

**TRABAJO REALIZADO COMO REQUISITO PARA OPTAR AL
TÍTULO DE (ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA)**

**TRABAJO DE GRADO BAJO MODALIDAD SEMINARIO DE GRADO EN:
(Gestión Del Cambio y La Transformación Personal y Organizacional)**

**TÍTULO DEL TRABAJO
PROPUESTA DE GESTIÓN DEL CAMBIO EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO EN
LAS ENTIDADES PÚBLICAS DEL MUNICIPIO DE NEIRA CALDAS**

Realizado por:

**Augusto Álzate Arango – c.c. 75.032.517
Deibi Andrés Grisales Ocampo – c.c. 75.103.201**

Asesor(es):

Juan Camilo Moreno Orozco – c.c. 75080886

(septiembre de 2023)

1. Introducción.

En el ámbito de las entidades públicas, la prestación de un servicio de calidad al público se ha convertido en una cuestión fundamental para el éxito y la eficiencia de cualquier organización. La satisfacción del cliente, ciudadano o usuario se ha vuelto un indicador clave para medir la efectividad y la reputación de las entidades. En este contexto, es indispensable analizar y mejorar constantemente los aspectos característicos del servicio al público con el fin de optimizar su funcionamiento y alcanzar un nivel óptimo de atención.

El presente informe se enfoca en el análisis y la propuesta de mejora continua del servicio al público en las entidades públicas. Nuestro objetivo principal es identificar los puntos críticos que afectan la calidad del servicio y proponer estrategias y soluciones prácticas para abordarlos. De esta manera, pretendemos contribuir al fortalecimiento de la relación entre las entidades y el público al que sirven, buscando una mayor eficacia en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos y usuarios.

El informe se estructura de manera que en primer lugar se abordan los aspectos generales del servicio al público, tales como la definición y relevancia de este en el contexto actual, destacando su impacto tanto en la percepción de la entidad como en la experiencia del cliente o ciudadano. Posteriormente, se detallan los principales desafíos y obstáculos que enfrentan las entidades en la mejora de su servicio al público, considerando factores internos y externos que inciden en su desempeño.

Además, se realizará un análisis comparativo de buenas prácticas y experiencias exitosas en las instituciones públicas del Municipio de Neira Caldas, con el objetivo de extraer lecciones aprendidas y aplicarlas de manera adecuada en el contexto particular de cada entidad. Así mismo, se tomarán en cuenta las opiniones y



sugerencias de los usuarios para comprender sus necesidades y expectativas, y así diseñar estrategias más acertadas y personalizadas.

Finalmente, el informe presentará una propuesta integral de mejora del servicio al público, que incluirá recomendaciones específicas para abordar cada uno de los aspectos identificados previamente. Se buscará que estas recomendaciones sean prácticas y viables, teniendo en cuenta las capacidades y recursos de cada entidad.

2. Planteamiento Temático

El tema por abordar en este informe es "Mejorar el servicio al público en todas las entidades". Este enfoque surge de la creciente importancia que el servicio al cliente o ciudadano ha adquirido en el funcionamiento de las organizaciones, tanto públicas como privadas. La satisfacción del público se ha convertido en un indicador clave para evaluar el desempeño y la efectividad de una entidad, así como para establecer una relación sólida y de confianza con sus usuarios.

Antecedentes:

El servicio al público ha sido un factor determinante en la competitividad y el éxito de las organizaciones a lo largo del tiempo. En el pasado, el enfoque principal se centraba en la producción o la provisión del servicio en sí, dejando en segundo plano la experiencia y la satisfacción del cliente. Sin embargo, con el surgimiento de nuevas tecnologías y la globalización de la economía, las expectativas de los usuarios han evolucionado significativamente.

En la actualidad, la calidad del servicio al público se ha convertido en una ventaja competitiva crucial, y las entidades que no logren cumplir con las expectativas de sus usuarios corren el riesgo de perder clientes, ciudadanos o usuarios, y, en última instancia, enfrentar una disminución en su reputación y sostenibilidad.





Lamentablemente, no contamos con acceso a información actualizada, por lo que no podemos proporcionar detalles específicos sobre las instituciones públicas en el Municipio de Neira, Caldas. Sin embargo, podemos ofrecer de cómo hacer una guía general sobre cómo realizar un análisis comparativo de buenas prácticas y experiencias exitosas en instituciones públicas. Se puede adaptar esta información a la situación actual en Neira, Caldas.

Pasos que se deben de tener en cuenta para realizar un análisis comparativo:

Recopilación de información: Investigar las instituciones públicas en Neira, Caldas, y recopilar información sobre sus operaciones, políticas y programas, puedes consultar informes gubernamentales, sitios web oficiales, noticias locales y otras fuentes relevantes.

Identificación de buenas prácticas: Identificar las prácticas que se consideran exitosas en términos de eficiencia, transparencia, participación ciudadana, innovación y resultados. Esto podría incluir programas de desarrollo comunitario, servicios eficientes, procesos de toma de decisiones transparentes, entre otros.

Comparación de prácticas: Comparar las prácticas identificadas en diferentes instituciones públicas. Analizar cómo cada una aborda los desafíos específicos del municipio y cómo han logrado resultados positivos.

Evaluar el impacto: Analizar los resultados y el impacto de estas prácticas en la comunidad y en el funcionamiento de las instituciones. Examinar cómo han mejorado la calidad de vida de los ciudadanos, la eficiencia de los servicios y la confianza en el gobierno.

Factores de éxito: Examinar los factores clave que contribuyeron al éxito de estas prácticas. Puede incluir liderazgo efectivo, colaboración interinstitucional, asignación adecuada de recursos, participación ciudadana, entre otros.





Desafíos y lecciones aprendidas: Identificar los desafíos que enfrentaron las instituciones al implementar estas prácticas y las lecciones que aprendieron en el proceso. Esto puede ayudar a otras instituciones a evitar obstáculos similares.

Relevancia para Neira, Caldas: Analizar cómo estas prácticas podrían aplicarse en el contexto de Neira, Caldas. Ten en cuenta las diferencias y similitudes entre el municipio y otras áreas donde estas prácticas han tenido éxito.

Recomendaciones: Basado en un análisis, se sugiere recomendaciones concretas para las instituciones públicas en Neira, Caldas. Estas recomendaciones deben ser realistas y adaptadas a la realidad local.

Implementación y seguimiento: hacer un seguimiento de la implementación de estas recomendaciones y evaluar su impacto en el municipio a lo largo del tiempo. Recuerda que este proceso de análisis comparativo requiere tiempo e investigación y colaboración con las instituciones involucradas.

3. Metodología de búsqueda de información.

Para abordar el tema de estudio sobre cómo mejorar el servicio al público en todas las entidades públicas del municipio de Neira – Caldas; realizamos consultas a nivel general, ya que en el municipio no se cuentan con bases de datos ni con fuentes confiables que nos pudieran brindar dicha información, es por ello que realizamos consultas a través de fuentes de web gráfica de instituciones públicas del país que brindan información del servicio al ciudadano y de la implementación en varias instituciones.

4. Conclusiones y/o Resultados.

El informe tiene como objetivo principal fomentar una cultura de mejora continua en las entidades, promoviendo la excelencia en el servicio al público y fortaleciendo la





confianza y satisfacción de los usuarios. Se destaca que la implementación exitosa de estas mejoras no solo beneficiará a las propias entidades, sino que también tendrá un impacto positivo en la sociedad en su conjunto. Además, el informe se concentra en analizar y proponer mejoras específicas en el servicio al público en todas las entidades, teniendo en cuenta su historia y la evolución hacia un enfoque más centrado en la satisfacción del cliente o ciudadano. Se busca establecer un marco de referencia sólido y actualizado que permita identificar los desafíos y oportunidades para alcanzar la excelencia en el servicio público.

Para mejorar la calidad del servicio en todas las entidades, se resalta la importancia de considerar diversas alternativas de solución que contribuyan a lograr los objetivos establecidos. Estas alternativas podrían incluir:

Capacitación y formación del personal: la capacitación en habilidades blandas como el servicio al cliente y la resolución de problemas promueve relaciones positivas con los clientes y la habilidad para abordar desafíos laborales de manera efectiva. En conjunto, esta formación continua no solo beneficia a los empleados al mejorar sus capacidades, sino que también contribuye al éxito y crecimiento de la empresa en un entorno laboral en constante evolución.

Implementación de tecnología adecuada: Las plataformas de atención en línea ofrecen canales de comunicación en tiempo real, como chat en vivo y asistencia por correo electrónico, mejorando la accesibilidad y la satisfacción del cliente. En resumen, la incorporación de estas tecnologías modernas optimiza la gestión y la atención al cliente, mejorando la experiencia global del usuario.

Escucha activa y retroalimentación: El objetivo es crear un entorno propicio para que los clientes experimenten que sus opiniones y satisfacción son prioritarias. Esto se logra recopilando y analizando de manera continua los comentarios y sugerencias de los usuarios. Al hacerlo, se busca identificar aspectos que necesiten mejorar y, en consecuencia, se implementan medidas correctivas. La retroalimentación constante se convierte en una herramienta clave para mantener y elevar la calidad del servicio ofrecido, demostrando a los clientes que sus voces son valoradas y que se toman medidas concretas para atender sus necesidades.





Cultura de servicio al cliente: Recuerda que construir una cultura centrada en el cliente es un proceso continuo que requiere esfuerzo constante y compromiso de todos los niveles de la organización. La coherencia y la persistencia son clave para que esta cultura arraigue y tenga un impacto duradero.

Transparencia y honestidad: Ser transparentes en la comunicación con los clientes y admitir errores en caso de que ocurran. La honestidad crea confianza y demuestra el compromiso de la entidad con la mejora continua.

Todos estos procesos de implementación en cuanto alternativas de solución pueden contribuir significativamente a la mejora del servicio en todas las entidades, fortaleciendo la relación con los clientes y generando una reputación positiva en el mercado; esto permitirá establecer conclusiones sólidas y fundamentadas en el informe final.

Si tenemos en cuenta y seguimos al pie de la letra todos los procedimientos y elementos mencionados, el empleado estará en mejores condiciones de obtener la información y los recursos necesarios para abordar de manera completa y precisa el tema de estudio sobre la mejora del servicio al público en todas las entidades.



5. Bibliografía

- Departamento Administrativo de la Función Pública.* (20 de 09 de 2014).
<https://www.portal.dafp.gov.co/portal/page/portal/home/NuestraEntidad/InformacionGeneral/QuienesSomos>.
- Departamento Nacional de Planeación.* (26 de 09 de 2014).
<https://www.servicioalciudadano.gov.co/Qui%C3%A9nesSomos/tabid/58/language/es-CO/Default.aspx>.
- Institucional, G. d. (09 de 2022). *Departamento Administrativo de la Función Pública.*
www.funcionpublica.gov.co
- Stoker, G. (1998). El "buen gobierno como teoría": cinco propuestas. 171-190.
- TEDxNaguanagua. (2018). La importancia del buen servicio.
<https://www.youtube.com/watch?v=ZdskuZHVA9w>