



# Buenas Prácticas Gubernamentales 2006

## 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
- Monitoreo constante de la satisfacción del cliente: feedback continuo
- Fidelización e incentivos para clientes frecuentes
- Capacitación y motivación al personal
- Remuneración variable en función a calidad de servicio

Benchmark

Factores críticos para el éxito

Mejores prácticas 2006

Servicios de atención al ciudadano

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

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.

### Ejemplo

ONP – Reinversión de la atención al público en las oficinas de la ONP

*Reducción en 78% del tiempo de permanencia del ciudadano en las oficinas de la ONP*

*Incremento de 36% en el número de atenciones*

*Incremento de 33% de la efectividad de inicio de trámite*

Benchmark

Factores críticos para el éxito

### Tecnología

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

### Ejemplo

Municipalidad Provincial de Cajamarca

Implementación de un Sistema de Atención al Ciudadano por Múltiples Canales de Comunicación

*Atención presencial descentralizada mediante 9 cabinas de internet, atiende a 90 ciudadanos x día*

*Capacitación a distancia por TV mediante programa “Aprendiendo paso a paso”, 530 inscritos*

*Red inalámbrica municipal gratuita, 200 usuarios promedio*

Benchmark

Factores críticos para el éxito

### Organización

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

### Ejemplo

OSINERG Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios

Reorganización centrada en el cliente

*Reducción de expedientes pendientes de atención de 1,337 a 121*

*Mejora en el tiempo resolutivo de 38 a 5 días*

*Incremento en el número de resoluciones emitidas de 4,900 a 7,430 por año*

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 Optimización Integral del Servicio y Calidad de Atención al Ciudadano

*Apertura de “mega agencia”*

*Línea gratuita para atención telefónica*

*Interconexión con base de datos del Banco de la Nación*

*Campaña de gratuidad de DNI para sectores menos favorecidos*

*Atención domiciliaria para personas con imposibilidad de desplazarse*

*Reducción de 40% en el tiempo de entrega del DNI*

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

PROMPERÚ Información y asistencia al turista

*Atención telefónica 24 x 7*

*Atención presencial en 15 centros en 9 ciudades*

*Módulos itinerantes, recepción de quejas y reclamos por correo electrónico, fax, etc.*

*Más de 150,000 solicitudes de información por año*

*Más de 2500 quejas por año, 85% culminaron con un acuerdo conciliatorio*

## Benchmark ¿Qué faltó?

- Sistemas permanentes de evaluación de satisfacción de usuarios.
- Sistemas de retroalimentación para mejora continua
- Premiación/incentivos a mejores funcionarios, monitoreo de clima laboral en general.