

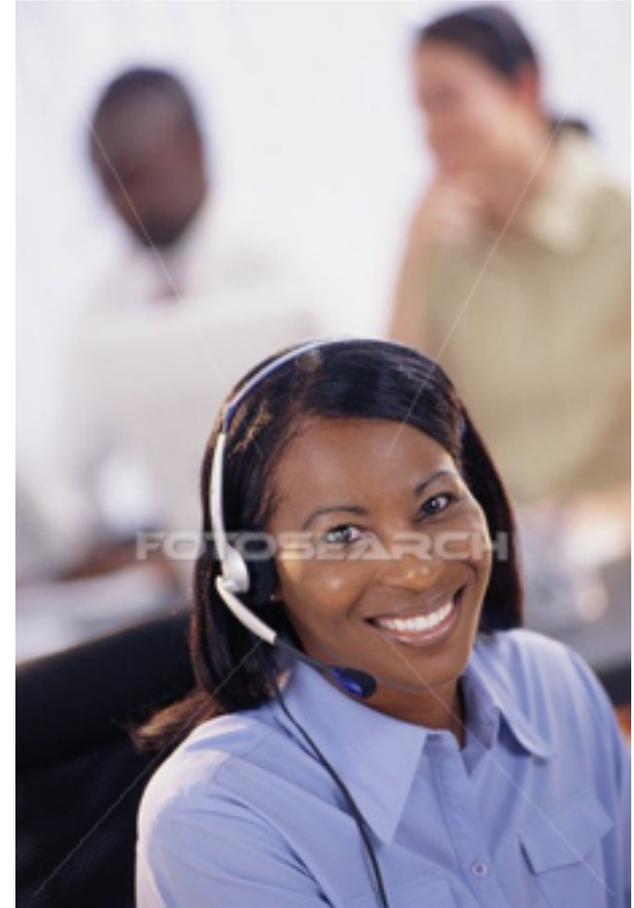
SEMINARIO DE CALIDAD EN ATENCION AL CIUDADANO

Mgr Rubén Darío Naranjo Saldarriaga



CALIDAD EN ATENCION AL CIUDADANO

- **El Servicio al Ciudadano es un Mandato Constitucional,**
- **Razón por la cual es asunto de todas y cada una de las entidades públicas que conforman el Estado Colombiano.**



cb107707 www.fotosearch.es



CALIDAD EN ATENCION AL CIUDADANO

El Servicio al Ciudadano tiene la misión de hacer más real y tangible el Estado Social de Derecho, es decir,



CALIDAD EN ATENCION AL CIUDADANO

Cada interacción que realizan los ciudadanos con nuestra entidad es una oportunidad para legitimar el Estado,



CALIDAD EN ATENCION AL CIUDADANO



fotolia **Demostrando
que los
"servidores
públicos"
estamos para
Servir a los
demás.**

fotolia

fotolia

PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO PNSC

- **Parte del PRAP. Programa de Renovación de la Administración Pública.**
- **Para aumentar la confianza entre la ciudadanía y la Administración Pública.**
- **Se origina en el artículo 2º. De la Constitución política.**
- **“Un mejor Estado al servicio del ciudadano”.**



CALIDAD EN ATENCION AL CIUDADANO

Modernización del Estado

Reforma de las Estructuras y de los Procesos

Incorporación de las Nuevas Tecnologías

Formación y Capacitación de los Recursos Humanos

Planificación estratégica y objetivos organizacionales

¿QUE ES SERVICIO AL CIUDADANO?



*Estamos para
servirte*



Escuela Superior de Administración Pública
República de Colombia



PROPÓSITO DEL SERVICIO

Satisfacción

**Responder
a las Expectativas del
usuario ciudadano**

**Cumplir con el mandato
Constitucional e institucional**

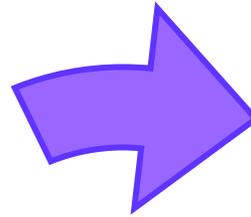
**Construir una relación de
Confianza mutua**

FIDELIZAR

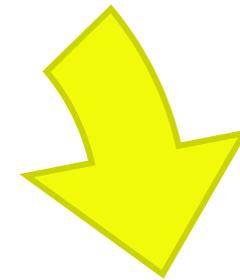
NTCGP 1000-2004 Numeral 3.47 "Percepción del ciudadano"

CARACTERISTICAS DEL SERVICIO

OCURRE EN UN TIEMPO
COMIENZO Y FIN



IRREVERSIBLE

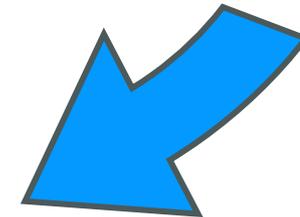
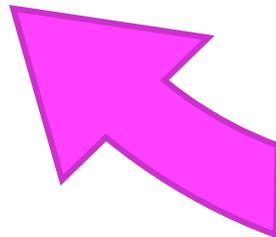


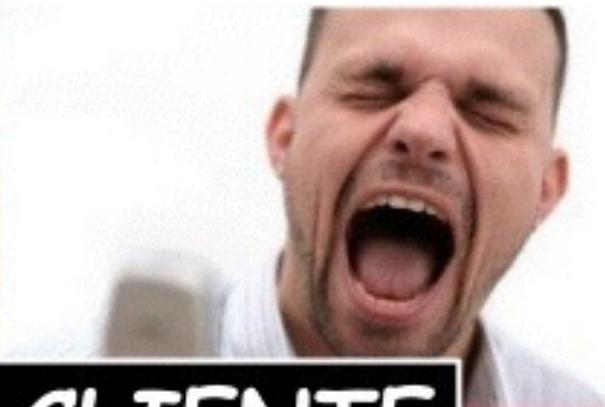
NO SE PUEDE
ALMACENAR

ASOCIADO A
CONDUCTAS



SE PRODUCE
NO SE TRANSPORTA





MALA ATENCIÓN AL CLIENTE



CARACTERISTICAS DEL SERVICIO



MALA ATENCION AL CIUDADANO



ESPERE
A VER

CICLO DE SERVICIO

Ciclo del Servicio



Momento de verdad

Momento de verdad

MOMENTOS DE VERDAD

1. Son todos aquellos **momentos determinantes** en que nuestro ciudadano tiene **contacto con la entidad** tanto presencial como telefónico, y
2. A partir del **servicio recibido** en él se forma una **idea definitiva** de la **calidad del servicio.**
3. Estos momentos ordenados de manera **secuencial** de acuerdo a como **los vive el ciudadano** conforman el **Ciclo del Servicio.**
4. En cada momento de verdad hay alguien responsable de **“GERENCIARLO”**



Escuela Superior de Administración Pública
República de Colombia



ANTECEDENTES DE DIFICULTADES EN EL SERVICIO AL CIUDADANO

**Tiempos de espera
Altos**

**Gestión aislada
E información
Desarticulada**

**Directivos poco
Involucrados**



**Servidores públicos
Poco calificados**

**No conocen el perfil del
Ciudadano que acude
A la entidad**

**Inadecuada infraestructura
física y técnica**





Escuela Superior de Administración Pública
República de Colombia



PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO. “PNSC” TRES LINEAS DE ACCIÓN

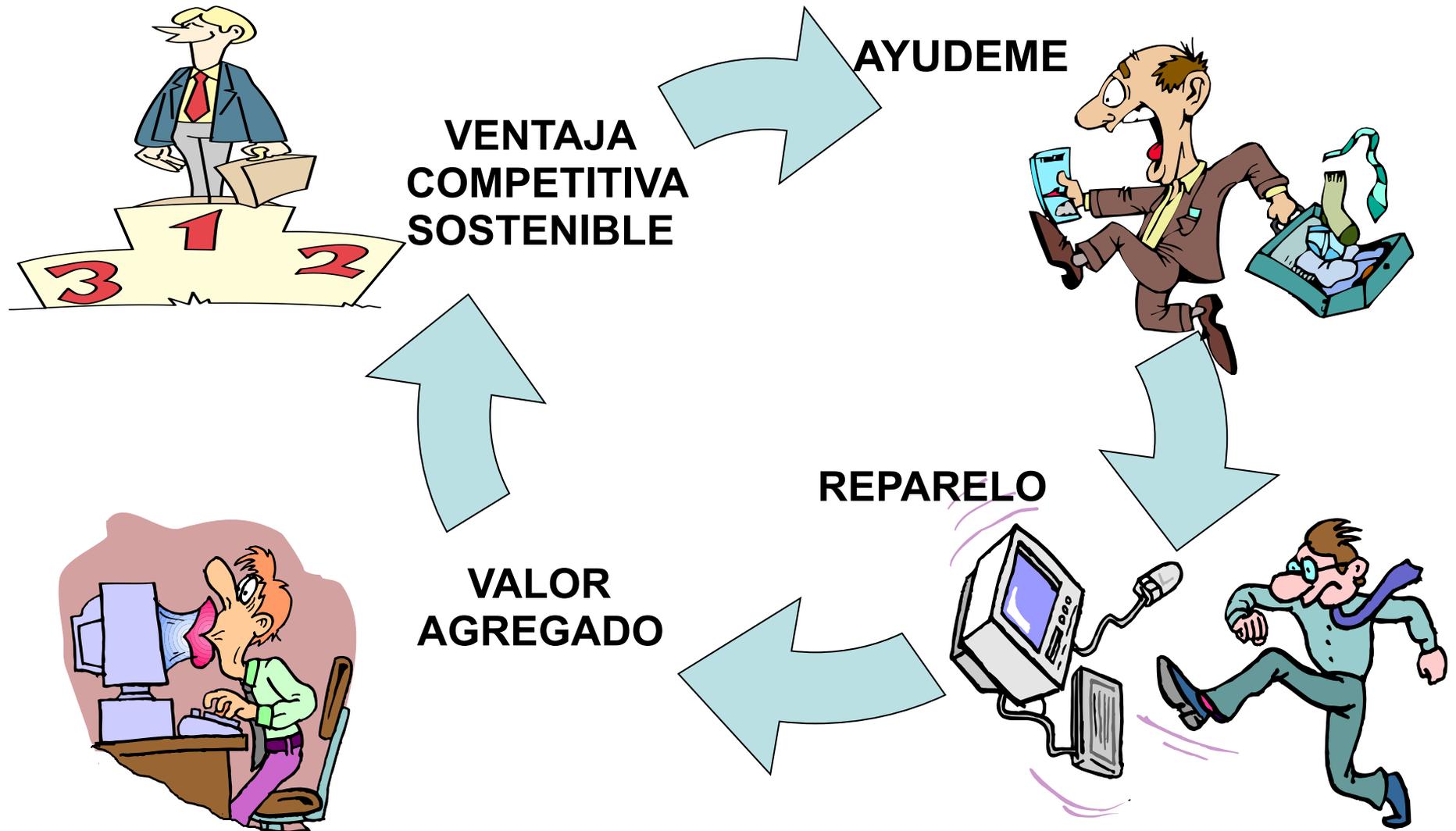


**POTENCIAR EL TALENTO
HUMANO CALIDEZ, AMABILIDAD
Y EFECTIVIDAD DEL
SERVICIO.**

**USAR LAS
TECNOLOGIAS
DE INFORMACIÓN**

**IMPLEMENTAR
MODELOS DE GESTIÓN PARA EL
SERVICIO**

EVOLUCIÓN CONCEPTO DE SERVICIO



CONCEPTUALIZACIÓN DEL CIUDADANO



PRINCIPIOS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO



PRIMER PRINCIPIO

**TODOS SIN
EXCEPCIÓN
MARCAMOS
UNA DIFERENCIA**



- **Identifique las personas en cuya vida marcaremos una diferencia. Ciudadanos, Clientes, familia, jefe, compañeros.**



MARCANDO LA DIFERENCIA



“ Si un hombre esta destinado a ser barrendero, debe barrer las calles tan impecablemente como Miguel Ángel pintó, como Beethoven compuso su música o como Shakespeare escribió sus poemas”

Martín Luther King. Jr.

SEGUNDO PRINCIPIO

CONVIERTA LO ORDINARIO EN EXTRAORDINARIO

- La calidad de la relación determina la calidad del servicio.
- Depende de ti.
- De la visión que tengas del trabajo



TERCER PRINCIPIO



CAPACIDAD DE REINVENTARNOS CON REGULARIDAD

- ¿Qué podemos hacer para mejorar nuestros respectivos trabajos y renovarlos?
- Qué vamos hacer para mejorar el servicio al ciudadano?



CUARTO PRINCIPIO

**DEBEMOS CREAR
VALOR
CONTINUAMENTE
PARA LOS DEMÁS
SIN QUE CUESTE
UN CENTAVO.**

**“Cuando valoramos
a la gente, le
agregamos valor.”**

John Maxwell.





ATENCIÓN AL CIUDADANO

MARCO LEGAL

CONSTITUCION POLITICA

- Artículos: 23, 74 y 75 Derecho de petición, a la información
- Artículos: 86, 87 y 88 Acción de tutela, de cumplimiento, acciones populares

LEYES

- Ley 190 de 1.995 Moralidad de la administración pública, erradicación corrupción
- Ley 734 de 2002 Código disciplinario único, deberes del servidor público

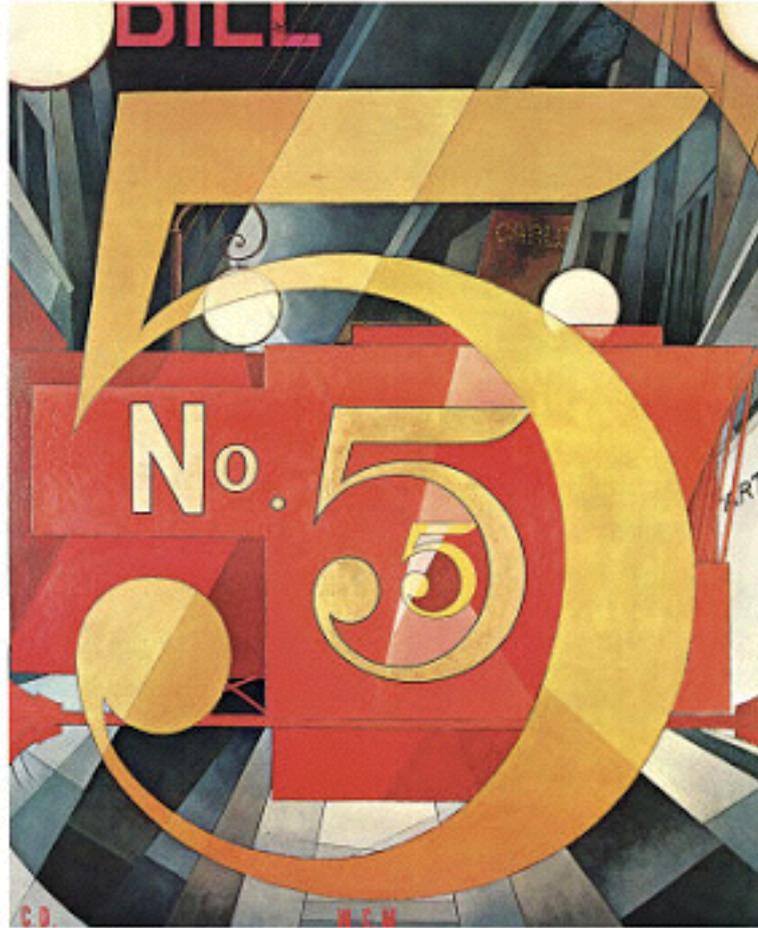
LEYES

- Ley 617 de 2.000 Descentralización y racionalización del Gasto Público
Art. 75 Libertad para la creación de dependencias
- Ley 594 de 2.000 Ley general de archivos

OTRAS NORMAS

- NTC GP 1000:2004 Gestión de la Calidad en el Sector Público
- NTC ISO 10002 Directrices para la administración de las quejas y reclamos
- Directivas Presidenciales

LAS CINCO DIMENSIONES DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO



www.escuela.esa.edu.co

www.escuela.esa.edu.co



Escuela Superior de Administración Pública
República de Colombia



LAS CINCO DIMENSIONES DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO

Confiabilidad:
Capacidad de realizar el servicio prometido en forma confiable y precisa



LAS CINCO DIMENSIONES DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO



Capacidad de respuesta

Deseo de ayudar a los ciudadanos y proporcionar un servicio rápido

LAS CINCO DIMENSIONES DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO

**Aseguramiento
Conocimiento y
cortesía de los
empleados y su
habilidad para
transmitir
confianza**



LAS CINCO DIMENSIONES DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO



Empatía
**La provisión de
cuidado y
atención
personalizada a
los ciudadanos
colocándose en
su lugar**

LAS CINCO DIMENSIONES DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO



Tangibles

La apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales de comunicación



**Gracias por
vuestra
confianza!**



Escuela Superior de Administración Pública
República de Colombia

