

Servicio de Atención al Ciudadano

Organizadores y Patrocinadores

Organiza:



Con el apoyo de:

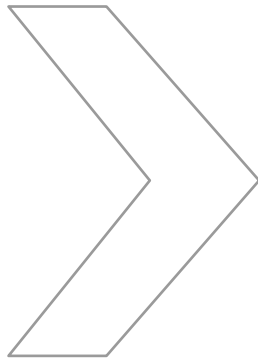


Patrocinan:



Premios Especiales:



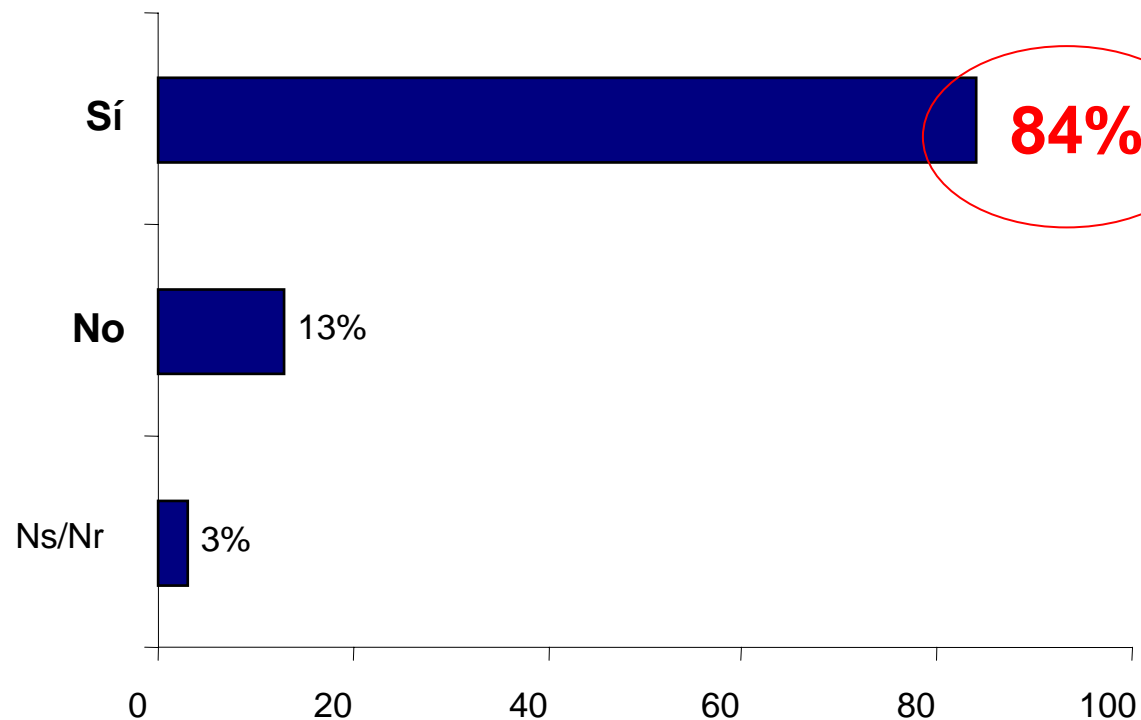


La ciudadanía exige vigilancia

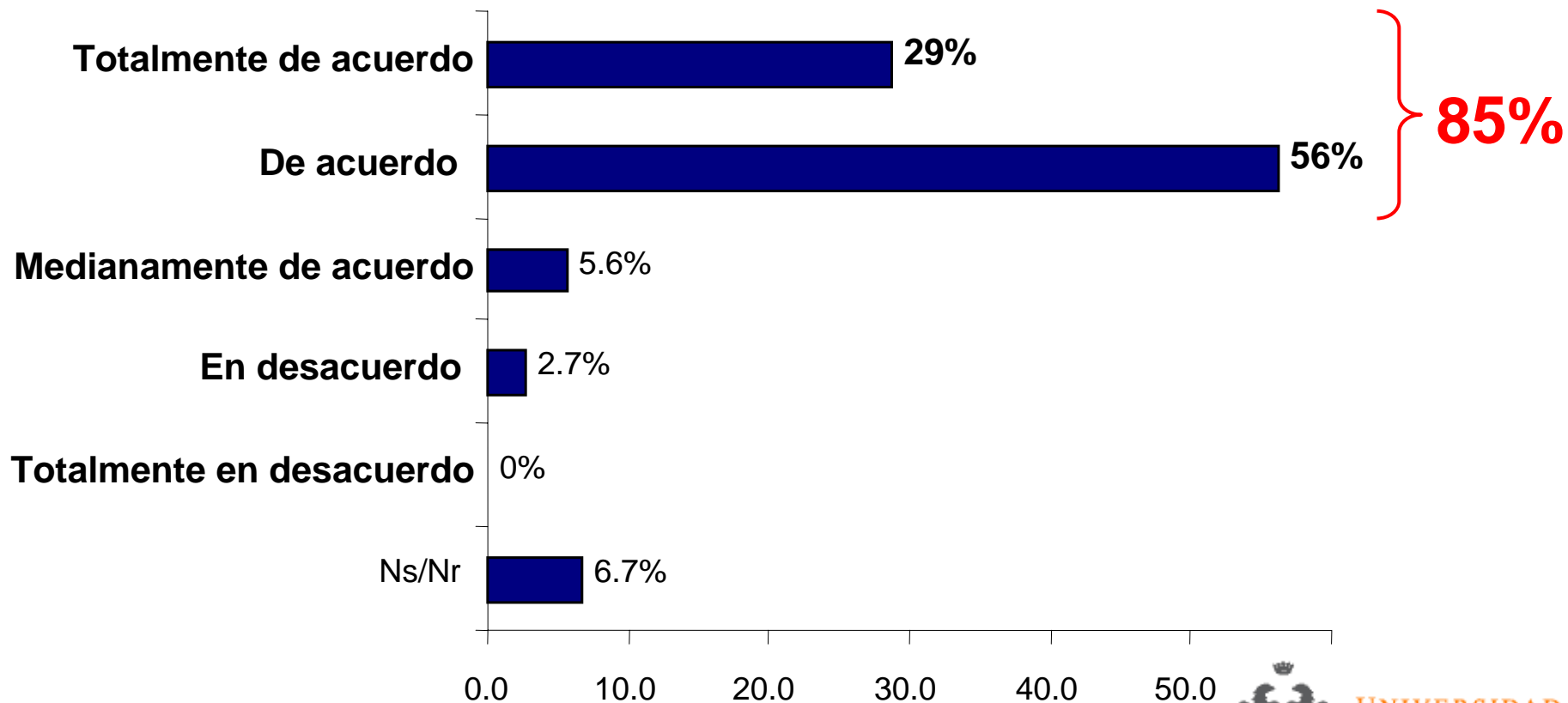
Encuesta Universidad de Lima - Mayo, 2006

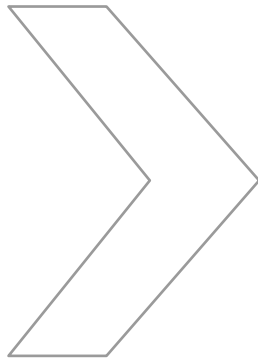


¿Considera que los ciudadanos deben vigilar directamente la labor de las entidades públicas?



”Se deben fijar estándares de calidad del servicio en las entidades públicas así como en el sector privado”





Las BPGs garantizan la calidad de servicio

Resultados Equipo Técnico 2006

¿Qué es una buena práctica gubernamental?

Es una actividad o proceso que ha producido destacados **resultados** en el manejo de una organización y que puede ser **replicada** en otras organizaciones para mejorar la efectividad y eficiencia de las mismas en **beneficio de los ciudadanos**



Servicio de Atención al Ciudadano

	Institución	Título de la Práctica
1	ESSALUD	ESSALUD en Línea y Sistema de Asignación de Citas Automáticas SACA
2	Municipalidad Distrital de Independencia-Lima	Centro Municipal de Servicios Empresariales - CEMSE
3	Municipalidad Provincial de Cajamarca	Programa "Implementación de un Sistema de Atención al Ciudadano por múltiples canales de comunicación"
4	Municipalidad Provincial de Piura	Sistema Integrado de Atención al Ciudadano
5	ONP - Oficina de Normalización Previsional	Reinvención de la Atención al Público en las Oficinas de la ONP
6	OSINERG	Reorganización centrada en el cliente para la atención de apelaciones de reclamos de usuarios del servicio público de electricidad
7	PROMPERU	IPERU, Información y Asistencia al Turista
8	RENIEC	Optimización Integral del Servicio y Calidad de Atención al Cliente
9	SUNASS	Implementación de la Gestión por Procesos con Enfoque al Cliente en el Proceso de Atención de Apelaciones del Usuario de los Servicios de Saneamiento



...ciudadanía
día a día!

www.ciudadanosaldia.org

© CAD 2006