



CÁMARA DE
COMERCIO
E INDUSTRIA
DE EL SALVADOR

MODULO XI – ATENCION Y SERVICIO AL USUARIO

Programa incrementando la competitividad para la venta



ASPECTOS CLAVES PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

PROTOCOLO:

“Buenos días, tardes, esta comunicado con el área de..., habla con... ¿en qué puedo servirle? (escuche y tome nota). La información requerida es la siguiente (de respuesta a la solicitud)...., o le voy a comunicar con el área o funcionario encargado...”

“Gracias por comunicarse con el Ministerio de XXXX”

NO OLVIDE:

1. Identifíquese ante el usuario.
2. No atienda aspectos distintos, preste plena atención a la solicitud del ciudadano.
3. Refleje una actitud agradable, respetuosa y amigable.
4. No discuta.
5. Despídase agradeciendo la comunicación.
6. La vocalización debe ser clara para que el mensaje sea entendible.
7. Si el mensaje del ciudadano no ha quedado suficientemente claro, será necesario realizar una serie de preguntas para obtener la información hasta llegar a identificar con claridad su solicitud.

CORREO ELECTRÓNICO SERVICIO AL CIUDADANO, PRESIDENCIA Y APLICATIVO QUEJAS Y RECLAMOS.

Con la modernización del estado y la implantación de nuevas tecnologías la atención virtual a la ciudadanía, es el medio más utilizado para acceder a información e interponer solicitudes a la administración. Es necesario disponer en estos canales información clara y siempre actualizada.

PROTOCOLO

1. Encabezamiento propio de una comunicación oficial. Fecha, persona (Señor, Señora, Doctor/a, niño/a), nombre y cargo, ciudad, país. En las plantillas establecidas por el Ministerio.
2. Respuesta estándar: “Referente a su (petición, queja, reclamo, sugerencia) nos permitimos informarle...” Procure no utilizar lenguaje técnico y sea siempre respetuoso.
3. Despedida: Agradecemos su comunicación. Atentamente, Nombre y cargo del funcionario responsable.

EVOLUCIÓN EN EL MODELO DE ATENCIÓN AL USUARIO

ANTES

¿Cómo puedo hacer mejor mi trabajo?
¿Qué dice el manual de procedimientos y la política?
¿Mi jefe está contento con mi trabajo?

ACTUALMENTE

¿Cómo puedo resolver los problemas del usuario?
¿Estoy proporcionando el mejor servicio posible?
¿El Usuario está satisfecho?

CALIDAD EN LOS SERVICIOS PUBLICOS

Es el conjunto de propiedades y características de un servicio, producto o proceso, que satisface las necesidades establecidas por el usuario o el ciudadano.

CONCEPTOS DE LA CALIDAD

Existen muchos conceptos de calidad y a los fines que cada Organización adopte el que crea más adecuado a su desempeño, hemos colocado múltiples definiciones que se utilizan:

“Es la percepción que el cliente tiene de un producto o servicio”.

“La totalidad de las características de una entidad, que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas”.

“Es el conjunto de propiedades y características de un servicio, producto o proceso, que satisfacen las necesidades establecidas del cliente”.

“Es el término que encierra un sinónimo de garantía y seguridad al momento de adquirir un producto o un servicio, la calidad es vital para el consumidor ya que ella da tranquilidad y hasta status a los que adquieren un producto”.

“Es el resultado de una serie de procesos que llevan a un desarrollo oportuno y continuo de cada acción en la organización”.

“Es el conjunto de rasgos característicos de un producto o servicio, que lo hacen más o menos adecuado para satisfacer las necesidades del usuario”.

“Propiedad inherente a una cosa que permite compararla con la de su especie”

“Características técnicas que se esperan de un producto o servicio en relación a su precio”.

“El cuidado de la salud con calidad es cuando tan bien un doctor, hospital, o plan de salud u otro proveedor del cuidado de la salud, mantiene a sus miembros saludables y les brinda tratamiento cuando se enferman”

“La Calidad sirve para atender las necesidades del usuario a un costo mínimo y dentro de los plazos previstos. Exige normalización explícita, confiabilidad, estandarización de soluciones y repeticiones”

“El producto obtenido con calidad debe iluminar y enriquecer las tareas de conducción en una organización”.

“La Calidad es la forma de orientar a la mejora continua de los productos, bienes o servicios, sistemas y procesos basados en un modelo, con el propósito de crear valor para sus beneficiarios”.

“Es la serie de características que tiene un producto o servicio para ser aceptado”.

“Se refiere a cumplir sistemáticamente con los requerimientos, para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes o usuarios”.

PRINCIPIOS DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS PUBLICOS

- ✓ La calidad de los servicios está relacionada con su presentación, utilidad y durabilidad, pues son valores intrínsecos a ellos.
- ✓ La calidad de los servicios públicos es intangible, se percibe al momento de recibirlos.
- ✓ Está relacionada con la atención, la cortesía, la amabilidad, la oportunidad, los conocimientos, la eficiencia, la eficacia, la corrección y la rapidez.
- ✓ Depende de quiénes los producen y los prestan, es decir, se sustentan en la calidad que gestionan los servidores públicos.

¿COMO MEDIMOS LA SATISFACCION DEL USUARIO?

Es importante que cada entidad conozca lo que los usuarios opinan sobre su experiencia personal; algunas de las herramientas que pueden utilizarse son:

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

La encuesta de satisfacción es el mecanismo utilizado por la administración para evaluar la percepción de los receptores de los productos o servicios que presta la institución a través de sus planes, programas y proyectos, se aplica anualmente y la

efectividad de los resultados de la misma, dependen de las bases de datos de los responsables de cada área.

Es importante para la entidad conocer la satisfacción de sus beneficiarios, por tal razón se recomienda se generen bases de datos confiables que contengan la información de contacto para la aplicación de la encuesta y el mejoramiento de la calidad del servicio.

REALIMENTACIÓN A LAS RESPUESTAS DE QUEJAS Y RECLAMOS

La Institución, para garantizar la calidad y oportunidad de las respuestas, aplica un proceso de realimentación a los ciudadanos que han interpuesto quejas y reclamos ante las dependencias, esto para conocer su percepción frente a los contenidos y los tiempos en que se atienden las solicitudes de los ciudadanos.

SATISFACCIÓN VISITAS PERSONALIZADAS

Atención al Ciudadano, diseño un formato cuya información es importante para conocer la percepción frente al servicio de las áreas cuando los ciudadanos visitan las instalaciones, además para estimar el número de personas que visitan nuestras dependencias.

¿POR QUÉ DEBEMOS PREOCUPARNOS ENTONCES POR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS, SI LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA NO TIENE COMPETENCIA?

Nuestra preocupación está justificada porque si los servicios públicos se entregan sin errores, sin fallas, sin lentitud, sin desperdicios y sin duplicidades, mediante el uso eficiente de los recursos materiales, humanos y económicos, los equipos de trabajo y el tiempo utilizado, generarán credibilidad y confianza en las organizaciones del Estado y seremos cada día mejores servidores públicos.

Cualquiera sea la función que desempeñamos dentro de la Administración Pública, el objetivo será siempre el mismo: proporcionar servicios que generen un valor que contribuya al bienestar general.

La prestación de los servicios públicos exige siempre una mejora constante.

El cambio y la mejora constante que esperan los usuarios de los servicios públicos es el cambio cultural, laboral, profesional, técnico y humano que todos anhelamos.

¿A dónde queremos llegar?

- A que los ciudadanos nos vean como sus aliados, sin ningún tipo de favoritismo o discriminación.
- A que seamos creíbles, pero sobretodo, confiables, cumpliendo nuestra labor con la diligencia, la eficiencia y la actitud que esperaríamos de nosotros si estuviéramos del otro

lado de la fila o punto de atención. Queremos llegar a ser un modelo a seguir para la sociedad.

- A que los funcionarios contribuyan a derrotar el consumismo, individualista y materialista, para construir una sociedad solidaria y afectuosa.
- La limitación presupuestal y financiera de una nación no es obstáculo para resolver sus necesidades si es administrada por servidores íntegros.
- El actuar coherente, respetuoso y justo de un servidor público permite que se resuelvan las necesidades de los integrantes de una sociedad. En caso contrario se afectarán los derechos de las personas, en especial de los más vulnerables.

La identidad de una nación se construye sobre la suma de las actuaciones de sus servidores públicos y ciudadanos.

El imaginario que puede formarse sobre una sociedad debe corresponder a las actuaciones verídicas de sus ciudadanos y servidores.