

¿Cómo llegamos a hablar de un Modelo Integral de Servicio al Ciudadano en el Sector Administrativo de Salud y Protección social?

2009



Decreto 2623
"Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano".

Nació la instancia coordinadora para orientar la calidad y excelencia del servicio al ciudadano en entidades públicas.



2010

CONPES 3649
"Política Nacional de Servicio al Ciudadano".

Se creó la política para contribuir a la generación de confianza y satisfacción de los ciudadanos con los servicios que presta la Administración Pública, a través de esquemas de articulación y coordinación de estrategias enfocadas a mejorar la gestión del servicio al ciudadano.

2013



CONPES 3785 "Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano".

Se enfocó en mejorar la efectividad y colaboración de las entidades públicas para una atención oportuna y con calidad a los ciudadanos, a través del modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano.



2014

Estado del Arte y Contexto del Servicio al Ciudadano en Entidades del Sector Administrativo de Salud y Protección Social

El Ministerio de Salud y Protección Social realizó una investigación que permitió diagnosticar las situaciones que inciden en la excelencia del servicio al ciudadano en el sector, formulando las siguientes iniciativas:

- Una línea base para la construcción, actualización y ajuste de la política adaptada al sector; y
- Un centro de servicio sectorial.

2016



Centro Especializado de Servicio al Ciudadano- CESC.

Se inició la construcción de una plataforma tecnológica para integrar información selectiva de las entidades del sector, dirigida a los ciudadanos en un lenguaje claro y sencillo.



2019-2020

Modelo Integral de Servicio al Ciudadano y otros Grupos de Valor del Sector Administrativo de Salud y Protección Social - MISC.

Se elaboró el MISC para contribuir a la satisfacción de las necesidades de los grupos de valor respondiendo activa y efectivamente a sus requerimientos, con un enfoque de humanización y excelencia del servicio, mediante la colaboración para la construcción del valor público. Plantea una gestión por objetivos.