



**compromiso de
servidores y servidoras**



Para tener en cuenta...



Ciclo de servicio:

Conjunto de momentos de verdad que vive la ciudadanía mientras recibe un servicio, con el cual se forma un concepto de la institución.



Momento de verdad:

Cada momento específico en el que la ciudadanía determina su grado de satisfacción frente a la atención que recibe por parte de servidores y servidoras de la Secretaría Distrital de Integración Social.



Estrategias de reparación:

Son acciones que se deben aplicar inmediatamente se presenta una falla en la atención a la ciudadanía para repararla o minimizar su impacto



Atención telefónica

La atención telefónica debe ser de carácter inmediato, vocalizando y con buen tono de voz.



SALUDO

Buen día, Área de Talento Humano, Mi nombre es Tatiana Arias asistente de proyectos...

ESCUCHAR EL MENSAJE

*Sí, le comprendo. Efectivamente...
Si no le he entendido mal, usted necesita...*



INDAGAR HASTA CONSEGUIR TODA LA INFORMACIÓN

¿Podría concretar con más detalle...?

¿Le importaría explicármelo con mayor profundidad...?

DESPEDIRSE

Para cualquier otra aclaración, por favor, no dude en volver a ponerse en contacto con nosotros; que tenga un buen día.



¿Qué es Cultura de Servicio?

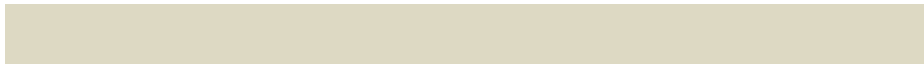


La cultura organizacional refleja los Valores, Creencias y Principios que todos servidores y servidoras comparten dentro de la Secretaría y que se reflejan en sus acciones diarias.





A partir de este punto se puede decir que existen culturas orientadas al servicio y algunas otras que no, pero que pueden llegar a serlo si deciden encauzar el comportamiento de sus servidores y servidoras a esta área.





La formación o el cambio de la cultura existente depende única y exclusivamente del cambio de valores y actitudes de las personas que conforman la SDIS



Es importante tener en cuenta los siguientes conceptos:

QUEJA:

Acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.

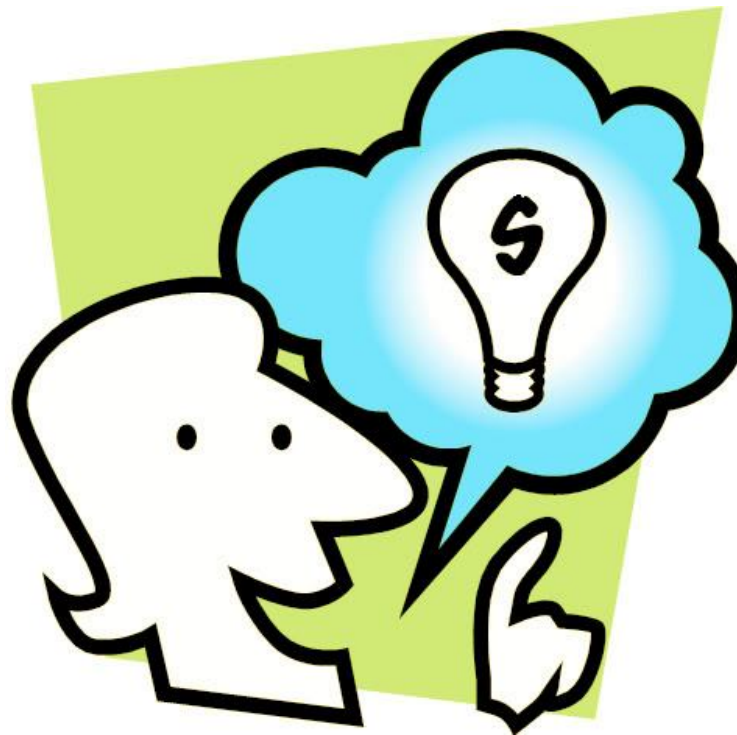




RECLAMO:

Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público.





SUGERENCIA:

Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.





SOLICITUD DE INFORMACIÓN:

Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.





SOLICITUD DE COPIA:

Facultad que tienen las personas de formular consultas y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.



DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL:

Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.





DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR:

Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



BOG
OFICINA DE LA OMBUDSMA
EDUCACIÓN DE LA CIUDAD

¿Que debemos hacer para mejorar la interacción entre personas y grupos?



- Conocernos mejor.
- Aprender mutuamente.
- Comprendernos mejor.
- Aceptar a los demás.
- Conseguir objetivos comunes.
- Resolver conflictos



Siete leyes de las relaciones interpersonales



Distinga entre la persona y su conducta.

Sea asertivo.

La mejor manera de cambiar una relación es cambiando uno mismo.

Busque lo positivo de cada persona.

Gánese la confianza de los demás.

Mantenga una actitud ganadora.

Escuche con Empatía.

