

61.3% DE COLOMBIANOS ACUDE 2 VECES A UNA ENTIDAD A REALIZAR EL MISMO TRÁMITE

- Estrategia del Gobierno Nacional busca resolver el actual desconocimiento ciudadano sobre la oferta del Estado

Bogotá, abril 05-2011 (GCRP). Un estudio de satisfacción sobre el servicio prestado por las entidades públicas pertenecientes a la Administración Pública Nacional reveló que el 61.3% de los ciudadanos acude más de una vez a la misma entidad a realizar el mismo proceso por no estar bien informados.

El estudio, realizado en 2010 por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC) y con el apoyo de la firma IPSOS Napoleón Franco, evaluó a más de 100 entidades y tuvo una muestra de 5.255 ciudadanos.

Según los resultados, es notoria la falta de interés en buscar información sobre los trámites y servicios que se ofrecen. Por esta razón, el Gobierno lanzará en los próximos días una campaña de televisión que hace parte de una estrategia del Estado, cuyo objetivo es concientizar a los ciudadanos sobre la importancia de informarse acerca de los requisitos, documentos y otros datos relevantes antes de realizar un trámite con una entidad pública.

La campaña estará liderada por el PNSC y el Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas del DNP, y cuenta con el apoyo de la Comisión Nacional de Televisión.

Los colombianos podrán observar un comercial de televisión, en el que se invita a los ciudadanos a solicitar información respecto de los procedimientos para acceder a trámites y servicios de las entidades, bien sea por vía telefónica o por consulta de los sitios WEB de cada entidad, con la promesa de optimizar su tiempo y su dinero.

Este es un esfuerzo del PNSC por mejorar el conocimiento que los ciudadanos tienen respecto a la oferta de servicios públicos, y así contribuir en la entrega de un servicio de calidad y accesible para todos.

(Fin/grc)