



# MODELO DE GESTIÓN DE SERVICIOS

Secretaría Nacional  
de la **Administración Pública**



# CONTENIDO

- Marco Legal
- Modelo de Servicios
- Componentes de los servicios públicos
- Modelo de Servicios en el marco del Programa Nacional de Excelencia



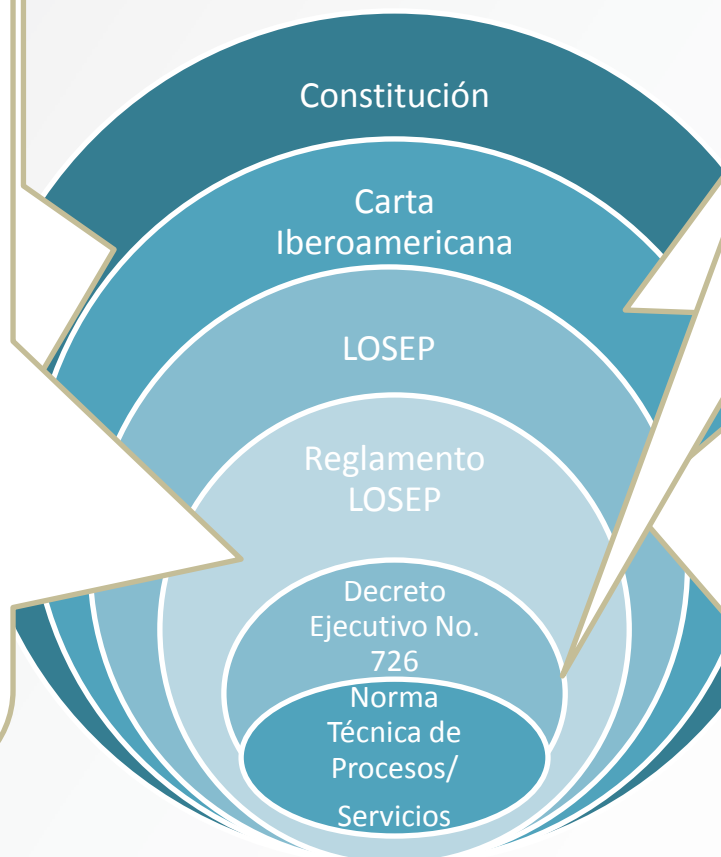
Secretaría Nacional  
de la **Administración Pública**

# BASE LEGAL DEL MODELO DE SERVICIOS



## Art. 116 Reglamento

**LOSEP.-** La Secretaría Nacional de la Administración Pública tendrá como responsabilidad la determinación de las políticas, **metodología** de gestión institucional y las herramientas que aseguren una gestión y mejoramiento continuo de la eficiencia de las instituciones que comprende la Administración Pública central e institucional



La Secretaría Nacional de la Administración Pública está facultada para ejercer la rectoría en políticas públicas de mejora de eficiencia, eficacia, calidad, desarrollo institucional e innovación del Estado.

para el mejoramiento de la eficiencia de la administración pública central (...)



# Modelo de Servicios



Marco Legal

## SERVICIO

### TRÁMITES

- Requisitos
- Actividades

**FRONT OFFICE**

**BACK OFFICE**

**SOPORTE - APOYO**

## Componentes

Talento humano

Estrategias

Recursos

Alianzas

CANALES

Presencial

Telefónico

OVT

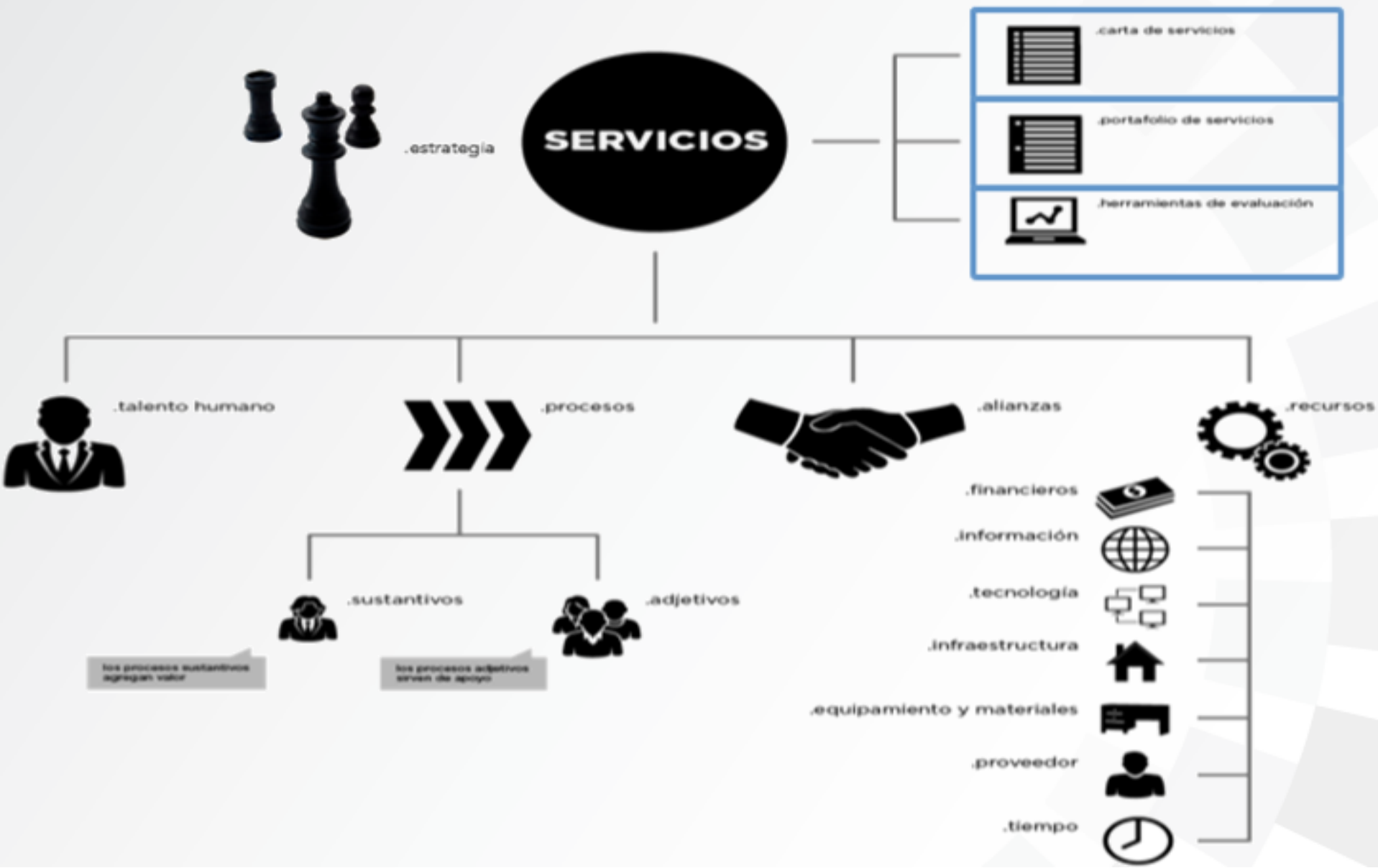


- Nacional
- Zonal
- Distrito
- Circuito



Secretaría Nacional  
de la **Administración Pública**

# Componentes de los Servicios Públicos





Secretaría Nacional  
de la **Administración Pública**

# Modelo de Servicios en el marco del **PROEXE**

