

Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano: Estrategia Territorial del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano

Bogotá Marzo de 2012. Colombia enfrenta grandes retos en lo que a Servicio al Ciudadano se refiere. En este sentido **“El Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC)”** del Departamento Nacional de Planeación (DNP), ha venido trabajando desde el 2007 con 103 entidades públicas del orden Nacional para establecer lineamientos estratégicos que le permitan al país mejorar la calidad y la accesibilidad en los servicios y productos que el Estado ofrece a los ciudadanos.

Para 2012, el **“Programa Nacional de Servicio al Ciudadano”** en cabeza de su Coordinadora, Rosa Irene Rubio Cañón, ha anunciado la actualización de política pública con el animo de responder a las necesidades actuales del país y brindar lineamientos estratégicos para las entidades del orden territorial, *“En este momento nos encontramos en una actualización de la política pública, con el fin de poder apalancar y dar directrices a todas las Entidades de Orden Nacional y Territorial. Ya superamos la fase piloto y es necesario tener retos más ambiciosos, que nos permitan velar por la atención adecuada, eficiente y oportuna de todos los ciudadanos”*

Uno de los grandes retos del **“Programa Nacional de Servicio al Ciudadano”** es fomentar las Alianzas Público Privadas en torno de la creación de Centros Integrados de Servicio en diferentes regiones del país, para poder ofrecer en un solo espacio, y de manera ágil, oportuna y permanente todos los servicios y trámites que un ciudadano requiere.

Como antesala de los Centros Integrados de Servicio y en respuesta a la necesidad de ampliar el cubrimiento territorial del Servicio al Ciudadano el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano diseñó la estrategia de Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano, las cuales se vienen realizando desde el año 2010 en diferentes ciudades del país con excelentes resultados (véase cuadro 2. Resultados Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano). *“Las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano, han sido nuestra puerta para la regionalización de lineamientos y estrategias conjuntas en torno a Servicio al Ciudadano, no obstante estas Ferias son el primer paso para migrar a centros integrados de servicio que nos permita en las regiones dar soluciones en torno a calidad y accesibilidad de manera más oportuna”* Afirmó Rubio Cañón.

El “Programa Nacional de Servicio al Ciudadano” anunció que para el 2012 se llevaran a cabo ocho (8) Ferias en diferentes ciudades del país, en cada una se planea reunir cerca de sesenta (60) entidades que ofrecerán en cada jornada más de cien (100) trámites y servicios del Estado. Con esta iniciativa se pretende acercar el Estado a las comunidades y facilitar el acceso a todos los servicios, trámites, programas y campañas que ofrecen las entidades de la Administración Pública.

El cronograma de las Ferias para 2012 es el siguiente:

Cuadro 1. Cronograma de Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano 2012.

CIUDAD	FECHA
San Andrés	21 de abril
Pasto	19 de mayo
Apartadó	16 de junio
Cúcuta	14 de julio
Quibdó	18 de agosto
Pereira	8 de septiembre
Buenaventura	6 de octubre
Florencia	3 de noviembre

Fuente: Programa Nacional de Servicio al Ciudadano

En estos municipios, los ciudadanos podrán contar por un día, en un solo lugar y en medio de un ambiente de feria, de una gran oferta institucional de los servicios y trámites que ofrece el Estado. *“Lo que pretendemos en el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, es fomentar más escenarios en los cuales el Estado se acerque al ciudadano con el fin de brindarle servicios y trámites, no sólo de calidad, sino que respondan de manera oportuna a los requerimientos y expectativas de los ciudadanos, para ello, espacios como los de las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano, constituyen una iniciativa encaminada a fomentar dichos escenarios en procura de que el relacionamiento del ciudadano con el Estado cumpla con los postulados del Buen Gobierno y con los fines esenciales del Estado. Por lo tanto convocamos a toda la ciudadanía que resida en las regiones en las cuales se van a realizar las Ferias para que participen de dichas jornadas”* Concluyó la Coordinadora del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

Cuadro 2. Resultados Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano

FERIA	FECHA	CIUDADANOS ATENDIDOS	TRAMITES Y SERVICIOS PRESTADOS	ENTIDADES PARTICIPANTES
Soacha	26 de junio de 2010	3.722	4.175	35
Tunja	27 de noviembre de 2010	6.744	3.177	43
Medellín	27 de noviembre de 2010	2.100	3.256	29
Bucaramanga	27 de noviembre de 2010	16.000	8.095	47
Sincelejo	20 de agosto de 2011	13.420	16.522	60
Cartagena	24 de septiembre de 2011	12.500	13.125	88
Barrancabermeja	3 de diciembre de 2011	6.000	6.300	37
Carmen de Bolívar	10 de diciembre de 2011	6.200	6.510	29

Fuente: Programa Nacional de Servicio al Ciudadano