

GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DEL SECTOR PÚBLICO



Congreso Nacional
de Gerencia Pública
2019

19 de mayo

(El Pisco Pisco)

PUNTO DE PARTIDA



Congreso Nacional
de Gerencia Pública
2019

servir

El Punto Partida



7 de cada **10** ciudadanos
satisfechos respecto a los trámites
del Estado



PCM. Encuesta Nacional de Satisfacción Ciudadana 2017

8 horas en promedio
requieren los ciudadanos
para completar un trámite

BID. El fin del trámite eterno 2017



Latinobarómetro 2017

Solo **la mitad** de los
ciudadanos se siente
informado sobre las
gestiones que realizan.

PCM. Encuesta Nacional de Satisfacción Ciudadana 2017

41% de los trámites
del Estado (existen
más de 4000)
requieren **tres o más**
interacciones para su
resolución

BID. El fin del trámite eterno 2017

Piura: 66 locales del gobierno nacional





Municipalidad
Local



Banco de la Nación



Sunarp



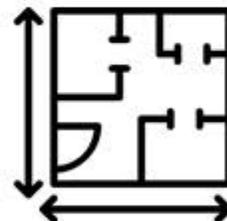
Sedapal



Edelnor



Municipalidad
De Lima



Arquitectos e
ingenieros

Congreso Nacional
de Gerencia Pública
2013

SSRV

(Lima)

Artículo 3°.- Del ámbito y alcance

Están sujetos a las disposiciones de la presente Ordenanza, dentro del Distrito de La Molina, el propietario o tenedor de animales domésticos, el responsable o titular del establecimiento, local o predio, así como los titulares de empresas de transporte o el propietario de vehículos, choferes o conductores en donde tenga lugar la infracción, según corresponda.

CAPÍTULO II DE LA CRIANZA Y TENENCIA RESPONSABLE DE ANIMALES DOMÉSTICOS

Artículo 4°.- En la jurisdicción de La Molina solo se permitirá la tenencia de manera permanente de hasta dos (02) animales domésticos en predios de hasta 600 mt².; para aquellos predios de más de 600 mt.² podrán tener de manera permanente hasta un máximo de cuatro (04) animales domésticos por predio. De manera excepcional el propietario podrá solicitar un mayor número de registros a la Veterinaria Municipal, la que evaluará su procedencia considerando la no existencia de queja vecinal. El incumplimiento de lo señalado en el presente artículo dará lugar al inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador y a la aplicación de la sanción prevista en el Cuadro de Infracciones y Sanciones (CISA). Considérese para la tenencia de manera permanente de animales domésticos a los caninos y felinos. En las propiedades horizontales: edificios, condominios, viviendas multifamiliares y otras, la tenencia de animales domésticos se establecerá en su reglamento interno; caso contrario, de no contar con el mismo o no especificar sobre la tenencia de mascotas, se regirá conforme a lo solicitado en el numeral 5 del Artículo 7° de la presente Ordenanza.

Artículo 5°.- El otorgamiento de licencias de funcionamiento para el desarrollo de los giros relativos a la crianza y albergue de animales domésticos se regirá por lo dispuesto en el Índice de Usos para la Ubicación





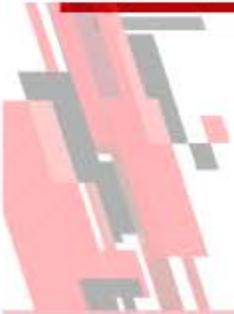
**MIRADA DE LAS
ENTIDADES PÚBLICAS**



**MIRADA DE LAS
PERSONAS**

NUEVA ESTRATEGIA

Congreso Nacional
de Gerencia Pública
2019


servir

El Poder Público



¿Cómo lo resolvieron otros países?



Punto de partida desde la SGP



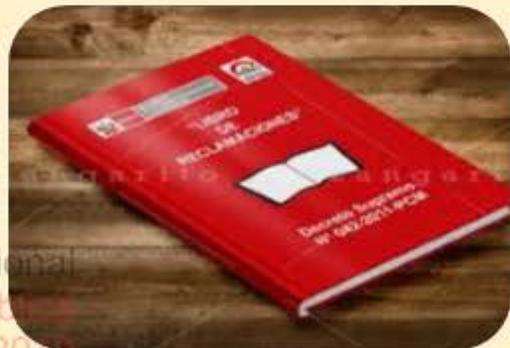
Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública



Planes para mejorar la calidad de servicio a la ciudadanía



Metodología y Lineamientos para implementar la gestión por procesos



Libro de reclamaciones

Desde algunas entidades públicas



Sistema de gestión de la calidad



Modelos de excelencia nacionales



Modelos de excelencia internacionales

Nueva estrategia

De la orientación operativa hacia la estratégica

1

Pasar de calidad de atención a **CALIDAD DE SERVICIO**

2

Entender que no era un problema de entidades sino de **ESTADO**



Consejo Nacional
de Gerencia Pública
2019

servir

El Paso Pasado

Nueva estrategia



Nueva estrategia

Enfoque en el valor público

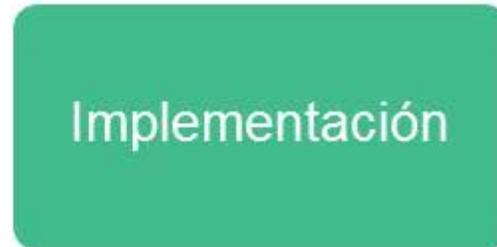


Pasar de *enfoques funcionales* a la *determinación de valor público* = identificar la razón de ser de la entidad en función a las necesidades y expectativas de las personas

Desarrollo de la estrategia



Congreso Nacional
de Gerencia Pública
servir



Marco legal

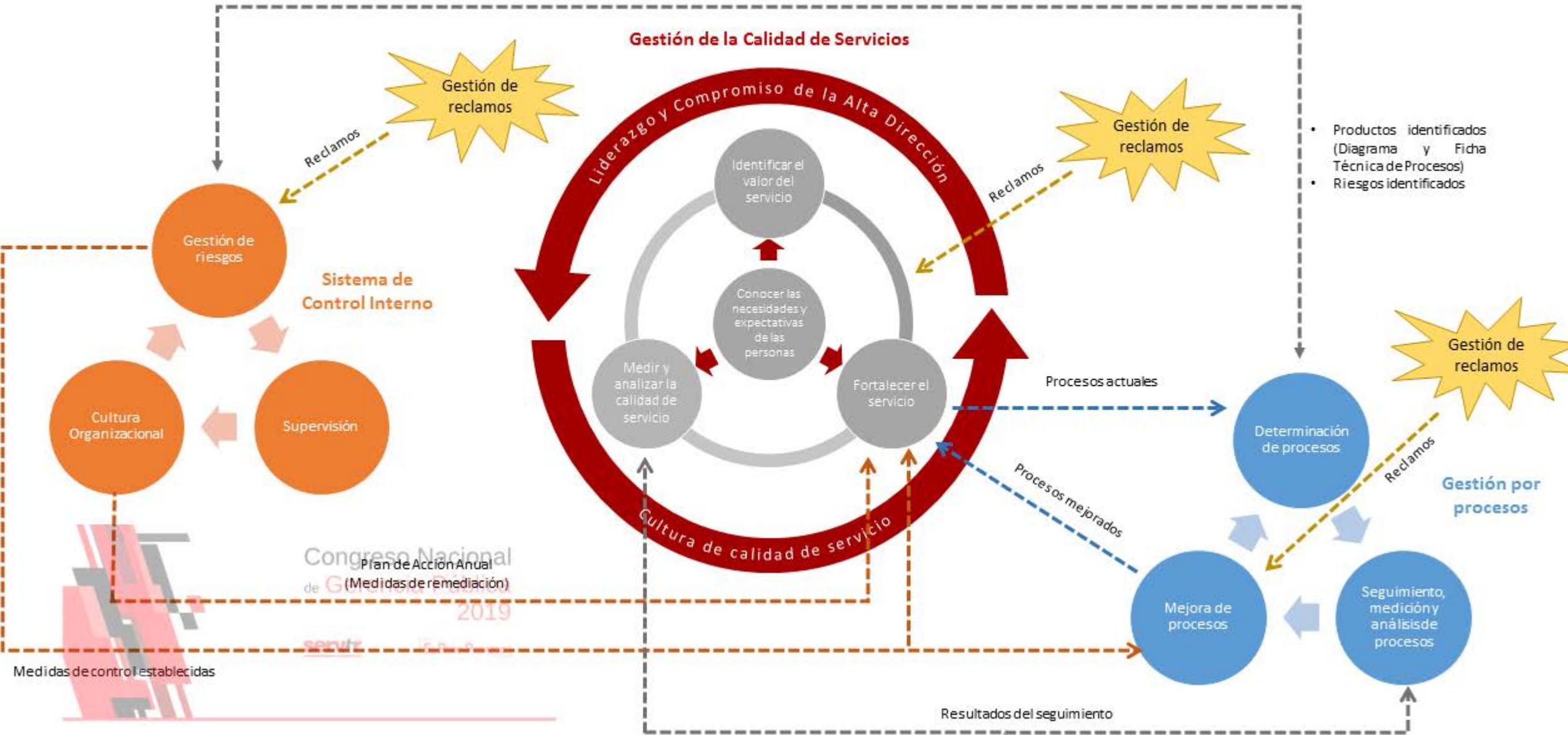


Congreso Nacional
de Gerencia Pública
2019

 **servir**

El Poder Ejecutivo

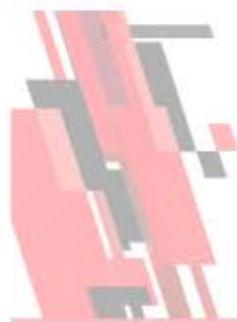
Implementación – NT Calidad



Implementación – NT Calidad



Implementación – Plataforma MAC



Congreso Nacional
de Gerencia Pública
2019

servir

El Primer Pasado

PLATAFORMA MAC

SERVICIOS DE CALIDAD EN UN SOLO ESPACIO



2018

+ 3.7 millones

895*

+ 420 mil

+ 1.3 millones

Congreso Nacional
de Gerencia Pública
2019

2019

25 servicios – 6 Entidades
Arequipa, Callao, Piura y Ventanilla

(*) Incluye las cifras 2019.

Expansión Centros MAC

AÑO 2019 (RROO)

1. CENTRO MAC LIMA SUR
2. CENTRO MAC LA LIBERTAD

2020 - 2022 (BID)

1. LORETO
2. PUNO
3. **SAN MARTÍN**
4. **HUÁNUCO**
5. AYACUCHO
6. PASCO
7. MADRE DE DIOS
8. MOQUEGUA
9. AMAZONAS
10. **APURÍMAC**
11. **HUANCAVELICA**

Demanda Adicional / Oxi

1. CUSCO
2. ANCASH
3. ICA
4. LAMBAYEQUE
5. TACNA
6. **TUMBES**
7. JUNIN
8. **UCAYALI**
9. **CAJAMARCA**

Congreso Nacional
de Gerencia Pública
2019

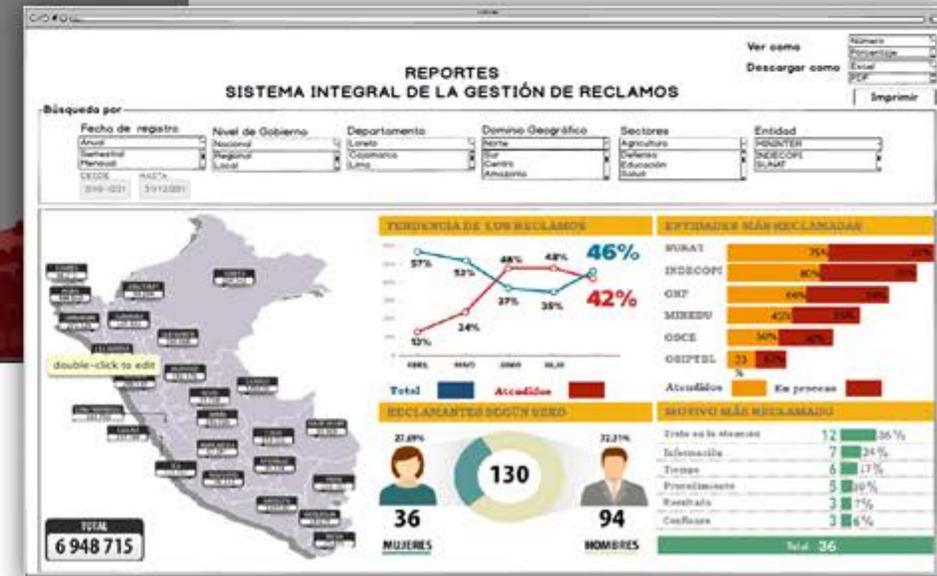
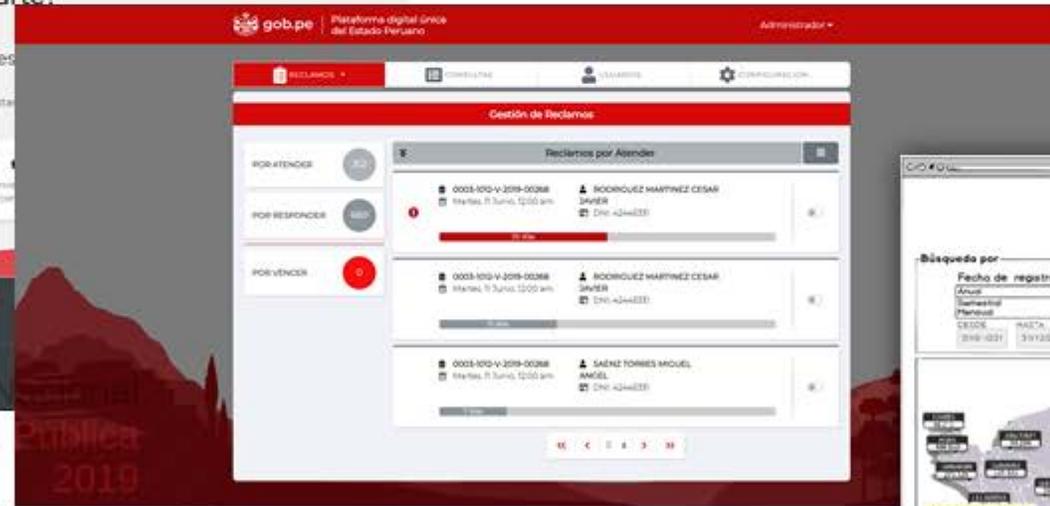
servir

El Poder Público

Seguimiento y reconocimiento

1 Encuesta Nacional de Calidad de Servicios 2019 (Sistema de Medición de la Calidad)

2 Gestión de Reclamos



Gracias



Congreso Nacional
de Gerencia Pública
2019

servir

El Poder Ejecutivo