

# MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

SARA AROBES ESCOBAR

Subsecretaria de Simplificación Administrativa y Analisis Regulatorio

Secretaria de Gestión Pública

Diciembre, 2017



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

# Política General de Gobierno 2016 – 2021 (\*)

Estado moderno y descentralizado que...

- Pregunta y conoce las preferencias y necesidades de los ciudadanos
- Cuenta con servicios empáticos y sensibles a las necesidades y características de los ciudadanos.
- Promueve predictibilidad, celeridad, simplificación y el ahorro de costos en trámites

**Eje 4**  
Acercar el Estado  
al Ciudadano

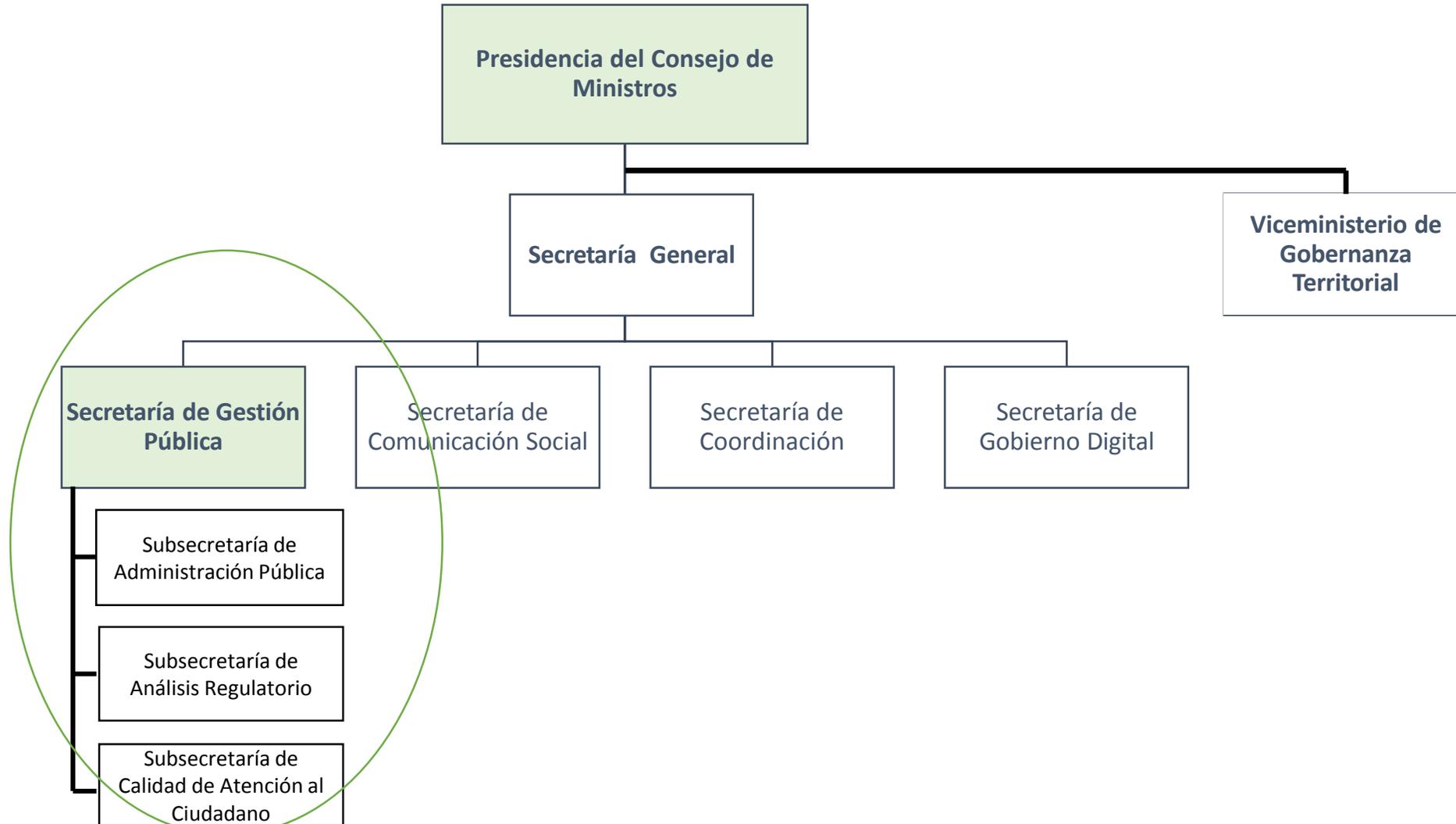
**Eje 1**  
Oportunidades,  
inversión social,  
agua e  
infraestructura

**Eje 3**  
Empleo,  
formalización y  
reactivación de la  
economía

**Eje 2**  
Liberar a nuestra  
patria del flagelo  
de la inseguridad

(\*) Fuente: Discurso Presidencial (28 de Julio de 2016) y Discurso de Investidura del Primer Ministro (18 de agosto de 2016).

# Rol de la Secretaría de Gestión Pública





PERÚ

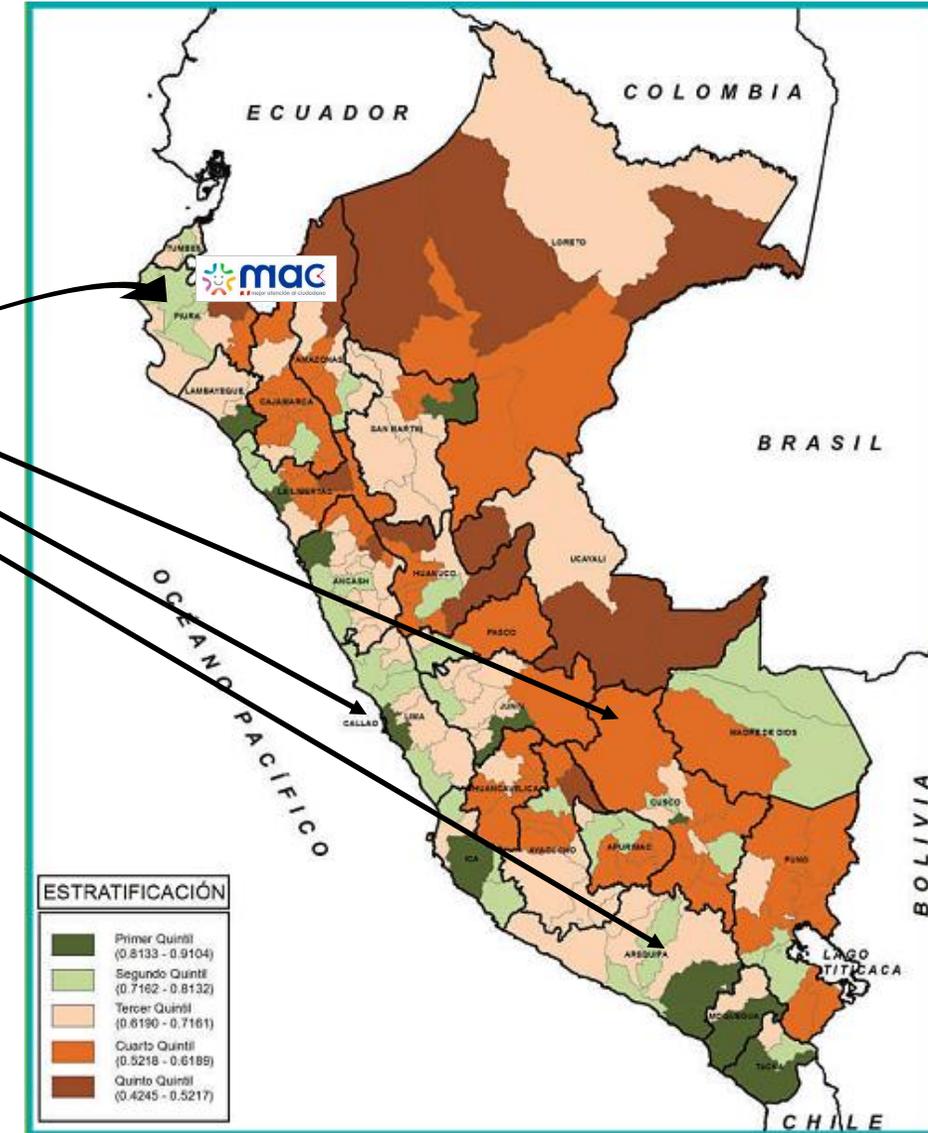
Presidencia  
del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

# La Rectoría de la SGP en el Sistema de Modernización de la Gestión Pública, se traduce en...

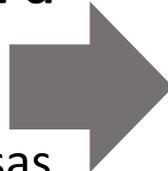
(i) Regulaciones: Reglas o lineamientos transversales que promuevan mejoras en las entidades (atención al ciudadano, organizacionales, gestión interna)

(ii) Intervenciones que generen mejoras puntuales (MAC, técnicas de ROF, TUPA, ACR)



# Mandato de la SGP

**Mejorar atención a usuarios**  
(ciudadanos, empresas y autoridades)



*¿Puedo resolver mi problema cerca? ¿El personal es atento? ¿Habla mi idioma?...*



*¿Son necesarios todos los requisitos?*



*¿Cuántas aprobaciones requiere?*

# Modernización de la Gestión Pública

# ¿Por qué es importante modernizar la gestión pública?



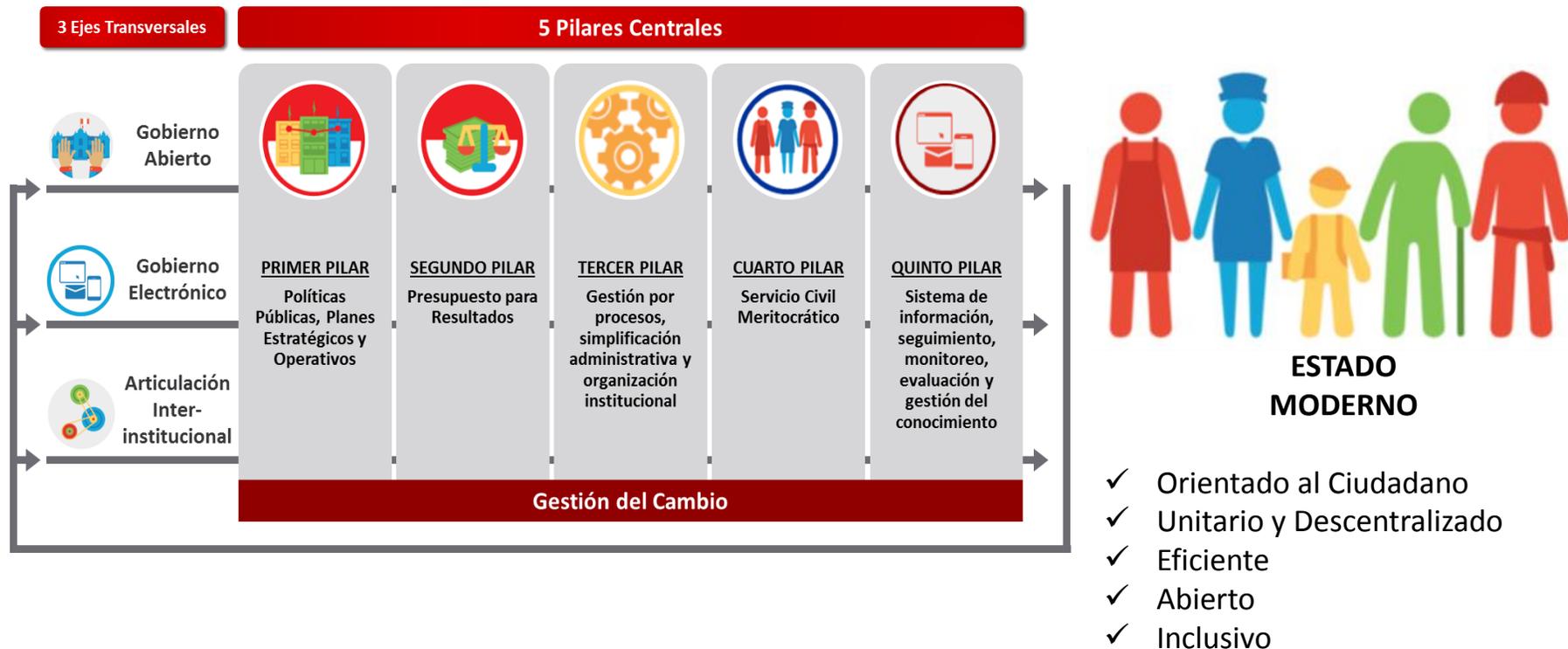
**ADMINISTRACIÓN PÚBLICA QUE SE MIRA A SÍ MISMA**

## Modernizar, parte por orientarse a satisfacer las necesidades de la ciudadanía



1. A partir de conocer las necesidades del ciudadano, debemos pensar en cómo satisfacerlas.
2. Identificamos los servicios que la entidad presta al ciudadano.
3. Establecemos e implementamos mejoras para satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

# Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública – DS N° 004-2013-PCM



---

Nuestro reto es:  
**ACERCAR EL ESTADO AL  
CIUDADANO**

---

## Acercarse al ciudadano implica



Conocer las necesidades y particularidades de los ciudadanos para poder establecer:

- (i) que servicios necesitan,
- (ii) como mejorar la prestación de estos servicios.



La prestación de cada servicio se organiza desde la mirada del ciudadano (no desde el área o la entidad).



Implica alinear las prioridades de la entidad y los procesos a las prioridades de los ciudadanos.



# Avances en este esfuerzo

MAC: Mejor Atención al Ciudadano  
(D.S. N° 091-2011-PCM)



[www.mac.pe](http://www.mac.pe)



Manual para Mejorar la Atención a la  
Ciudadanía en Entidades Públicas  
R.M. N° 186-2015-PCM



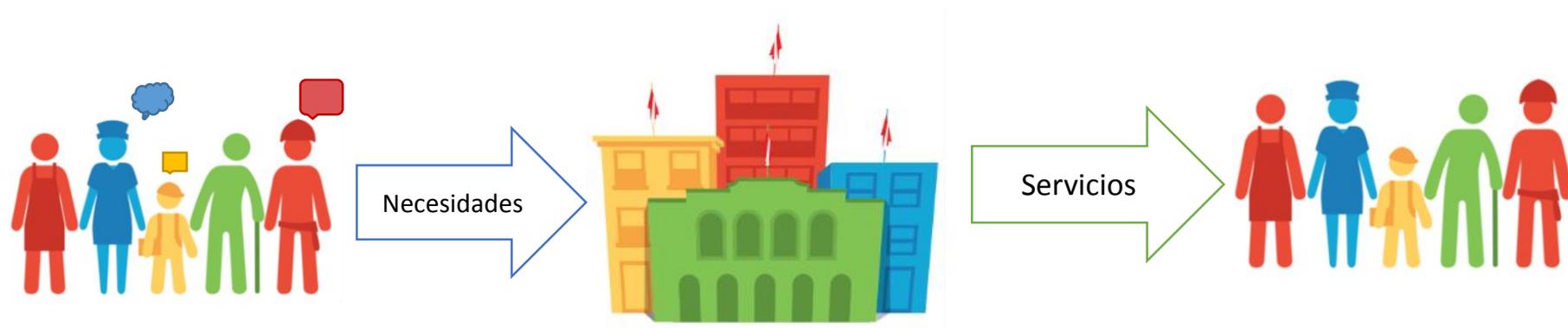
**Manual para Mejorar la Atención a la  
Ciudadanía en las Entidades de la  
Administración Pública**



Versión Actualizada con enfoque de  
Interculturalidad y de Género

Edición - 2015

# ¿Qué estamos haciendo y Hacia donde vamos?



***¡Nosotros nos organizamos para el ciudadano!***



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros



*Trabajando para  
todos los peruanos*