

MODELO DE GESTIÓN DE SERVICIOS

Secretaría Nacional de la **Administración Pública**





CONTENIDO

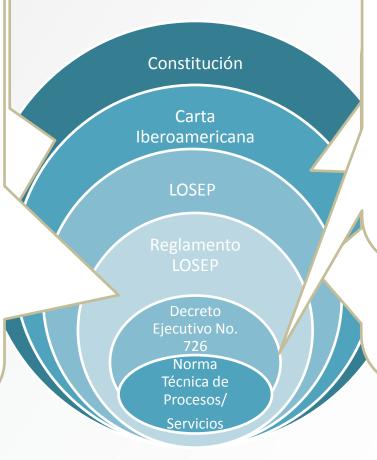
- Marco Legal
- Modelo de Servicios
- Componentes de los servicios públicos
- Modelo de Servicios en el marco del Programa Nacional de Excelencia

BASE LEGAL DEL MODELO DE Secretaría Nacional de la **Administración Pública**

SERVICIOS



Art. 116 Reglamento LOSEP.- La Secretaría Nacional de Administración Pública tendrá como responsabilidad determinación de políticas, metodología de gestión institucional y las herramientas que aseguren una gestión y mejoramiento continuo de la eficiencia de las instituciones que comprende la Administración Pública central e institucional



La Secretaría Nacional de la Administración Pública está facultada para ejercer la rectoría en políticas públicas de mejora de eficiencia, eficacia, calidad, desarrollo institucional e innovación del Estado.

para el mejoramiento de la eficiencia de la administración pública central (...)



Modelo de Servicios



SERVICIO

TRÁMITES

Recursos

- Requisitos
- Actividades

Alianzas

FRONT OFFICE

BACK OFFICE

SOPORTE - APOYO

Componentes

Talento humano Estrategias

Presencial
Telefónico
OVT

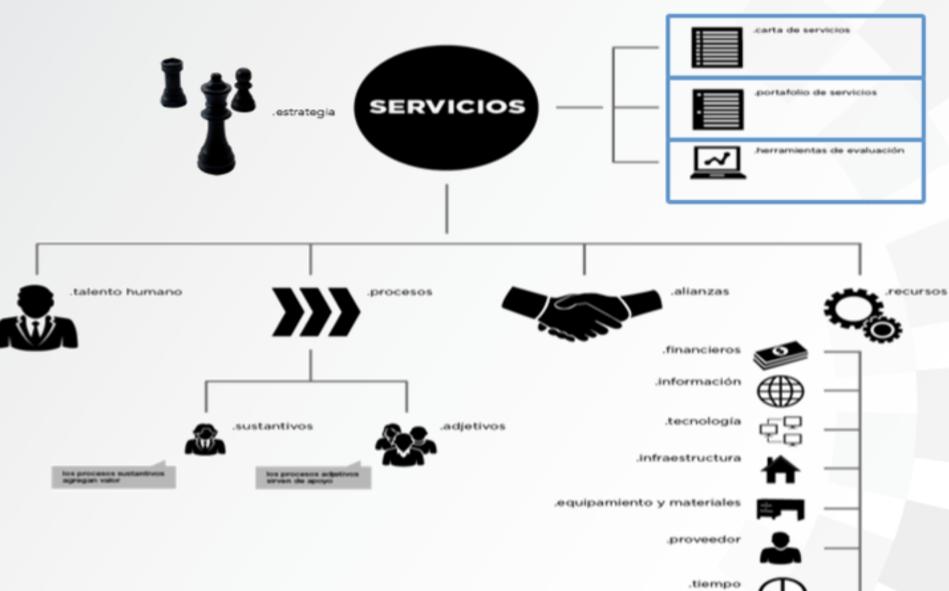


- -Nacional
 - -Zonal
- -Distrito
- -Circuito



Componentes de los Servicios Públicos







Modelo de Servicios en el marco del PROEXE

Transparencia y Responsabilidad

0

U

U

11

∢

1

Instituciones óptimas

PROGRAMA DE REESTRUCTURA **MODELO R** Estructura de la Función Ejecutiva • Matriz de Competencias . Plan Estratégico Modelo de Gestión • • Plan Operativo Estatutos Orgánicos • Estrategias Estructuras . Indicadores Gestión del Cambio • modelo Clima y Cultura Organizacional . GESTIÓN DE PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS Comunicación por reestructura . Código de Ética . Portafolio de Proyectos Diccionario . Control y Seguimiento Buenas Prácticas Ambientales . Responsabidad Social . **GESTIÓN DEL TALENTO** HUMANO POR REESTRUCTURACIÓN GESTIÓN POR PROCESOS Manual y Valoración o Evaluación e Portafolio de Procesos Optimización del Talento Humano Procesos Meiorados Selección por Méritos y Oposición • Carga de Trabajo por Procesos Capacitación e

Eficiencia de gestión Talento humano Calidad de Servicios

OPERACIÓN

Gestión de Calidad de los Servicios

Innovación - Gestión del Conocimiento

Gobierno Electrónico e Información

Gestión del Cambio

Seguimiento y Control de la Gestión

Planificación Operativa

 $\overline{\downarrow}$

Servicios Procesos

Gestión de

Estrategia de contacto y relacionamiento con el

ciudadano

Instituciones de excelencia para brindar servicios públicos excelentes

MODELO R

ROEXE