

Eficiencia y Eficacia gubernamental a través de un Modelo Integral de Atención ciudadana basado en un sistema de indicadores.

Lic. Oscar Soto Brito

El Gobierno en todos sus niveles coincide en la firme idea de lograr una administración pública eficiente, eficaz dirigida a satisfacer siempre y en todo momento las expectativas de los ciudadanos, en este sentido se propone el diseño de un Modelo Integral de Atención Ciudadana para el Gobierno Municipal de Ensenada que sea el resultado de una investigación multidisciplinaria e Institucional cuyo objetivo sea construir bases firmes que puedan dar continuidad al esfuerzo interdisciplinario y coordinado del Gobierno Municipal con base en resultados eliminando la posibilidad de reinventar el gobierno en cada nueva administración, en este sentido, para ello se tendrán que tomar en cuenta los lineamientos que en orden jerárquico Federación, Estado, Municipio se encuentran plasmados en sus respectivos Planes de Desarrollo donde se orientan las acciones del funcionario público en su actuación diaria para el logro de objetivos basados en una gestión estratégica para el sector público que nos dará como resultado la eficientización de los procesos actuales orientados a la satisfacción del ciudadano como su fin último, así como la profesionalización del funcionario reorientando con ello la cultura de servicio público de calidad cuyas acciones se basaran en un sistema de indicadores que nos conduzcan a la mejora continua.

Universidad Autónoma de Baja California

Facultad de Ciencias Sociales y Políticas