



Buenas prácticas gubernamentales 2005
Categoría: servicio de atención al ciudadano

Julio Luque

Concepto

Excelencia en el servicio al ciudadano se refiere a las políticas, acciones y sistemas que una institución implementa para entablar la mejor relación posible con la ciudadanía, buscando garantizar la calidad de la información brindada y del trato ofrecido y llevar a cabo el servicio solicitado con la mayor fluidez, velocidad, eficiencia, cordialidad y efectividad.

“Las empresas de servicios continúan enfrentando cambios dramáticos en su entorno, que van desde el vertiginoso desarrollo en sistemas y comunicaciones hasta la consolidación de un mercado realmente global...

Pero la tendencia más importante en el mundo de los servicios es, sin duda, el explosivo crecimiento de la competencia en todos los mercados”

Christopher Lovelock
Harvard Business School / IMD

Factores críticos para el éxito de una empresa de servicios

- Posicionamiento distintivo
- Segmentación: todos los clientes no son iguales
- Fidelización e incentivos para clientes frecuentes
- Capacitación al personal
- Remuneración variable en función a calidad de servicio

Benchmark

Factores críticos para el éxito

Mejores prácticas 2005

Servicios de atención al ciudadano

- Tener claro quien es el cliente
- Procesos
- Tecnología
- Organización
- Atención a segmentos “desfavorecidos”/ accesibilidad
- Capacitación a usuarios
- Defensoría del usuario
- Horarios

Benchmark

Factores críticos para el éxito

Procesos

Redefinición de procesos en función a una atención mas rápida, eficaz y eficiente de las necesidades de los ciudadanos.

Ejemplos

- Se redujo de 37 a 6 pasos la obtención de una licencia de construcción en Cajamarca, como resultado, el tiempo de expedición se bajó de 34 a 3 días.



- Sistema de gestión de expedientes de la municipalidad de Piura.



Benchmark

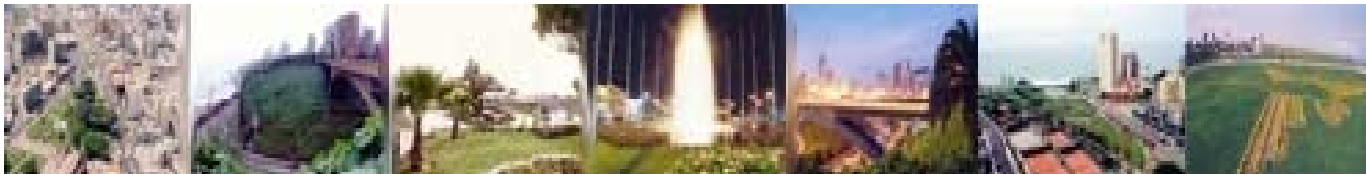
Factores críticos para el éxito

Tecnología

Utilización de nuevas tecnologías que permiten reducir tiempos, ahorrar costos y aumentar la accesibilidad a servicios.

Ejemplos

- Gobierno electrónico de la municipalidad de Miraflores. Pagos de servicios, obtención de partidas y voto por internet.



- Medidores prepago de Adinelsa.



- Infosalud. Consultas mediante líneas telefónicas gratuitas y correo electrónico.



- Municipalidad de Cajamarca. Digitalización de archivos y sistema informático de colas.



- SUNARP. Copias informativas de las partidas registrales y estado de los trámites vía internet.



Benchmark

Factores críticos para el éxito

Organización

Reorganización centrada en los clientes, no en las actividades o procesos.

Ejemplos

- Centro de atención al ciudadano cajamarquino de la municipalidad de Cajamarca.



- Unidad de atención al ciudadano de la municipalidad de Piura.



Benchmark

Factores críticos para el éxito

Atención a segmentos “desfavorecidos”/accesibilidad

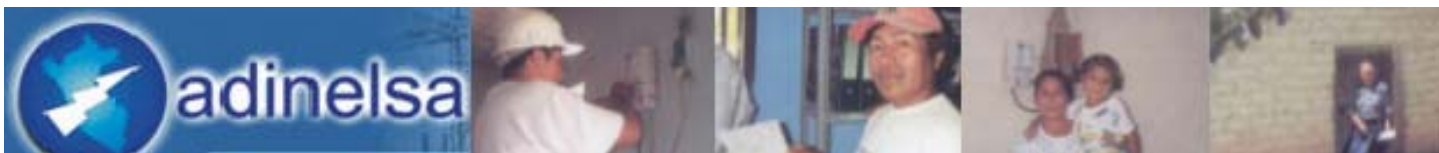
Facilitar el acceso a los servicios, especialmente a quienes tienen menos posibilidades.

Ejemplos

- RENIEC: Campañas de entrega gratuita de DNI a discapacitados, ancianos, comunidades nativas, etc.



- Adinelsa: Servicios de energía eléctrica en zonas rurales.



- OSINERG: Oficinas descentralizadas (22).



- SUNARP: Oficinas receptoras en zonas alejadas, servicios en quechua.



- Infosalud: Consultas médicas mediante líneas telefónicas gratuitas y correo electrónico.



Benchmark

Factores críticos para el éxito

Capacitación a usuarios

Información proactiva acerca de los derechos y de las características de los servicios prestados a los ciudadanos.

Ejemplos

- OSINERG: Programa aprendiendo con la familia.



- SUNARP: Registrón informativo.



- Adinelsa: Reuniones con pobladores para explicar características del nuevo servicio y recoger sugerencias.



Benchmark

Factores críticos para el éxito

Defensoría del usuario

Sistema claro y eficaz para recibir y resolver quejas y reclamos de los ciudadanos.

Ejemplos

- SUNARP: Defensoría del usuario.



Benchmark

Factores críticos para el éxito

Horarios

Adecuación de los horarios de atención a las necesidades de los ciudadanos.

Ejemplos

• Centro de atención al ciudadano Cajamarquino:

Lunes a Viernes de 7:30 a 20:00 horas

Sábados de 8:00 a 13:00 horas



Benchmark ¿Qué faltó?

- Sistemas permanentes de evaluación de satisfacción de usuarios.
- Mayor difusión de nuevas prácticas/nuevos servicios.
- Premiación/incentivos a mejores funcionarios, monitoreo de clima laboral en general.