



# **Servicio de Atención al Ciudadano**

**Alicia Quezada**

III Congreso Buenas Prácticas Gubernamentales 2007

Lima, 22 de agosto del 2007

## III Congreso Buenas Prácticas Gubernamentales 2007



# Servicio de Atención al Ciudadano

- Una Buena Práctica Gubernamental de Servicio de Atención al Ciudadano se refiere a las políticas, acciones y sistemas que una institución implementa para entablar la mejor relación posible con la ciudadanía, buscando garantizar la calidad de la información brindada, la calidad del trato ofrecido y llevar a cabo el servicio solicitado con la mayor fluidez, velocidad, eficiencia, cordialidad y efectividad.
- Eso supone la implementación de diversos canales de atención personalizada o plataformas de atención al ciudadano (ventanillas de atención, oficinas descentralizadas en proporción al territorio, atención telefónica, atención electrónica o vía fax) a la par que lograr que la ciudadanía sea atendida en el mínimo tiempo posible, que los pedidos y consultas se resuelvan teniendo en cuenta quien las solicita, que se les trate con amabilidad y que, en general, la cultura de la institución esté orientada a facilitarle el proceso al ciudadano.

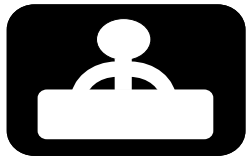
## III Congreso Buenas Prácticas Gubernamentales 2007



# Servicio de Atención al Ciudadano

(BPG's 2007 en orden alfabético)

	Institución	Título de la Práctica
1	Banco de la Nación	Programa BN te ayuda
2	INDECOPI - Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual	Mejoras Integrales en el Servicio de Atención al Ciudadano - Esquema de Ventanillas Mixtas de Atención
3	Instituto Nacional de Salud - Ministerio de Salud	NETLAB: " Información oportuna para los ciudadanos viviendo con VIH/ SIDA"
4	Ministerio de Relaciones Exteriores	Oficinas Descentralizadas del Ministerio de Relaciones Exteriores
5	Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo - Programa Mi Empresa Sede Regional Lima	Mejora de atención al ciudadano a través de ventanilla única empresarial
6	Municipalidad Provincial de Ferreñafe	Optimizar el servicio de atención al usuario en la entrega de certificación domiciliario
7	OSINERGMIN - Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería	Reorganización centrada en las necesidades expresadas por el cliente para la atención de reclamos respecto de la prestación de servicios públicos energéticos
8	Poder Judicial	Descentralización del Registro Nacional de Condenas
9	SATCH - Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo	Optimización integral del servicio y calidad de atención al administrado
10	SUNARP - Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - Zona Registral N° V- Sede Trujillo	Optimitización de la calidad de atención al usuario registral
11	SUNAT - Superintendencia de Administración Tributaria	Cabinas Tributarias



# **Servicio de Atención al Ciudadano**

**Alicia Quezada**

III Congreso Buenas Prácticas Gubernamentales 2007

Lima, 22 de agosto del 2007