

Universidad Militar Nueva Granada

Facultad de Estudios a Distancia

Administración de Empresas

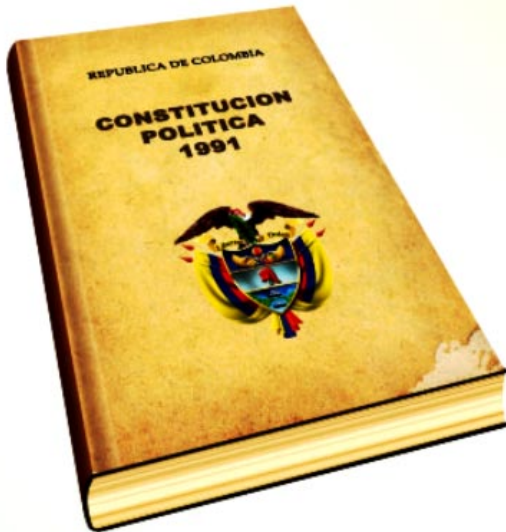


EL PAPEL Y LAS ESTRATEGIAS DE LA ALTA GERENCIA EN EL SERVICIO AL CIUDADANO EN EMPRESAS DEL ESTADO

Agenda

1. Marco legal del Servicio al Ciudadano.
2. Componentes de Gestión de Servicio.
3. Servicio en la empresa privada.
4. Programas de éxito en el sector público.
5. Estrategias de involucramiento en los procesos de la entidad.
6. Conclusiones.

Marco Legal



ARTICULO 2º—Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional (···)

Según el DNP, debe existir unos protocolos que permitan estandarizar y unificar las experiencias exitosas de las diferentes entidades con el fin de prestar un servicio al ciudadano de calidad.

Estos protocolos pretenden ser una guía básica que buscan orientar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos



El futuro
es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación

Componentes de Gestión de Servicio.



Fuente: Conpes 3785.



Servicio en la empresa privada.

Grupo

Bancolombia

le estamos poniendo el alma



SER HUMANO
para servirte

CHEVROLET

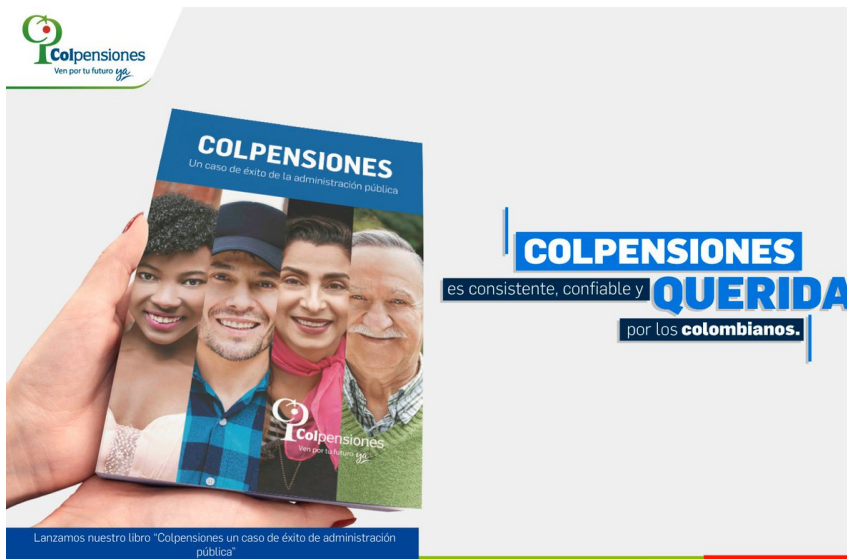


SIEMPRE CONTIGO



Banco Caja Social
Su banco amigo.

Programas de éxito en el sector público.



Pasión por el Servicio

Orientar nuestro trabajo y acciones al servicio de nuestros clientes, buscando la satisfacción de sus necesidades.



Estrategias de involucramiento en los procesos de la entidad



**LLAMANDO
AL CLIENTE**

**ALTA GERENCIA
INFILTRADA**



Conclusiones.

- + Dar la importancia al fortalecimiento y atesoramiento del concepto de servicio como un proceso humano a través de estrategias eficientes, eficaces y sostenibles en el tiempo.
- + las empresas del estado deben estar enfocadas en la satisfacción de las necesidades y expectativas del ciudadano, donde la alta gerencia juega el papel mas importante a través de la generación de políticas reales de cultura de servicio.
- + La cultura de servicio al ciudadano en las empresas del estado es uno de los componentes que permiten que las entidades sean reconocidas como verdaderos patrimonios por la atención, eficiencia y veracidad en sus trámites y en los procesos que están a su cargo.

GRACIAS

+ WILMER ALEJANDRO RINCÓN BERNAL

+ Do104096