



# LA CIUDADANÍA COMO CLIENTE EN MOMENTOS DE CAMBIO

Pilar Díaz

Alcaldesa de Esplugues de Llobregat

Compartiendo y mejorando juntos

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: [www.clubexcelencia.org](http://www.clubexcelencia.org)



## POR UNA ADMINISTRACIÓN MÁS VALIOSA PARA LA CIUDADANÍA Estrategias para generar valor público:

### **BUEN GOBIERNO**

Gobernar para generar confianza

### **POLÍTICAS PÚBLICAS EFECTIVAS**

Resolver/minimizar problemas sociales

### **SERVICIOS DE CALIDAD**

Situar a las personas usuarias/beneficiarias en el epicentro de los servicios

### **EFICIENCIA EN EL USO DE LOS RECURSOS**



# BUEN GOBIERNO

## SITUACIÓN ACTUAL

### Ciudadanía más activa:

- **Actitud crítica, incluso irrespetuosa, hacia la Administración.**
- **Mayor exigencia ante los casos de corrupción.**
- **Reivindicación de identidades colectivas (nacionales, de género...)**
- **Mayor interés en participar en la toma de decisiones locales.**
- **Intervención activa en las situaciones que se consideran injustas.**
- **Utilización de los espacios públicos para actividades reivindicativas.**
- **Uso de las redes sociales.**

## Reto – Pregunta

Como **cliente-ciudadano** necesitas confiar en las instituciones y sus representantes políticos ¿por dónde debemos empezar para generar confianza?

## Propuestas – Respuestas

1. Aplicar medidas anticorrupción (nueva Ley de contratación, código ético...)
2. Desarrollar en profundidad la triple hélice: Transparencia, Participación y Colaboración Ciudadanas.
3. Apostar por la innovación para conseguir cambios significativos en las políticas y servicios públicos.
4. Desarrollar un proyecto estratégico de ciudad con el consenso de todas las fuerzas políticas y sociales, de forma que trascienda un mandato.

**XXV** EL GPS DE LAS  
ORGANIZACIONES  
DEL FUTURO  
FORO ANUAL CEG



[www.clubexcelencia.org](http://www.clubexcelencia.org)

Compartiendo y mejorando juntos



Club Excelencia en  
Gestión



Club Excelencia en  
Gestión



Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión [www.clubexcelencia.org](http://www.clubexcelencia.org)

@Club\_Excelencia



Club Excelencia en  
Gestión

