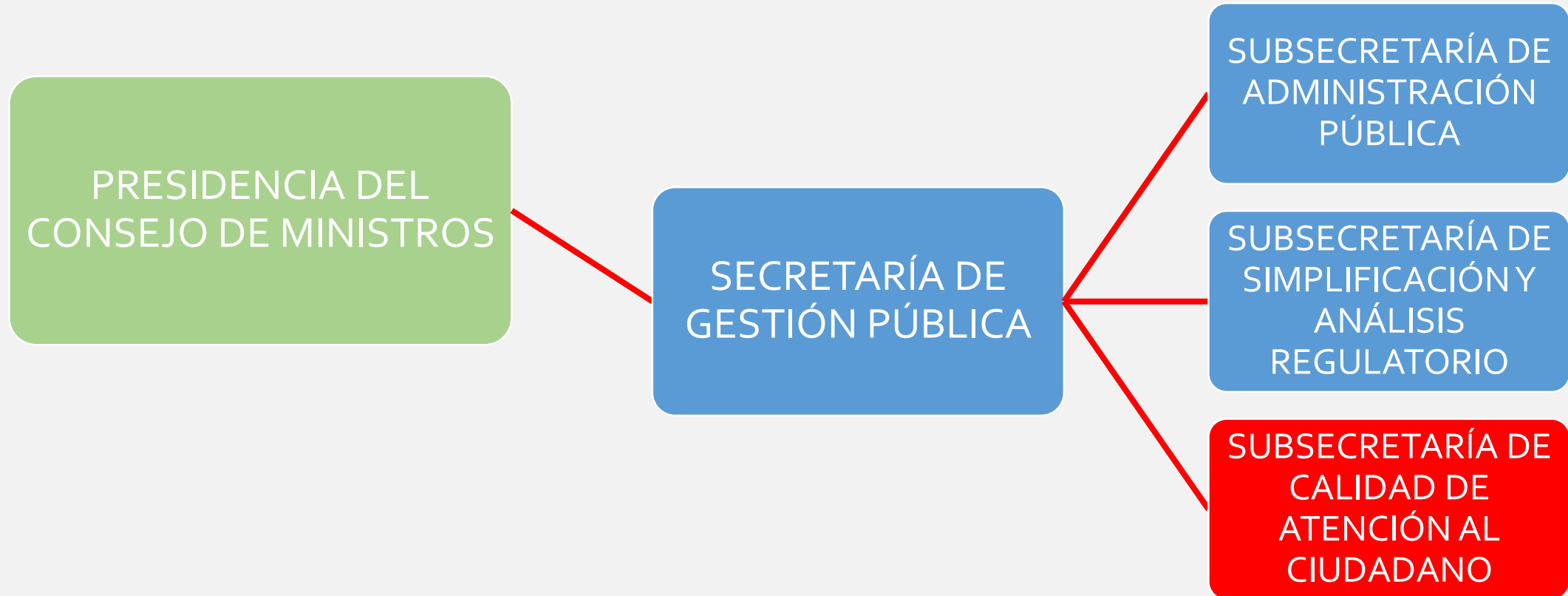
Objetivo 3

Empleo, formalización
y reactivación de la
economía

Objetivo 2

Liberar a nuestra
patria del flagelo de la
inseguridad

ORGANIZACIÓN DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS



PRINCIPALES FUNCIONES DE LA SUBSECRETARÍA DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

RECTORÍA

Elaborar, proponer, implementar planes, políticas, estrategias y normas para **lograr una atención a la ciudadanía de calidad**, así como supervisar su cumplimiento

IMPLEMENTACIÓN

Desarrollar e implementar planes, programas y proyectos de mejora de la calidad de la atención y de los servicios prestados por las entidades

NIVELES E INDICADORES DE SERVICIO

Establecer estándares para orientar a las entidades públicas respecto de la mejora de la calidad de sus servicios

COBERTURA

Ampliar y optimizar los procedimientos y la prestación de los servicios públicos, bajo la estrategia multicanal MAC



PRINCIPALES DEFICIENCIAS QUE AFECTAN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y QUE IMPACTAN EN LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN CIUDADANA



Insuficiente información sobre las características, necesidades y expectativas del ciudadano



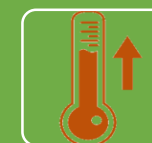
Limitaciones en la gestión interna de las entidades



Deficiente trato y profesionalismo del servidor público



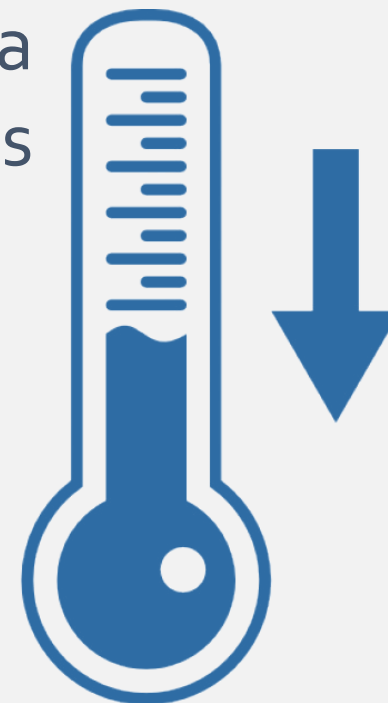
Inadecuadas condiciones de infraestructura y accesibilidad para la prestación de los servicios públicos



Ausencia de medición, inadecuada gestión de la información y falta de gestión del conocimiento

SITUACIÓN GENERAL DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN CIUDADANA RESPECTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Se han realizado distintos esfuerzos por mejorar la calidad de los servicios públicos; sin embargo, estos no han tenido un impacto directo en la confianza de la población en las instituciones públicas, así como del Estado en su conjunto.



INICIATIVAS ANTERIORES PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



**Manual para Mejorar la Atención a la
Ciudadanía en las Entidades de la
Administración Pública**



Versión Actualizada con enfoque de
Interculturalidad y de Género

Edición - 2015



ACTUAL ESTRATEGIA CORTO PLAZO



Septiembre 2016 – Diciembre 2017

ESTRATEGIA DE MEDIANO PLAZO

CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO



¿QUÉ ELEMENTOS UTILIZA LA CIUDADANÍA PARA VALORAR LOS SERVICIOS PÚBLICOS?

ATRIBUTOS VALORADOS POR LOS CIUDADANOS



Atención del personal



Complejidad de la gestión



Información



Tiempo



Transparencia



Infraestructura



Accesibilidad



Seguridad

MODELO DE CALIDAD DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

GRACIAS

“Aquí pensamos en ti”



calidad-atencion@pcm.gob.pe