



**VEEDURÍA
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia



servicio al ciudadano

Tutorizado, semipresencial

Dirigido a: servidores públicos -- 

Duración: 8 semanas

Dedicación: 40 horas

8 horas presenciales, 32 horas de trabajo en línea

Certificado de participación

Objetivo general

Apropiar herramientas conceptuales, metodológicas y prácticas para cualificar el sistema de servicio al ciudadano en el interior de la entidad, para promover una cultura de servicio, y para fortalecer las capacidades de los servidores que ejercen labores de contacto directo con la ciudadanía.

Objetivos específicos

- + Aproximarse al servicio al ciudadano desde una perspectiva de derechos.
- + Identificar los principales atributos de un servicio orientado a la garantía de derechos.
- + Identificar las herramientas básicas para el servicio al ciudadano y reconocer el papel del servidor público frente a estas herramientas.
- + Apropiar herramientas prácticas para evaluar los sistemas de servicio al ciudadano.
- + Reconocer la importancia de la innovación en el campo del servicio al ciudadano.

Temas



Módulo introductorio

Módulo 1. Conceptos esenciales del servicio al ciudadano

- + Introducción
- + Principios y reglas del estado social de derecho
- + El respeto por la dignidad humana y el principio de igualdad y no discriminación
- + Perspectivas acerca del servicio:
 - ¿Clientes? ¿Usuarios?
 - ¿Ciudadanos?
- + Marco normativo: obligaciones
- + Políticas: lineamientos

Módulo 2. Herramientas básicas del servicio al ciudadano

- + Herramientas de control y mejoramiento
- + Escenarios e insumos
- + Sistemas de información
- + Instancias de interacción entre ciudadanos y servidores
- + Peticiones en general
- + Peticiones de información
- + Consultas
- + Lineamientos generales para un procedimiento de respuesta

Módulo 3. Innovación en el servicio al ciudadano

- + Innovación en el ámbito público
- + Aspectos relevantes de la innovación en el sector público
- + Focos de la innovación en la gestión pública
- + Tipos de innovación en la gestión pública
- + Inhibidores de la innovación en la gestión pública
- + Experiencias de innovación en el servicio al ciudadano: el laboratorio de simplicidad

GRUPOS Y FECHAS

28 de junio – 23 de agosto
Red Distrital de Quejas y Reclamos

11 de septiembre – 6 de noviembre
Entidades del distrito

