

## Premio Especial a la Innovación Pública

Calificación	Entidad Postulante	Título de la Postulación
<b>Ganador</b>	<b>Secretaría de Gestión Pública - PCM</b>	<b>Plataforma Digital Única de Reclamos: atención ágil y sin barreras</b>
Descripción		
<p>La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros ha implementado desde agosto del 2020 una "Plataforma Digital Única de Reclamos" que se constituye como único canal de atención para todas las entidades públicas en la gestión interna de los reclamos a través de un proceso ágil y amigable; facilitando la trazabilidad del reclamo pues el ciudadano puede conocer el estado de su solicitud y darle seguimiento en tiempo real.</p> <p>Como principales resultados, a la fecha se ha logrado la implementación del sistema en su totalidad en 181 entidades públicas y la atención de 99,727 reclamos con un tiempo promedio de 10 días hábiles.</p> <p>Con la finalidad de entender el problema de la gestión de reclamos, la Secretaría de Gestión Pública de la PCM desarrolló estudios de campo entre el año 2017 y 2018, desde un enfoque innovador centrado en el ciudadano y servidor público.</p> <p>De aquel proceso de exploración, se logró obtener los siguientes hallazgos:</p> <p><b>Servidores Públicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El Libro de Reclamaciones no cumple su propósito, ya que sirve sólo de registro.</li> <li>• La sensación del ciudadano después de reclamar es de insatisfacción.</li> <li>• No existen manuales, procedimientos, normas etc. lo cual genera que el servidor público no sepa cómo actuar.</li> </ul> <p><b>Ciudadanos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El ciudadano siente que al Estado no le interesa mejorar la calidad de los servicios que ofrece.</li> <li>• La corrupción genera desconfianza en la atención de los reclamos.</li> <li>• El ciudadano siente que su reclamo sólo será solucionado si tiene contactos en el Estado.</li> </ul> <p>Las entidades públicas en su mayoría sólo contaban con libros de reclamaciones físicos, no tenían claro el proceso de atención de reclamos o eran procesos manuales y desarticulados, tampoco se le daba importancia a los reclamos para mejorar la calidad de servicios que se brinda al ciudadano. Por ello, la Secretaría de Gestión Pública determinó posicionar un nuevo enfoque para la gestión de los reclamos en las entidades públicas, enfatizando en la modernización e innovación del proceso.</p> <p>En ese sentido, la propuesta de solución inició el año 2017 y fue co-creada en conjunto con los ciudadanos y servidores civiles de diferentes entidades a nivel nacional, la misma que contempla una plataforma digital estandarizada como único canal que integra a todas las entidades públicas y que permite mejorar la gestión interna para la atención de los reclamos ciudadanos, mediante un proceso ágil y amigable. Asimismo, brinda reportes para tomar acciones y al ciudadano realizar el seguimiento de su reclamo en tiempo real. Siendo su función principal, fortalecer la comunicación entre el Estado y el ciudadano, de forma oportuna y satisfactoria.</p> <p>Para lo cual el proyecto ha seguido las siguientes etapas: i) Definición del alcance (requisitos funcionales y no funcionales) ii) Entendimiento del ciudadano iii) Prototipado y Testeo iv) Desarrollo y ajustes y v) Nueva regulación vi) Piloto vii) Implementación y despliegue viii) Supervisión y monitoreo.</p> <p><b>Principales resultados</b></p> <p>La plataforma se viene implementando desde agosto de 2020 de manera progresiva a nivel nacional e internacional en 161 países, en los tres niveles de gobierno. Lográndose su implementación en más de 181 entidades, las cuales vienen atendiendo más de 99,727 reclamos ciudadanos de manera integral y satisfactoria, con un tiempo promedio de atención de 10 días hábiles (cuando el plazo máximo es de 30 días hábiles). Asimismo, se logró fortalecer capacidades a través de asistencias técnicas, capacitaciones virtuales y curso MOOC (14,610 servidores capacitados) para que realicen una óptima gestión e interioricen la importancia de los reclamos para mejorar la calidad de sus servicios.</p>		