

¿Cómo mejorar los servicios de atención al ciudadano?

Octubre 2004

Aspectos a tomar en consideración en una institución

- Presupuesto
- Personal
- Servicios ofrecidos
- Demanda de servicios

Experiencias:

Sistema de Apoyo al Consumidor

INDECOPÍ



Algunas herramientas para los servicios de información/solución de reclamos

- Sistema informático
- Procedimientos
- Infraestructura
- Capacitación
- Preguntas más frecuentes
- Motivación

Resultados

- Mayor seguridad / rendimiento en el trabajo
- Certificación ISO 9002
- Premio Creatividad Empresarial – Categoría “Servicio al Cliente”
- Entre las primeras instituciones más confiables – Encuestas UL

**NO SE PUEDE APLICAR A UNA
INSTITUCION LO MISMO QUE A OTRA**

**Experiencias:
Fondo MIVIVIENDA**



Situación general - Análisis

- Institución joven
- Dos productos “bandera”
- Presupuesto y condiciones laborales
- Pautas generales en la atención a los ciudadanos
- Sistema informático específico para uno de los productos
- Capacitación orientada a diversos temas sin considerar aún Calidad de Servicio

...Situación general - Análisis

- Necesidad de comunicación hacia los ciudadanos – servicio postventa
- Otros

Siguientes pasos

- Conocimiento de la institución / servicios
- Diagnóstico de la situación encontrada
- Plan de acción
- Medición y seguimiento de acciones
- Resultados
- Mejora continua

Herramientas para lograr la colaboración de la institución

- Compromiso de la Alta Dirección
- Cultura organizacional
- Capacitación en técnicas de servicio al cliente
- Procedimientos
- Labor de seguimiento

...Herramientas para lograr la colaboración de la institución

- Premios a los cumplidores / exceder las expectativas del ciudadano
- Publicación de resultados dentro y fuera de la institución

Transparencia y Acceso a la Información

Empecemos HOY con el cambio !!