¿Cómo llegamos a hablar de un Modelo Integral de Servicio al Ciudadano en el Sector Administrativo de Salud y Protección social?

<u>creto 2623</u> stema Nacional de Servicio al Ciudadano".

Nació la instancia coordinadora para orientar la calidad y excelencia del servicio al ciudadano en entidades públicas.

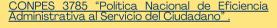


<u>CONPES</u>

<u>"Política Nacional de Servicio al Ciuda</u>

Se creó la política para contribuir a la generación de confianza y satisfacción de los ciudadanos con los servicios que presta la Administración Pública, a través de esquemas de articulación y coordinación de estrategias enfocadas a mejorar la gestión del servicio al ciudadano.

2013



Se enfocó en mejorar la efectividad y colaboración de las entidades públicas para una atención oportuna y con calidad a los ciudadanos, a través del modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano.



El Ministerio de Salud y Protección Social realizó una investigación que permitió diagnosticar las situaciones que inciden en la excelencia del servicio al ciudadano en el sector, formulando las siguientes iniciativas:

- Una línea base para la construcción, actualización y ajuste de la política adaptada al sector; y

- Un centro de servicio sectorial.



ro Especializado de Servicio al Ciudadano-

Se inició la construcción de una plataforma tecnológica para integrar información selectiva de las entidades del sector, dirigida a los ciudadanos en un lenguaje claro y sencillo.



2019-202

Modelo Integral de Servicio al Ciudadano y otros Grupos de Valor del Sector Administrativo de Salud y Protección Social - MISC.

Se elaboró el MISC para contribuir a la satisfacción de las necesidades de los grupos de valor respondiendo activa y efectivamente a sus requerimientos, con un enfoque de humanización y excelencia del servicio, mediante la colaboración para la construcción del valor público. Plantea una gestión por objetivos.



















