

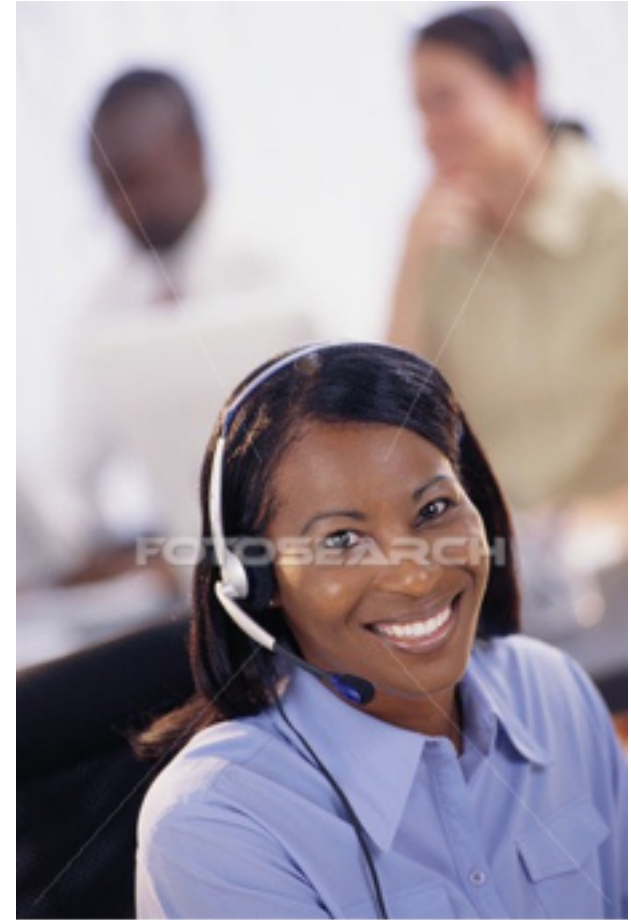
# SEMINARIO DE CALIDAD EN ATENCION AL CIUDADANO

**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*



# 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**

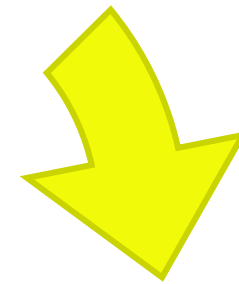
NTCGP 1000-2004 Numeral 3.47 "Percepción del ciudadano"

# CARACTERISTICAS DEL SERVICIO

**OCURRE EN UN TIEMPO  
COMIENZO Y FIN**



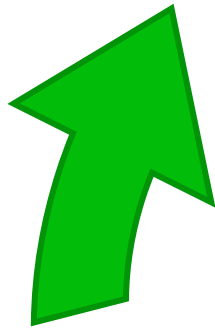
**IRREVERSIBLE**



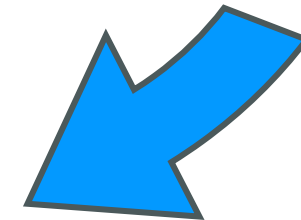
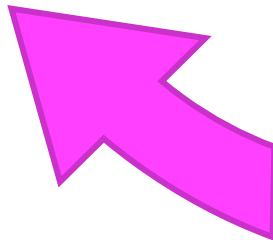
**NO SE PUEDE  
ALMACENAR**



**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**

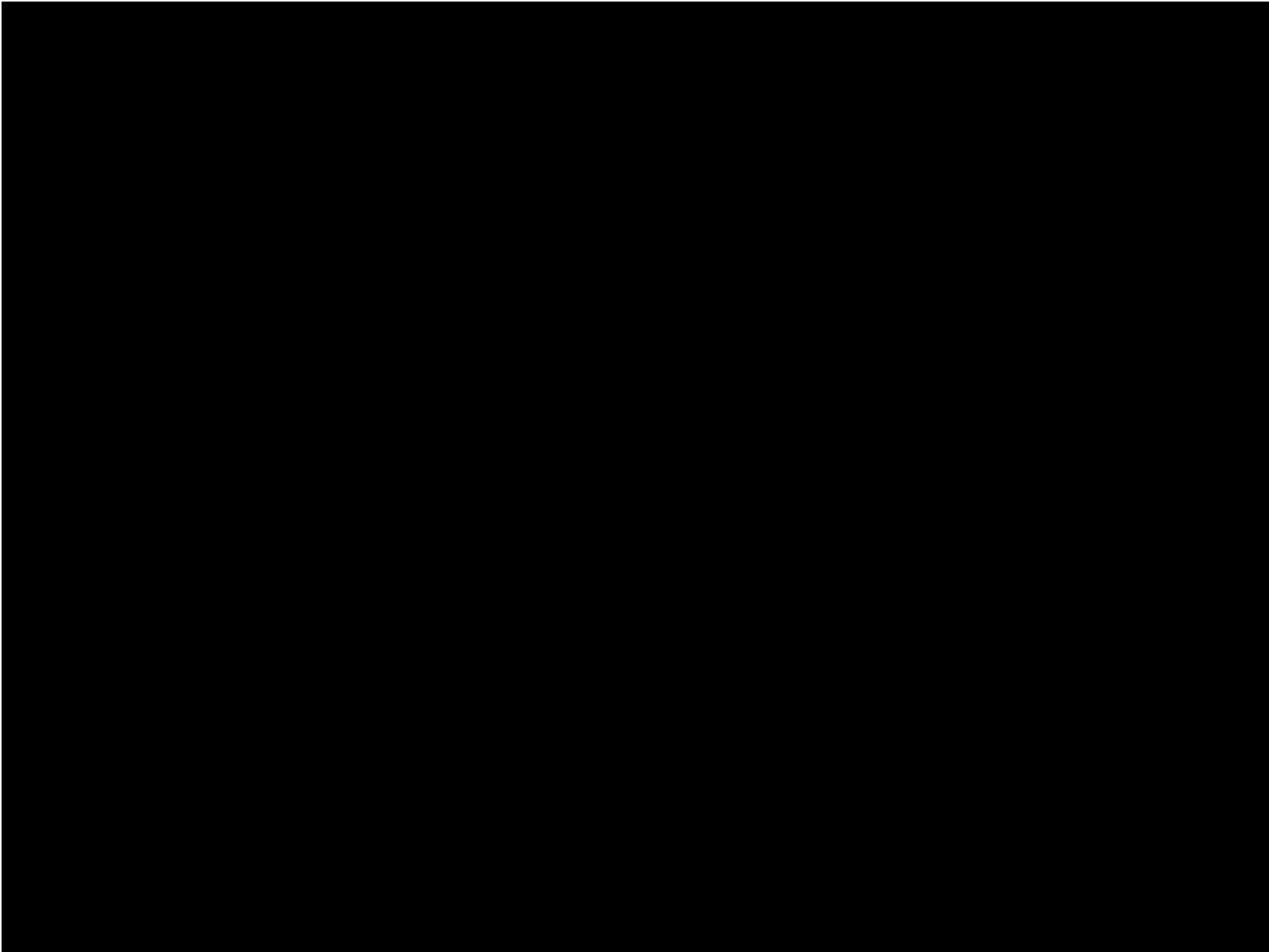


**Servidores públicos  
Poco calificados**

**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

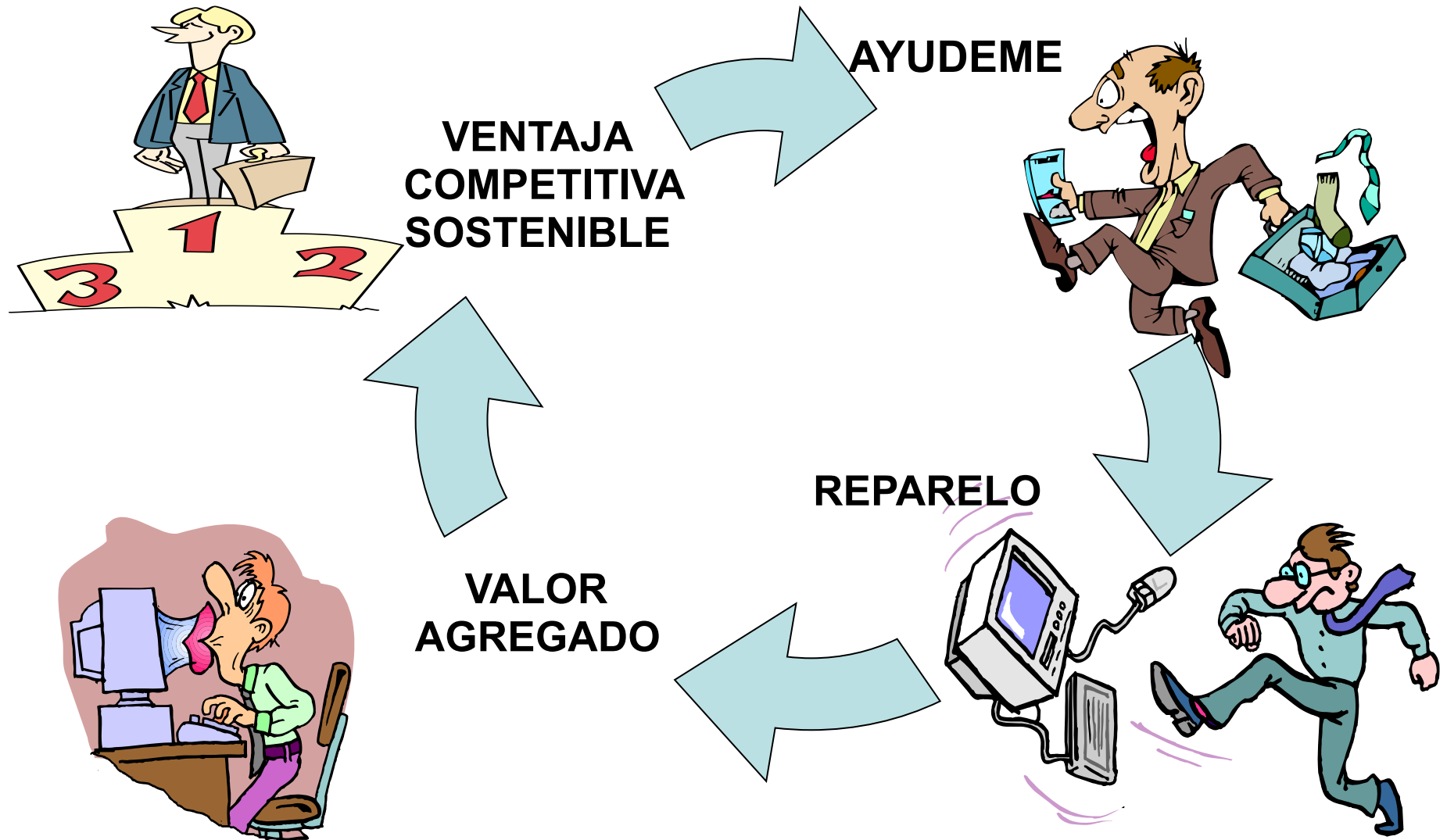


**POTENCIAR EL TALENTO  
HUMANO CALIDEZ, AMABILIDAD  
Y EFECTIVIDAD DEL  
SERVICIO.**

**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



Escuela Superior de Administración Pública  
República de Colombia



# 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



# **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



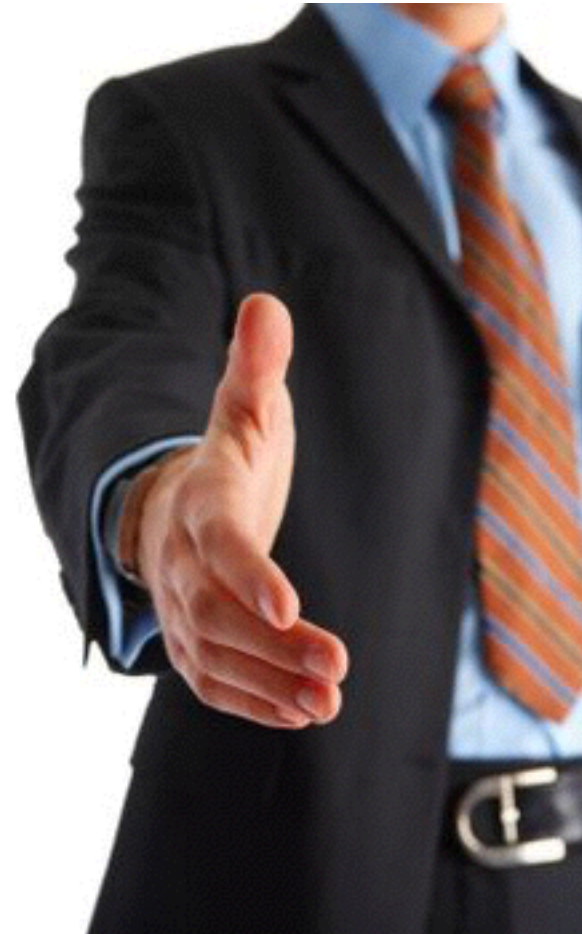
**Capacidad de respuesta**

**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

