

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO EN LA
DIRECCIÓN TERRITORIAL DE SUCRE DEL MINISTERIO DE LA
PROTECCION SOCIAL**

**LEONARDO FABIO SUAREZ GARCIA
LIZETH KATERINE VERGARA TORRES**

**UNIVERSIDAD DE SUCRE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE DIRECCIÓN Y ADMINISTRACION DE EMPRESAS
SINCELEJO
2009**

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO EN LA
DIRECCIÓN TERRITORIAL DE SUCRE DEL MINISTERIO DE LA
PROTECCION SOCIAL**

**LEONARDO FABIO SUAREZ GARCIA
LIZETH KATHERINE VERGARA TORRES**

**Director Informe Pasantía
MBA. ALVARO SANTAMARIA ESCOBAR**

**Trabajo de Grado para optar el titulo de Director Y Administrador de Empresas
con Énfasis en Finanzas, en la modalidad Pasantías,
Resolución 02 de 2003 del Consejo Académico**

**UNIVERSIDAD DE SUCRE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
SINCELEJO
2009**

Nota de Aceptación.

Jurado _____

Jurado _____

Jurado _____

Sincelejo, septiembre 9 de 2009

Agradecimientos

A Dios por su amor infinito, por estar siempre con nosotros, por esta oportunidad que nos brinda hoy,

A la universidad de Sucre, por formarnos como profesionales idóneos e íntegros en la Dirección y Administración de Empresas,

A la Dirección Territorial de Sucre del Ministerio de la Protección Social en cabeza del Dr. Julio de la Hoz por darnos la oportunidad de realizar nuestro trabajo de grado en esta entidad y de igual forma a todos quienes allí laboran.

A nuestros profesores quienes a lo largo de estos años se convirtieron en nuestros amigos y compartieron sus conocimientos y saberes para nuestra formación.

A nuestro director Álvaro Santamaría por su apoyo y orientación durante la realización de este trabajo de grado.

A nuestros padres y familiares por su apoyo y amor incondicional.

A nuestros amigos por todos los momentos compartidos.

A todos mil gracias, nuestro Dios les bendiga por siempre.

Dedicatoria

Elevo una acción de gracias a Dios nuestro señor, por este logro que hoy me permite alcanzar, por su compañía siempre, por estar a mi lado, por amarme como me ama, por hacerme sentir su hijo, por darme la sabiduría y el espacio para la realización de este trabajo; este logro es para EL.

A mis papá Juancho por su apoyo siempre, por su compañía, por su confianza, por su entrega, por sus enseñanzas y sobre todo por el amor que me profesa.

A mi mamá Carmen, pilar fundamental de mi existencia, por su amor infinito, por su confianza, por su sacrificio y sobre todo por amarme como me ama. Por enseñarme que las buenas cosas de la vida se obtienen con sacrificio y empeño.

A mis hermanos Mario Alberto y José Carlos, los seres que más amo en este mundo, por su comprensión y apoyo, por ser mis hermanos, por quienes mis deseos de superación cada día se fortalecen.

A mis abuelos, Dionisio y Bertha, quienes desde mi infancia han apoyado mi caminar.

A mi abuela Jesusita, quien me anima con sus consejos y su espíritu emprendedor.

A la Juventud Claretiana (Jucla), por enseñarme el valor de Jesucristo en nuestras vidas, de la amistad y de la fe.

A mis amigos por su apoyo y por todos los momentos compartidos.

Hoy inicia una nueva etapa en mi vida, con la ayuda de Dios será el comienzo para nuevas metas y oportunidades, bendito sea Dios.

Leonardo Fabio.

Dedico este logro principalmente a Dios quien es el ser que hace todo posible, es EL quien ilumina nuestro camino y nos da sabiduría y entendimiento.

A mi hijo IVAN ANDRES, quien se convirtió en el motor de mi vida y quien me motivó a seguir adelante.

A mis padres, Saray y Medardo quienes con su sacrificio me impulsaron para salir adelante, a ellos por haber depositado en mí su confianza y que en estos momentos recogen el fruto de ese sacrificio: verme convertida en una profesional.

A mi esposo Iván Darío, quien fue y es mi apoyo incondicional, el que ha compartido mis triunfos y mis malos momentos.

A mi hermana, Viena Marcela, que me apoyó en los momentos más difíciles y me dio una voz de aliento cuando más lo necesité.

A mis familiares y amigos, a quienes estoy segura estarán orgullosos por mi logro.

Lizeth.

*“Únicamente los autores son responsables de las ideas expuestas
en el presente trabajo”*

Artículo 12º Resolución 02 de 2003 del Consejo Académico

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION.....	9.
CAPITULO I.....	12.
Caracterización de Atención al usuario en la Dirección Territorial de Sucre del Ministerio de la Protección social	
CAPITULO II.....	31
Diseño de un Sistema de Atención al Usuario en la Dirección Territorial de Sucre del Ministerio de la protección Social.	
CONCLUSIONES.....	45
ANEXOS.....	47

INTRODUCCION

Aunque a menudo se escucha hablar de la importancia de la atención al cliente, este todavía es un concepto ajeno a muchas organizaciones tanto del sector público como del sector privado, siendo el primero el que más lo desconoce.

En este contexto la atención al cliente toma una relevancia vital, al punto de que puede llegar a ser una de las pocas herramientas diferenciadores entre productos y servicios de similares características.

En toda organización, la calidad de la atención al cliente está directamente relacionada con su éxito. Escuchar, entender, estar predispuesto a ofrecer soluciones, respetar, ayudar y apreciar al cliente son algunas de las actitudes que hacen a una buena atención al cliente un factor de éxito para las organizaciones.

Partiendo de lo expuesto anteriormente el servicio al cliente entra a definirse como el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece una organización con el fin de que el cliente obtenga el producto o servicio en el momento y lugar adecuado el cual satisfaga sus necesidades y/o expectativas, como consecuencia de la imagen y la reputación de la empresa. Un servicio es cualquier actividad o beneficio que una parte pueda ofrecer a otra. Es esencialmente intangible y no se puede poseer.

Desde este punto de vista, ningún ente, ya sea este del sector público o privado esta ajeno a tener políticas claras sobre el manejo que se les debe dar a los clientes por ser estos elementos vitales dentro de cualquier organización y aun más cuando dentro de sus funciones principales se encuentran contemplados.

La posibilidad de ofrecer a los usuarios una relación de armonía con la organización, debe ser prioridad, pues son ellos quienes a través de un marketing relacional dan a conocer la forma en la cual fueron recibidos y si ésta llenó sus expectativas.

La gestión de servicio al cliente entra entonces a jugar un papel fundamental ya que mediante ella se hace un seguimiento de los resultados y poder así seguir con un mejoramiento continuo que permita la calidad total para la prestación de un servicio.

En este orden de ideas, **LA DIRECCION TERRITORAL SUCRE del MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL**, no está exento de llevar políticas claras de gestión de servicio al cliente, pues en este ente gubernamental la prestación de este servicio es la razón del funcionamiento del mismo, conllevando así a que sus funcionarios deben ser personas con alta capacidad de servicio, de modo que éstos últimos vean en ellos seres idóneos, capaces y conscientes de sus necesidades, todo ello basado en una gestión amplia, propia y definida con metas y objetivos claros y de cabal cumplimiento. Por tal razón, los entes del estado atraviesan una serie de procesos que van en pro del mejoramiento de todas y cada una de las actividades que realizan, así como la aplicación de normas de calidad, en este informe se propone una serie de alternativas que conlleven a la aplicación de las políticas del estado, pues a pesar de existir, estas no se cumplen en la mayoría de las veces por desconocimiento de las mismas y la forma en la cual deben aplicarse no ha sido la mejor, lo que no ha generado los resultados esperados.

El presente informe cuenta con los siguientes objetivos a saber:

OBJETIVO GENERAL

- Diseñar un Sistema de Atención al Usuario mediante el diagnóstico actual del servicio para la Dirección Territorial de Sucre del Ministerio de la Protección Social como alternativa de mejoramiento del mismo.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar inconformidades en la prestación del servicio de atención al usuario como causales de problemas en la organización.
- Proponer alternativas de solución para el mejoramiento de la cultura de servicio al cliente al interior de la organización.
- Establecer medidas para el seguimiento, medición y mejora continua del sistema a través de los indicadores de gestión para la atención al usuario.

CAPITULO I

CARACTERIZACION DE LA ATENCION AL USUARIO EN LA DIRECCIÓN TERRITORIAL DE SUCRE DEL MINISTERIO DE LA PROTECCION SOCIAL

Las políticas estatales de calidad que se han generado en los últimos años han conllevado al mejoramiento de los niveles de eficiencia que se han establecido para cada uno de los entes gubernamentales del país, entre estas encontramos todas aquellas que se relacionan con el cumplimiento de objetivos de la calidad que propenden por el buen funcionamiento de estos entes, para así poder brindar un mejor servicio y hacer al estado más cercano a la población.

Por ello, la dirección de las administraciones públicas, incluyendo a la Dirección Territorial del Ministerio de la Protección social en Sucre, no se hace ajeno a estas directrices y debe entrar a manejar de manera detallada todos y cada uno de los elementos que la norma establece.

Dentro de los lineamientos de mejoramiento de la calidad se encuentra todo lo concerniente al sistema de atención al usuario en esta institución, ya que es la primera entre las múltiples funciones que realiza este órgano del estado y a través del cual, los colombianos obtienen la información necesaria en lo concerniente a los derechos y deberes que se tiene para con el campo laboral y de la salud.

De este modo, para la propuesta de un diseño de un programa de atención al usuario de la Dirección territorial de Sucre, se hace necesario, hacer una caracterización de la misma, mirándola desde diferentes puntos de vista de tal forma que este se constituyera en un referente para la definición y construcción del modelo para proponer mejoras que permitan obtener los

resultados esperados, teniendo como referente la norma de calidad que el gobierno ha establecido para ello, la cual se consigna en el NTCGP-1000:2004.

Este abarcó los siguientes tópicos:

Caracterización de la Dirección Territorial del Ministerio de la protección Social en Sucre

El Ministerio de la Protección Social es un ente de la rama Ejecutiva que surge tras la fusión del Ministerio de Salud y del Ministerio del Trabajo y Seguridad Social, como se muestra en el artículo 5º de la ley 790 de 2002 quien establece la fusión, el Ministerio de la Protección Social fue creado el 3 de Febrero de 2003 mediante el Decreto 205 de 2003.

Se tiene entonces que El Ministerio de la Protección Social es por excelencia un ente regulador y fija normas y directrices en materia de Protección Social.

El Ministerio de la Protección Social tendrá como objetivos primordiales la formulación, adopción, dirección, coordinación, ejecución, control y seguimiento del Sistema de la Protección Social, establecido en la Ley 789 de 2002, dentro de las directrices generales de la ley, los planes de desarrollo y los lineamientos del Gobierno Nacional.

Las políticas públicas del Sistema de la Protección Social se concretan mediante la identificación e implementación, de ser necesario, de estrategias de reducción, mitigación y superación de los riesgos que puedan provenir de fuentes naturales y ambientales, sociales, económicas y relacionadas con el mercado de trabajo, ciclo vital y la salud, en el marco de las competencias que son asignadas al ministerio de la protección social.

El Sistema de la Protección Social integra en su operación el conjunto de obligaciones; instituciones públicas, privadas y mixtas; normas; procedimientos y recursos públicos y privados destinados a prevenir, mitigar y superar los riesgos que afectan la calidad de vida de la población e incorpora el Sistema Nacional de Bienestar Familiar, el Sistema General de Seguridad Social Integral y los específicamente asignados al Ministerio.

Por disposiciones generales del gobierno nacional, todas y cada una de las Territoriales optan por la misma misión, visión y principios los cuales se definen a continuación:

Misión.

Orientar el Sistema de Protección Social y el Sistema de Seguridad Social hacia su integración y consolidación, mediante la aplicación de los principios básicos de Universalidad, Solidaridad, Calidad, Eficiencia y Equidad, con el objeto de tener un manejo integral del riesgo y brindar asistencia social a la población colombiana.(Resolución 3133 del 14 de septiembre de 2005).

Visión

Ser la entidad que fije las políticas que propendan por el ingreso de las personas al mercado laboral, a la previsión social y a las redes de protección social y poder así cumplir con su función de protección, en especial a los hogares más vulnerables. (Resolución 3133 del 14 de septiembre de 2005).

Principios. Los objetivos se desarrollan siguiendo los siguientes principios Rectores:

- **Universalidad:** Para garantizar la protección sin ninguna discriminación en todas las etapas de la vida.

- **Solidaridad:** Que permite la ayuda mutua entre las personas, las generaciones y las comunidades
- **Integridad:** Para Ampliar la cobertura a todas las contingencias en salud, ingresos y condiciones de vida
- **Unidad:** Que permite la articulación de políticas, instituciones, regímenes procedimientos y prestaciones
- **Participación:** De la Comunidad en la organización, gestión, control y fiscalización de las Instituciones y del Sistema

En lo relacionado al recurso humano, físico, se encontró lo siguiente:

- ✓ Humanos: se pudo constatar que la Dirección Territorial de Sucre, tiene una planta de personal compuesta de la siguiente manera, en sus diferentes oficinas distribuidas a lo largo del departamento de Sucre, así:

Sincelejo: Es la oficina principal en donde se encuentra el despacho del Director territorial, y la dependencia de profesional Universitario, y se encarga de todo lo relacionado con la región sabanas y montes de María, actualmente se distribuye de la siguiente manera:

Directivo (1), profesional (5), auxiliares (2), servicios generales (2), es decir, un Director Territorial, tres inspectores de trabajo, dos en la oficina de profesional universitario, dos auxiliares y dos en servicios generales, estos últimos son contratados mediante empresas de servicios temporales.

San Marcos: Esta oficina atiende todo lo relacionado con la región del san Jorge, allí se encuentran, profesionales (1), auxiliares (1), un inspector de trabajo y un auxiliar administrativo respectivamente.

Santiago de Tolú: Esta oficina atiende todo lo relacionado con la región del golfo del Morrosquillo, allí se encuentran profesionales (1), auxiliares (1), un inspector de trabajo y un auxiliar administrativo respectivamente.

Majagual: Esta oficina atiende todo lo relacionado con la región de la Mojana, allí se encuentran profesionales (1), auxiliares (1), un inspector de trabajo y un auxiliar administrativo respectivamente.

Para una planta de personal de once (11) personas vinculadas directamente con el Ministerio de la Protección Social, y dos (2) a través de servicios temporales.

- ✓ Físicos: En infraestructura Física, la Dirección territorial, cuenta con cuatro oficinas, en los municipios anteriormente mencionados. En la principal de Sincelejo, se cuenta con sala de espera, auditorio y las diferentes oficinas del área de profesionales universitarios, así como las auxiliares en atención al usuario y contabilidad.

Por último, se analizó como en la Dirección territorial se realiza la atención al usuario, partiendo de las diferentes funciones y los frentes en los cuales se presta el servicio.

- Análisis del servicio

Entre una de las funciones más importantes de la Dirección Territorial, encontramos lo referente a la atención al usuario, éstos son las empresas u organizaciones receptoras de los resultados de la gestión de la Organización. La atención al usuario se divide en varios frentes. Tenemos primero lo referente a consultas verbales, en la cual se hace una atención, de manera individual por parte del encargado del área, en donde los ciudadanos llegan a encontrar respuestas a interrogantes sobre los derechos en cuanto a las prestaciones sociales, los montos mínimos salariales que tienen derecho, así como también, temas relacionados con licencias e indemnizaciones.

Este servicio se presta a todos los interesados y se hace bajo los lineamientos establecidos por el Ministerio a nivel nacional, entre ellos tenemos la prestación de este servicio de forma gratuita y de manera eficiente hasta satisfacer las necesidades del usuario, así como también aplicar los conocimientos del Derecho vigentes para hacer efectiva la norma laboral, los datos suministrados por los encargados de la atención al usuario deben ser veraces y deben coincidir con los establecidos para todo el país, en cuanto a la elaboración de liquidaciones de prestaciones sociales a los interesados, los conceptos emitidos por los funcionarios deben ser claros pues ellos representan el sentir de toda la organización y ello no puede generar conflictos de intereses que propendan desorden interno en la dirección Territorial, entre otros.

Otro de los aspectos que tiene que ver con el servicio al cliente, tiene su asiento en las conciliaciones, que consisten ya en una citación previa emitida por un inspector de trabajo ya sea al empleador o al empleado, en donde de manera individual se da la solución a conflictos laborales, en la mayoría de los casos, estas tienen que ver con las prestaciones sociales incumplidas, así como también, faltas por parte de los empleados y/o empleadores, en el que de manera unilateral se puede dar por terminado un contrato de trabajo.

Otro aspecto del cual se ocupa la atención al usuario, son las visitas que se realizan a las diferentes empresas del departamento, estas visitas pueden hacerse por petición de los interesados, que pueden ser los empleadores o los empleados, también las realiza un inspector de trabajo, en estas visitas se establece la forma en la cual se está realizando el trabajo, si cumplen con los requisitos expedidos por la ley en materia laboral, ya sea de riesgos profesionales o de situaciones irregulares. De igual manera, las visitas pueden hacerse de manera sorpresiva por parte de un funcionario de la Dirección Territorial y verificar el estado de quienes allí prestan sus servicios.

Se denota entonces que la atención al usuario, no radica únicamente en quienes se dirigen a las oficinas a interponer una querrela, sino que también hace su parte en el trabajo de campo que realizan los inspectores de trabajo en todas y cada uno de los municipios en donde se tiene presencia.

Anualmente en la Dirección Territorial de Sucre, se atienden miles de quejas que hacen referencia a los problemas de seguridad social que tiene la mayoría de los colombianos en sus puestos de trabajo, a continuación se muestran unas estadísticas de lo que ha sido en el año pasado las consultas, así como las visitas y las población que más utiliza este servicio y de esta manera comprender de manera más detallada las funciones de atención al usuario que ejerce la Dirección territorial de Sucre.

Se tiene entonces que el año 2007, se atendieron tres mil seiscientos noventa (3.690)¹ usuarios, quienes acudieron a estas oficinas con el fin de dirimir cualquier discrepancia que se les presentó en las labores que desempeñan.

Se expidieron dos mil ciento ochenta y tres (2.183) citaciones individuales, ciento veinte dos (122) colectivas, para un total de dos mil trescientos cinco (2.305) citaciones.

En cuanto a las conciliaciones se tiene que se evidenciaron dos mil trescientos cinco 2305 citaciones expedidas, de las cuales resultaron exitosas 1.592 de ellas, lo que equivale al 69.06%. Para que una conciliación sea exitosa, esta depende de varios factores como lo son los empleadores que colaboran y apoyan, pues existen algunos que se niegan al pago de las prestaciones sociales que por derecho de ley les corresponde a los empleados y de la tónica de ambiente conciliatorio que maneje el inspector

¹ Informe trimestral de consolidado Dirección Territorial de Sucre abril de 2008.

de trabajo, pues se parte de la premisa de que los derechos de los trabajadores son inviolables.

Se denota entonces la importancia de una buena atención al servicio al usuario, pues básicamente es la actividad que ocupa gran parte del tiempo de trabajo de los funcionarios de la Territorial, por ello, se hace necesario e indispensable que quienes están al frente de estas funciones tengan claras las políticas que para ello el gobierno nacional ha implementado y por las cuales se realiza una gran inversión cada año.

En relación a las consultas, estas siempre están relacionadas con el pago de prestaciones sociales, salario, la no afiliación a la seguridad social integral, entrega de dotaciones, subsidio familiar, despido sin justa causa, entre otras. La población que recurre en mayor frecuencia a solicitar el servicio, son los trabajadores (as) que se dedican al servicio domestico, le siguen los de los establecimientos de comercio, fincas, a pesar de que esta es una región eminentemente agropecuaria, los trabajadores de fincas tienen poca concurrencia, a estas oficinas, este factor se debe a que algunos no reclaman por temor a represalias contra ellos o su familia y en muchos casos por ser el trabajador familiar del empleador o también por simple desconocimiento.

Respecto a las visitas, se observa la realización de ciento noventa y dos (192) de carácter general, en donde se verifica la afiliación a la seguridad social, afiliaciones a las cajas de compensación familiar. Estas visitas se realizan por sectores de la siguiente manera: visitas de salud ocupacional, al sistema de riesgos profesionales, al sistema de pensiones y aportes parafiscales. De este modo se establecen las necesidades que cada empresa tiene, así como también las sanciones o multas para aquellas que no cumplen lo establecido en la ley. Los inspectores de trabajo se turnan los

días de visita de cada uno para que ello no genere acumulación de trabajo en la Territorial.

Otro campo de acción de la territorial es la que tiene que ver con los conflictos colectivos de trabajo ya que en esta región del país no se está exento a la situación de grupos al margen de la ley que han sembrado el terror por una serie de actos en contra de la población trabajadora y callado las voces de los pocos sindicalizados quienes han tenido que renunciar a sus convicciones y en algunos casos han sido asesinados.

Estos grupos desestabilizan la economía y productividad de la zona, que además de los deficientes servicios públicos y la poca cobertura que estos presentan y la falta de carreteras obstaculizan el desarrollo de la región.

En lo relacionado con este punto, se puede afirmar que las organizaciones sindicales siguen en la tendencia a desaparecer, en relación a los ceses colectivos de actividades se verificaron veinte (20), la mayoría en el sector de la educación y algunos en los demás sectores en donde aún se conserva el sindicalismo.

Desde este punto de vista, se tiene que la atención al usuario en la Territorial de Sucre, debe ser una en la cual tanto los usuarios como los encargados de brindar la información tienen una comunicación muy cercana y por la cual se establece la veracidad o no del sistema que se está utilizando actualmente.

- Lo establecido en la Norma

La norma **NTCGP-1000:2004**, establece los requisitos para la implementación de un sistema de gestión de la calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios en

Colombia. Esta norma está dirigida a todas las entidades, y tiene como propósito mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes.

Por tal razón, la Dirección Territorial del Ministerio de la Protección social en Sucre, hace efectiva esta norma, mediante la cual establece los lineamientos para un buen sistema de atención al usuario y que ya implementados deben dar resultados en los tiempos acordados.

A pesar de ello, se siguen notando ciertas falencias que no concuerdan con lo establecido por el Gobierno Nacional para los usuarios, lo que en la mayoría de los casos trae como consecuencia la falta de eficiencia en la prestación del servicio, lo que da como resultado ciudadanos insatisfechos, que a través de la relación con los demás llevan un concepto equivocado de la institución, implicando con ello la duda de los datos aquí ofrecidos y el buen trabajo que se realiza al interior de todos los departamentos de la Dirección Territorial.

Dentro de los lineamientos que la norma de calidad propone, se encuentran²:

Planificar: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la entidad.

Hacer: implementar los procesos.

² Norma Técnica De Calidad en la Gestión Publica NTCGP 1000:2004

Verificar: realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos y/o servicios respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto y/o servicio, e informar sobre los resultados.

Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza sobre la importancia de:

- a) la comprensión y el cumplimiento de los requisitos,
- b) la necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor,
- c) la obtención de resultados del desempeño y la eficacia del proceso, y
- d) la mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

La mejora continua de cada uno de los procesos de la gestión de la calidad se convierte en el primer elemento que se muestra como un indicador para verificar si lo establecido está siendo en realidad implementado, para ello, la norma constituye el siguiente grafico como medida de valor, ello, haciendo referencia a gestión pública para la rama ejecutiva y demás entidades prestadoras de servicios: (ver siguiente grafico)

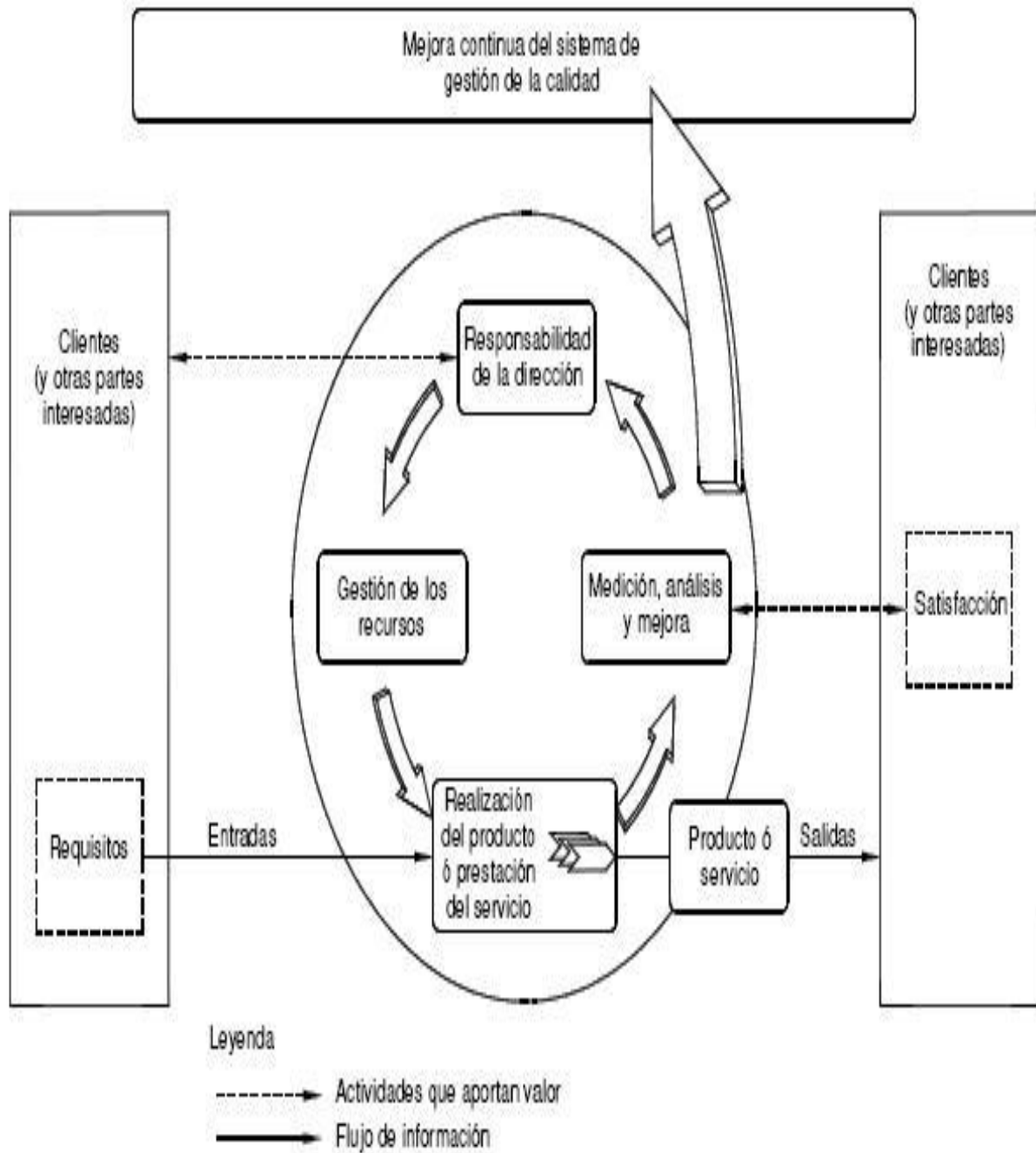


Figura 1. Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos

Este grafico denota la importancia de la gestión, en este caso de la buena atención del usuario, se observa entonces que la medición, el análisis y la mejora en los procesos son actividades que aportan valor, que conllevan a la satisfacción de los clientes y/o usuarios en conjunto con las partes interesadas, es decir, desde el punto de vista de la Dirección territorial, se hace visible con el eficiente servicio que debe ser aportado por los encargados, teniendo como requisito previo la prestación del servicio, que es el punto clave que presenta este informe.

Desde este punto de vista, la norma de Calidad también establece los Principios de Gestión de la Calidad³ para la rama Ejecutiva del Poder Público y otras entidades prestadoras de servicios, ya que estos mismos se enmarcan, integran, complementan y desarrollan dentro de los principios constitucionales de la función pública.

Se han identificado los siguientes principios de gestión de la calidad, que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la entidad hacia una mejora en su desempeño:

a) Enfoque hacia el cliente: la razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes; por lo tanto, es fundamental que las entidades comprendan cuales son las necesidades actuales y futuras de los clientes, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas.

b) Liderazgo: desarrollar una conciencia hacia la calidad implica que la alta dirección de cada entidad es capaz de lograr la unidad de propósito dentro de ésta, generando y manteniendo un ambiente interno favorable, en el cual los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas

³ NTCGP-1000:2004

puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la entidad.

c) Participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas: es el compromiso de los servidores públicos y/o de los particulares que ejercen funciones públicas, en todos los niveles, que permite el logro de los objetivos de la entidad.

d) Enfoque basado en los procesos: En las entidades existe una red de procesos, la cual al trabajar articuladamente, permite generar valor. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

e) Enfoque del sistema para la gestión: el hecho de identificar, entender, mantener, mejorar y, en general, gestionar los procesos y sus interrelaciones como un sistema contribuye a la eficacia, eficiencia y efectividad de las entidades en el logro de sus objetivos.

f) Mejora continua: siempre es posible implementar maneras más prácticas y mejores para entregar los productos o prestar servicios en las entidades. Es fundamental que la mejora continua del desempeño global de las entidades sea un objetivo permanente para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad.

g) Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: en todos los niveles de la entidad las decisiones eficaces, se basan en el análisis de los datos y la información, y no simplemente en la intuición.

h) Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de bienes o servicios: las entidades y sus proveedores son interdependientes; una relación beneficiosa, basada en el equilibrio contractual aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

i) Coordinación, cooperación y articulación: el trabajo en equipo, en y entre entidades es importante para el desarrollo de relaciones que beneficien a sus clientes y que permitan emplear de una manera racional los recursos disponibles.

j) Transparencia: La gestión de los procesos se fundamenta en las actuaciones y las decisiones claras; por lo tanto, es importante que las entidades garanticen el acceso a la información pertinente de sus procesos facilitando el control social.

Resultados del análisis del Diagnostico

Dentro los principios que aquí se mencionan, vale la pena rescatar que a pesar que la atención al usuario, es uno de los más importantes campos de acción de la territorial, muchas veces, los miles de usuarios que acuden cada año, no encuentran una respuesta agradable y en algunas ocasiones, se dan problemas de cuello de botella, en donde se aglomera el personal, un caso concreto, ocurre el primer trimestre de cada año, en donde cientos de trabajadores acuden a este ente gubernamental para la autorización del retiro de sus cesantías parciales, en esta época del año, los caos por la atención al usuario se hace evidente, lo que genera malestar e inconformismo en ellos.

Con el fin de conocer la opinión de quienes hacen uso de este servicio, el Ministerio de la protección social, a nivel nacional presenta la siguientes encuestas y fichas de sugerencias, que deben ser llenadas y evaluadas por los funcionarios del área encargada, es decir, la oficina de Profesional Universitario, con lo cual se emite de manera trimestral un informe a la unidad Especial de Inspección, Vigilancia y Control del Trabajo, con sede en la ciudad de Bogotá, para establecer criterios que propendan por la mejora

de los procesos que presentan dificultad y fortalecer los que están dando resultados.

Se observa que estos elementos de evaluación no están completamente sujetos a la norma de calidad mediante la cual se está en proceso de acreditación para todos los estamentos que conforman la rama del Poder Ejecutivo en Colombia, pues muchas veces no brinda una opción detallada, se denota que en la encuesta de atención al usuario no existen valores a través de los cuales los usuarios puedan evaluar, se limita solo a preguntas con respuestas de carácter afirmativo o negativo y solo dos preguntas muestran un interés en cuanto a la prestación del servicio.

Pero a pesar, que la Función Pública a nivel nacional, está siendo acreditada con normas de calidad y se invierten muchos recursos cada año, la Dirección territorial de sucre, no cuenta aún con indicadores que permitan obtener un grado de evaluación de la gestión que se realiza en la atención al usuario, es decir, se tiene una norma que ha establecido principios claros de calidad para así brindar un mejor servicio, pero ello no está siendo cumplido a cabalidad, por tal razón, se da en algunos casos una opción de recibir una consulta vía internet a nivel nacional y no recibir una consulta de forma personal.

En Sincelejo, muchas veces las consultas verbales se ven interrumpidas, puesto que también el Ministerio ofrece las consultas vía telefónica, lo que muchas veces causa retraso al momento de estar atendiendo al usuario y que genera en algunos casos malestar.

Ahora bien, las quejas son recibidas únicamente en los buzones de sugerencias y en muchas ocasiones no se le da respuesta al usuario, a pesar de que este deja en la ficha todos sus datos mediante los cuales se les puede contactar, se propone entonces el siguiente esquema para ello.

TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS Y/O SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS

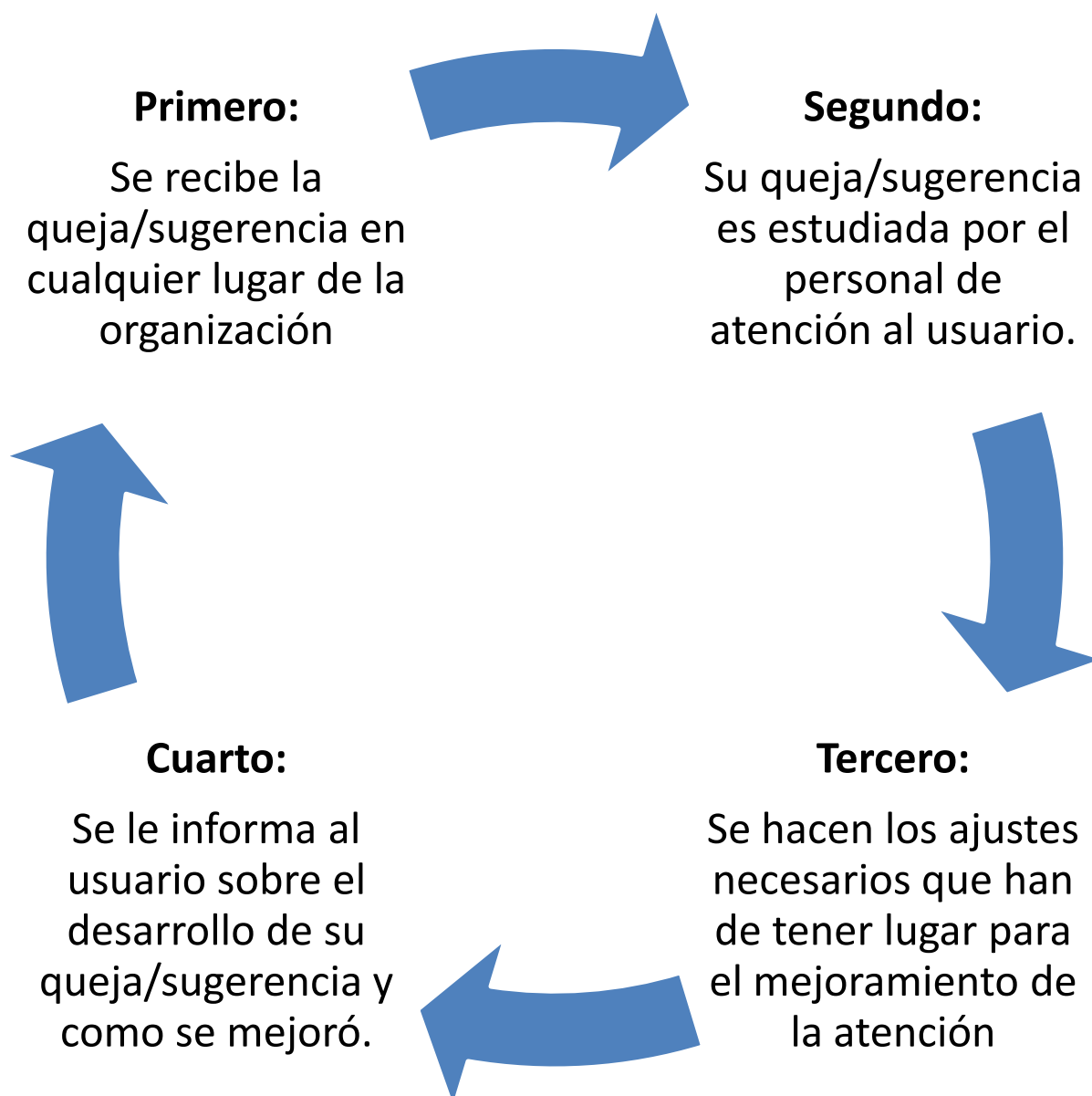


Figura 2: esquema de atención a las quejas y/o sugerencias de los usuarios.
Fuente: elaborado por los autores

A partir de este esquema, el cual sería ubicado en un lugar visible para los usuarios, con ello se busca generar confianza para con el servicio que se les está ofreciendo. Uno de los principios es la transparencia y tener en cuenta a los usuarios, sus dudas, sugerencias y quejas, es sinónimo de ello. Manejando este esquema se tendría un tiempo establecido para el estudio y la respuesta de las quejas de los usuarios.

CAPITULO

II

SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO EN LA DIRECCIÓN TERRITORIAL DE SUCRE DEL MINISTERIO DE LA PROTECCION SOCIAL

1. Propósito del sistema

El propósito del presente sistema, es la de afianzar en la atención al usuario en la Dirección Territorial de sucre del Ministerio de la Protección Social en la oficina principal de Sincelejo, así como también, establecer lineamientos que permitan mantener una mejora continua del proceso de atención al usuario.

Este sistema, describe las disposiciones adoptadas para el cumplimiento de los Objetivos y Políticas de Calidad para la atención al usuario con base en la norma de calidad NTC-GP 1000:2004; así como también las cuatro actividades básicas relacionadas con el mejoramiento continuo descritas en el capítulo I del presente informe:

- Planear
- Hacer
- Verificar
- Actuar

Así mismo busca que se conozca el compromiso adquirido por la Dirección Territorial de Sucre, respecto a la satisfacción de los usuarios: ciudadanos, entidades adscritas y vinculadas, así como también el talento humano presente en la Territorial de Sucre.

Dicho compromiso se enfoca directamente hacia el logro permanente de los objetivos aquí establecidos y que constituyen la política de calidad presente en este sistema.

2. Alcance del Sistema

Este sistema se fundamenta en la ley 872 de 2003 la cual estableció el “Sistema de Gestión de la Calidad para la Rama Ejecutiva del Poder Público y otras Entidades Prestadoras de Servicios”, siendo reglamentada por el Decreto 4110 de 2004 el cual adoptó la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004.

Tendrá como alcance primero la oficina de Sincelejo de la Dirección Territorial del Ministerio de la Protección Social, en donde podrá desarrollarse previa implementación y autorización de los niveles respectivos.

3. Control y Divulgación del presente Sistema

Este sistema entra en vigencia una vez revisado y aprobado por el nivel central del Ministerio de la Protección Social y debe publicarse en la página web del mismo www.minproteccionsocial.gov.co. Así mismo, el Director Territorial es el encargado de la plena y correcta divulgación del mismo, así como también la puesta en marcha de este.

4. Planificación del sistema.

La planificación del sistema de atención al usuario en la Dirección Territorial de Sucre da respuesta a la necesidad de establecer la estructura combinada de una serie de procesos y actividades que interrelacionadas, permiten lograr los objetivos de calidad y lo establecido en la norma NTCGP 1000:2004, los legales e internos y de esta manera alcanzar la satisfacción del usuario externo e interno.

INFORMACIÓN ENTRADA

- Diagnostico de la atención al Usuario en la DTS Sucre.
- Recursos de la Organización.



INFORMACIÓN SALIDA

- Sistema de atención al usuario
 - Procedimientos del sistema de atención al usuario
- Disposiciones para el seguimiento, medición y control de los procesos.

Como resultado de la planificación de este sistema y atendiendo a lo establecido en la Norma, se gestionan todos y cada uno de los procesos que tengan que ver con atención al usuario con el enfoque del ciclo **P-V-H-A**

El **P-V-H-A**, es un ciclo dinámico que se desarrolla dentro de cada proceso de la Organización y en el sistema de procesos como un todo. Está íntimamente asociado con la planificación, implementación, control y mejora continua, tanto en la realización del servicio, como en otros procesos del sistema de gestión de calidad. El mantenimiento y la mejora continua de la capacidad del proceso, se logran aplicando el concepto PHVA en todos los niveles de la organización, en este caso, estará centrado en la Atención al Usuario.

Este ciclo incluye la Revisión Permanente y la adecuación de los Objetivos de Calidad aquí establecidos, La Necesidad de establecer procesos, documentación y proporcionar recursos e instalaciones específicas para la buena prestación del servicio, actividades de verificación y seguimiento para el proceso, así como los criterios de aceptación del mismo en cuanto al cumplimiento de la política de calidad y los registros necesarios para expresar la conformidad del trabajo realizado.

Este ciclo es una herramienta de mejora continua, la cual debe ir relacionada con el direccionamiento estratégico de la DTS Sucre para así obtener los resultados esperados.

5. Política de Calidad

Buscar el óptimo funcionamiento del sistema de la Protección Social mediante la regulación y control de sus agentes y la formulación de políticas, para satisfacción de los usuarios, así como también, lograr estándares de alta calidad en la gestión y resultados a través del mejoramiento continuo y desarrollo integral del talento humano.

6. Objetivos de Calidad

Para poder establecer esta política de calidad que tiene su asiento en la satisfacción plena del usuario, se elaboran los siguientes principios de calidad para la atención al usuario en la DTS sucre.

- Fortalecer el sistema de atención al usuario a través del mejoramiento continuo, estableciendo directrices que procuren siempre la satisfacción del usuario en la prestación de un servicio acorde con la entidad que se está representando.
- Optimizar el sistema de atención al usuario, siempre y cuando haya lugar de hacerlo, estableciendo mecanismos de gestión que garanticen el mejoramiento continuo.
- Diseñar y ejecutar planes y programas de capacitación dirigidos al desarrollo integral del talento humano con el fin de promover y mantener las competencias en el ejercicio de la función asignada.

El cumplimiento de estos objetivos de calidad para la atención al usuario en la DTS Sucre, se mide mediante las evaluaciones de desempeño de los funcionarios elaboradas por el Ministerio de la Protección Social, así como también las auditorías internas y encuestas que son aplicables a los usuarios.

7. Responsabilidad

La responsabilidad sobre este sistema de atención al usuario en la DTS Sucre, está a cargo del director territorial quien es el encargado de todas las representaciones del mismo a nivel departamental y nacional, así mismo dentro de la Dirección Territorial, de igual forma el auxiliar de atención al

usuario y los inspectores de trabajo, pues en ellos reposa toda la responsabilidad para la correcta atención del servicio.

A nivel nacional existe un Consejo de Calidad quien se encarga de evaluar los resultados del sistema de calidad del Ministerio de la Protección Social.

8. Comunicación

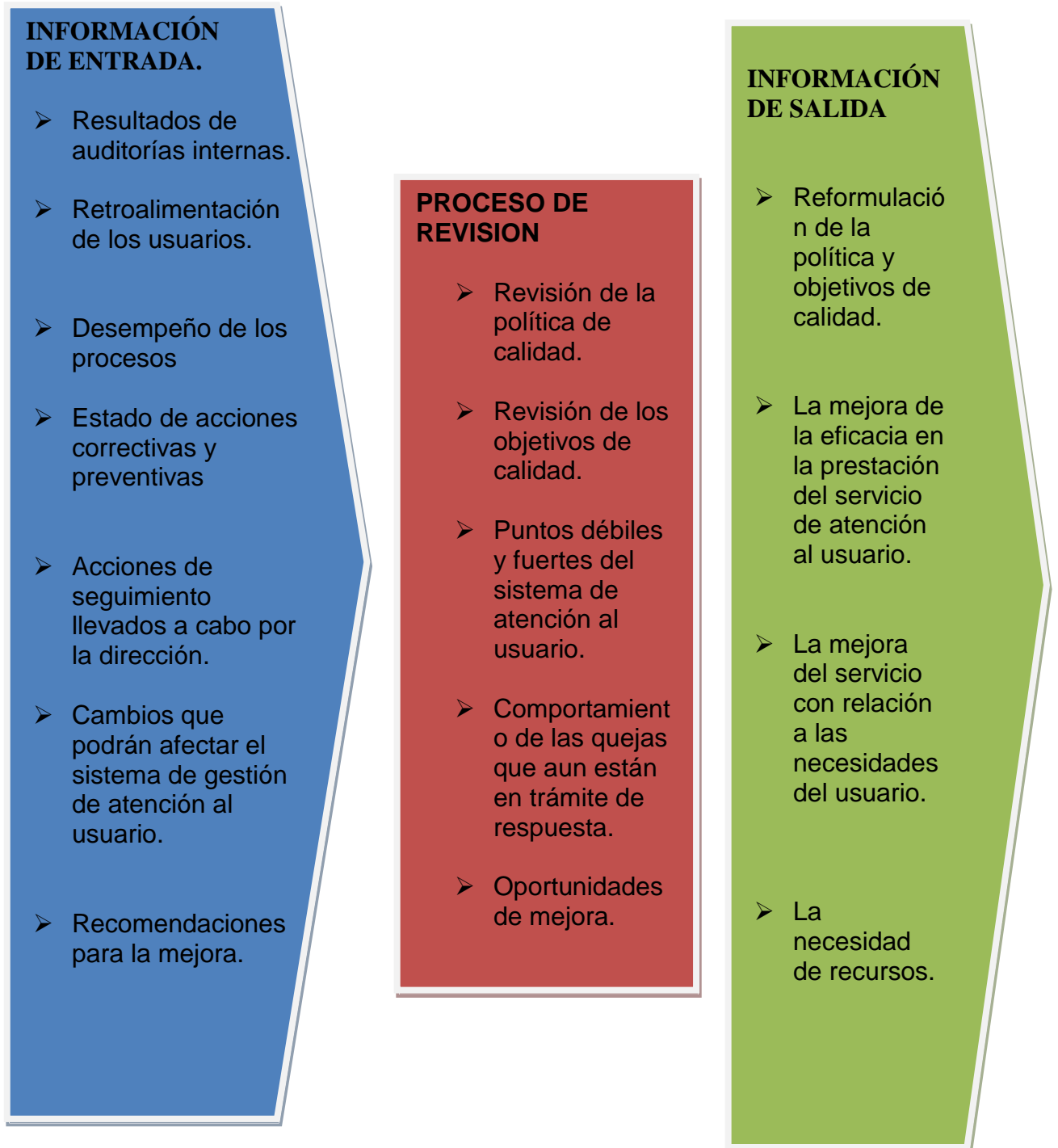
La Dirección asegura que se estén ejecutando todos los procesos necesarios dentro de la Territorial y que esta se efectúe considerando la eficacia que presenta el manual de gestión de calidad para la atención al usuario. Por lo anterior se debe elaborar un plan de comunicaciones que va dirigido desde la oficina de Sincelejo a las demás oficinas y poder así obtener los resultados esperados.

9. Revisión

La revisión del sistema de gestión de atención al usuario es realizada por los responsables establecidos en el numeral siete (7), esta debe realizarse anualmente, ello, con el fin de garantizar la adecuación, conveniencia y eficacia del sistema de atención al usuario. En la evaluación deben apreciarse las oportunidades de mejora, la necesidad de hacer los cambios necesarios, teniendo como base los objetivos de calidad, así como la información que suministren los usuarios, el tiempo de respuesta a una queja y/o sugerencia, incluyendo también la política de calidad anteriormente descrita.

Esta revisión debe ser socializada a todo el personal de la Dirección Territorial de Sucre en cada una de sus oficinas por el encargado de atención al usuario o por el director territorial.

9.1 Información para la Revisión



10. Gestión del Talento Humano de la Dirección Territorial de Sucre

La Dirección Territorial de Sucre del Ministerio de la Protección Social, en cabeza de su director, garantiza todas y cada una de las estrategias de capacitación para el buen desempeño de sus empleados frente a la atención al usuario. Ello debe programarse anualmente cuando se evalúe este sistema de atención al usuario, así como también delegar los responsables y personas quienes asistirán a dichas jornadas de capacitación.

A nivel nacional, el Ministerio cuenta con jornadas de capacitación, las cuales se vinculan en conjunto y de esta forma se obtiene un mejor cronograma de trabajo para dichas jornadas.

El programa de capacitación debe ser establecido por el Director Territorial, en el cual se trabajan aspectos y oportunidades de capacitación y desarrollo de las competencias que exige este servicio ya sea a mediano y/o largo plazo.

Este programa se evalúa de manera anual, con la finalidad de medir la eficacia de las acciones adelantadas. Es un proceso que vincula todos y cada uno de los agentes de la Territorial que tienen que ver con la atención al usuario (Inspectores de Trabajo y Auxiliares de Atención al Usuario).

Con ello se pretende asegurar la toma de conciencia sobre la importancia de este sistema de atención al usuario, sensibilización en la norma NTC-GP 1000:2004, el aporte que realizan con su trabajo al cumplimiento de la política y los objetivos de calidad propuestos en el presente sistema de gestión, su contribución al cumplimiento de los requisitos de los usuarios y la mejora continua.

11. Infraestructura

La Dirección Territorial debe garantizar la permanente revisión de los equipos informáticos, redes y equipos de comunicación, realizando el seguimiento permanente a la actividad de mantenimiento de equipos. Ello con la finalidad de brindar la atención en forma permanente, oportuna y veraz, además de garantizar la actividad operativa del área de atención al usuario.

Así mismo la Dirección Territorial garantiza y realiza el mantenimiento permanente de las instalaciones físicas con el fin de identificar, suministrar y mantener la infraestructura adecuada para el normal funcionamiento de la atención al usuario.

12. Ambiente de Trabajo

La oficina del Director Territorial crea un entorno de trabajo adecuado que influye positivamente en la motivación, satisfacción y desempeño del personal, con el fin de mejorar la productividad en la Territorial.

La oportuna y amable atención, está totalmente relacionada con un ambiente de trabajo propicio que brinde todas las garantías para el buen desempeño de los empleados de la Territorial de Sucre en todas sus oficinas.

13. Satisfacción del usuario.

El principal mecanismo de retroalimentación permanente con los usuarios es el registro, seguimiento y atención de las sugerencias, quejas o reclamos, es por ello que se ha implementado los procesos de atención al usuario quienes

son los directos responsables sobre el tratamiento de los usuarios, tal como se muestra en el presente sistema.

La Dirección Territorial de Sucre cuenta actualmente, así como todas las demás 32 territoriales del país con una serie de elementos, que miden el nivel de atención al usuario, así como también el alcance de este y los resultados arrojados.

El Ministerio de la Protección Social (nivel central) recibe de manera trimestral un informe consolidado de todas las actividades de la Territorial, se adelanta la medición del nivel del servicio con la finalidad de conocer, identificar e interpretar las necesidades de los usuarios internos y externos de la entidad, promoviendo el desarrollo de acciones que garantizan el mejoramiento continuo en la prestación del servicio, un sistema de calidad que mejore la atención al usuario es una herramienta de carácter informativo y evaluativo.

Dentro de la información de entrada en la planificación del sistema, tenemos el diagnóstico de la atención al usuario el cual tiene como base la encuesta consolidada de satisfacción, que es una de las dos herramientas de medición de satisfacción y se define como una encuesta formal periódica aplicada a los usuarios mediante muestreo para conocer su grado de satisfacción respecto a todos los servicios del Ministerio de la Protección Social. Se hace en algunos casos de manera trimestral o bimensual.

La segunda es la encuesta de las dependencias la cual se la aplica a las entidades que tienen algún vínculo con el ministerio de la protección social y las dependencias relacionadas. Esta mide el nivel de desempeño y de servicio de los agentes suministrados por el ministerio de carácter empresarial.

Este sistema de gestión de atención al usuario se hace eficiente siempre y cuando el talento humano de la Dirección Territorial Sucre se encuentre capacitado y presto a recibir la implementación del mismo. Para ello, se hace necesaria dicha función.

14 Medición, Análisis y Mejora

La Dirección planifica e implementa esquemas de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- Demostrar la conformidad del servicio que se está ofreciendo.
- Asegurar la conformidad del sistema de gestión de atención al usuario aquí descrito.
- Mejorar continuamente la eficacia de la atención al usuario realizada a través del presente sistema.

14.1 Seguimiento y medición del proceso.

La Dirección debe implementar el seguimiento de los objetivos de calidad a través de los indicadores de Gestión, los cuales deben medir el proceso e ir acorde a la política y objetivos de calidad aquí establecidos.

Ello debe hacerse mediante el ciclo PVHA para garantizar el cabal cumplimiento de los objetivos y la mejora continua de los procesos.

Cuando las metas u objetivos no son alcanzados o están siendo desviados desde la misión y visión de la Dirección Territorial, se debe adoptar las medidas correctivas necesarias y formular estrategias que permitan así asegurar la conformidad de la prestación del servicio.

14.2 Análisis de datos

El encargado de la atención al usuario determina, recopila y analiza los datos apropiados en conjunto con el Director Territorial y los representantes de los inspectores de trabajo, para evaluar la eficacia del presente sistema y para identificar donde pueden realizarse mejoras al proceso de atención al usuario, esto incluye los datos generados por las actividades de medición y seguimiento y cualquier otra fuente pertinente.

El análisis de los datos se desarrolla a través del SEGUIMIENTO DE INDICADORES, en los cuales se definen sus características y determinan las estadísticas numéricas y no numéricas que se hacen necesarias para analizar la información. Con este análisis se proporciona información sobre:

- La satisfacción del usuario.
- La conformidad al momento de prestar el servicio por parte de la Dirección Territorial en cuanto al desempeño de los encargados.
- Desempeño de los procesos de atención al usuario.

14.3 Mejora continua

La Dirección Territorial Sucre, debe mejorar continuamente este sistema a través de la medición de la definición, publicación e implementación de la Política y los Objetivos de Calidad, indicadores; recolección, tabulación y análisis de las sugerencias, quejas o reclamos de los usuarios y la ejecución de auditorías internas programadas, cuyos resultados deben conllevar a la implementación de acciones de mejora en el servicio que permitan la satisfacción oportuna de las necesidades de los usuarios.

La oficina del Director Territorial, planifica y gestiona los procesos necesarios para la mejora continua del sistema de atención al usuario, orientados a canalizar los esfuerzos en la identificación, implementación y seguimiento de:

- Las acciones de mejora para el proceso de atención al usuario, identificando sus puntos críticos a través del análisis de las no conformidades reales y potenciales.
- Oportunidades de mejoramiento: detectadas en la revisión del presente sistema de atención al usuario por parte de la Dirección, auditorías internas de calidad, acciones correctivas y preventivas y sugerencias, quejas o reclamos de los usuarios.

15. Gestión de los Recursos

La Dirección Territorial debe asegurar que se identifiquen y se encuentren disponibles los recursos esenciales, tanto para la puesta en marcha de las estrategias, como para la consecución de los objetivos del presente sistema; así como también, para la operación y mejora continua del mismo.

CONCLUSIONES

Se puede concluir que el desarrollo e implementación adecuada de un sistema de atención al usuario en la Dirección Territorial de Sucre del Ministerio de la protección social, se convierte en un mecanismo de comunicación directo con los niveles de la alta Dirección con el usuario externo, quienes expresan sus necesidades y expectativas para el logro de los objetivos y el mejoramiento continuo de los mismos, a través de los mecanismos que el mismo sistema propone para la evolución del mismo.

Así mismo, el ejercicio de la participación ciudadana se ha hecho palpable en las diferentes asociaciones de usuarios y consumidores que existen en el país, solicitando una mejora en la prestación de los mismos, conllevando a las organizaciones a mirar hacia los usuarios no como un solo elemento de ingresos económicos, sino también de mejora continua y oportunidades de crecer en todos los ámbitos de la organización.

El sistema de atención al usuario se convierte entonces en un pilar fundamental del sistema de gestión de la calidad para la organización, puesto que coordina elementos como el control interno a través de las auditorías, aporta a la evaluación del servicio, para así llevar indicadores de gestión que nos permitan medir la calidad y capacidad del servicio, así como la percepción que se tiene sobre el mismo, todo ello con la finalidad de ser mejores cada día.

Este sistema permite un cambio de la cultura organizacional, la cual debe estar centrada en satisfacer las necesidades y expectativas del usuario teniendo en cuenta la evaluación que este hace del servicio prestado por la Dirección Territorial para la implementación de cambios.

La utilización de herramientas administrativas que presenta el sistema de atención al usuario de la Dirección Territorial, favorece la toma de decisiones en todos los niveles de la organización así como también la implementación de nuevas ideas. Igualmente este sistema de atención al usuario, reconoce la importancia de los espacios de participación como fuente de creatividad y como medio para divulgar las políticas, principios y proyectos institucionales.

ANEXOS

Anexo 1: Encuesta actual hecha por la Dirección Territorial de Sucre, para conocer la calidad del servicio aplicada a los usuarios.

Anexo 2: Ficha actual de quejas y sugerencias sobre la atención recibida en la Dirección Territorial de Sucre.

Anexo 3: Planilla de control diario de Atención al Usuario en la consulta personal y telefónica en la Dirección Territorial de Sucre.

Anexo 4: Indicadores de Gestión propuestos por el Sistema de Atención al Usuario.

Anexo 5: Encuesta de Atención al Usuario propuesta en el presente sistema.

Anexo 6: Encuesta de Desempeño Interno propuesta por el presente sistema.

ANEXO 4.

INDICADORES DE GESTIÓN PROPUESTOS POR EL PRESENTE SISTEMA

- **Grado de satisfacción del Usuario:** Este indicador medirá el porcentaje de usuarios, que contactan a la Dirección Territorial manifestando alguna insatisfacción, queja o reclamo, contra el total de usuarios atendidos por mes.

GSU: (% usuarios insatisfechos/ total usuarios atendidos)*100

- **Tiempo de solución a la queja:** Este indicador medirá el tiempo en el cual una solicitud tarda en ser atendida, frente al número total de solicitudes por mes, atendiendo al nivel de cada una de ellas, tal como siguen:

- ✓ Consulta personal de liquidaciones y prestaciones sociales: 1 día.
- ✓ Autorización cesantías parciales: 3 días.
- ✓ Citación para solución de conflictos laborales: 15 días.

TSQ: (Número de solicitudes resueltas / Número total de solicitudes)*100

- **Índice de Percepción del Servicio Recibido:** Este indicador muestra en una escala del 1 al 5, la percepción que tuvo el usuario por parte de la persona que lo atendió en la Dirección Territorial. Expresa un promedio que se analiza mensualmente:

- ✓ **IPSR 1: MUY INSATISFECHO**
- ✓ **IPSR 2: INSATISFECHO**
- ✓ **IPSR 3: NEUTRO**
- ✓ **IPSR 4: SATISFECHO**
- ✓ **IPSR 5: MUY SATISFECHO**

Índice Mensual de Desempeño del Empleado: Este indicador muestra en una escala del 1 al 5 el desempeño propio de cada empleado, se autoevalúa teniendo en cuenta los objetivos de calidad que presenta el sistema de atención al Usuario. Expresa un promedio que se analiza mensualmente:

IMDE 1: MUY INSATISFECHO


IMDE 2: INSATISFECHO

IMDE 3: NEUTRO

IMDE 4: SATISFECHO

IMDE 5: MUY SATISFECHO

ANEXO 5

Nº-----		Ministerio de la Protección Social	CODIGO:
		ENCUESTA DE ATENCION AL USUARIO	VERSION:
		DIRECCION TERRITORIAL DE SUCRE	FECHA:

Con el fin de mejorar nuestros servicios, nos interesa conocer su opinión sobre la atención prestada. Por lo tanto, atentamente le solicitamos responder las siguientes preguntas.

1. Usted vino a solicitar información sobre:

- Tramites**
- Asuntos Laborales**
- Área de Salud**
- Otros**

Cual-----

**2. Específicamente usted consultó
Sobre:**

- Incumplimiento de Derechos laborales**
- Protección a la Maternidad y/o Paternidad**
- Derechos y/o Deberes del trabajador domestico**
- Acoso laboral**
- Seguridad social.**
- Otro**

Cual-----

3. Usted llegó aquí por :

- Iniciativa propia**
- Sugerencia de alguien mas**
- Enviado por otra entidad**
- Por la información en medios de comunicación**
- Otro**

Cual-----

4. Usted debió esperar para su consulta:

- Entre 5 y 10 minutos
- Entre 10 y 20 minutos
- Entre 20 y 30 minutos
- Más de 30 minutos.
-

5. El tiempo durante la atención fue de:

- Menos de 5 minutos
- Entre 5 y 15 minutos
- Más de 15 minutos

6. De acuerdo a la información suministrada usted esta:

- 1 muy insatisfecho
- 2 insatisfecho
- 3 neutro
- 4 satisfecho
- 5 muy satisfecho.

7. Según la atención de la persona encargada usted está:

- 1 muy insatisfecho
- 2 insatisfecho
- 3 neutro
- 4 satisfecho
- 5 muy satisfecho

8. Recomendaría a otras personas las consultas en esta entidad

- Si
- No

9. Además de su visita a esta entidad, ¿ usted ha utilizado Alguno de los siguientes medios para acceder a la información Del Ministerio de la Protección social?

- Internet
- Teléfono
- No ha utilizado otro medio
-


Atendido por:

INFORMACIÓN DEL USUARIO

NOMBRE:	
CC:	
DIRECCIÓN :	
TELEFONO:	CELULAR:
E-MAIL:	

GRACIAS POR SU TIEMPO Y COLABORACION

ANEXO 6

Nº-----		Ministerio de la Protección Social	CODIGO:
		ENCUESTA DE DESEMPEÑO INTERNO DIRECCION TERRITORIAL DE SUCRE	VERSION: FECHA:

1. En su lugar de trabajo usted se encuentra:

- 1. Muy insatisfecho
- 2. Insatisfecho
- 3. Neutro
- 4. Satisfecho
- 5. Muy satisfecho

2. Según su percepción, los usuarios luego de ser atendidos por usted, ellos quedan:

- 1. Muy insatisfecho
- 2. Insatisfecho
- 3. Neutro
- 4. Satisfecho
- 5. Muy satisfecho

3. Su participación en la territorial le permite estar a usted:

- 1. Muy insatisfecho
- 2. Insatisfecho
- 3. Neutro
- 4. Satisfecho
- 5. Muy satisfecho

4. Actúa de acuerdo con los reglamentos y normas establecidos por el ministerio y esta territorial para el correcto funcionamiento de la misma:

- 1. Muy insatisfecho
- 2. Insatisfecho
- 3. Neutro
- 4. Satisfecho
- 5. Muy satisfecho

5. Crea un ambiente favorable que le permite a usted desempeñarse eficientemente en su cargo y proyectar esa misma actitud a los usuarios:

- 1. Muy insatisfecho
- 2. Insatisfecho
- 3. Neutro
- 4. Satisfecho
- 5. Muy satisfecho

6. identifica las causas que motivan conflictos y en el contexto en el que surgen, proponiendo alternativas para la solución de los mismos, de acuerdo a las reglas de la territorial y del Ministerio de la Protección Social:

- 1. Muy insatisfecho
- 2. Insatisfecho
- 3. Neutro
- 4. Satisfecho
- 5. Muy satisfecho

7. Realiza un proceso continuo y permanente de mejoramiento personal, teniendo en cuenta el resultado de esta evaluación:

- 1. Muy insatisfecho
- 2. Insatisfecho
- 3. Neutro
- 4. Satisfecho
- 5. Muy satisfecho

8. Trabaja con ética y profesionalismo. Cumple de manera puntual, eficaz y eficiente con sus responsabilidades, jornada laboral y horarios. Mantiene una actitud positiva frente a los usuarios. Participa de actividades institucionales.

- 1. Muy insatisfecho
- 2. Insatisfecho
- 3. Neutro
- 4. Satisfecho
- 5. Muy satisfecho

9. Su comunicación con sus compañeros de trabajo, le permite a usted sentirse :

- 1. Muy insatisfecho**
- 2. Insatisfecho**
- 3. Neutro**
- 4. Satisfecho**
- 5. Muy satisfecho**

OBSERVACIONES DEL EVALUADO

TOTAL PROMEDIO IMDE: -----

NOMBRE:

CARGO:

GRACIAS POR SU TIEMPO Y COLABORACION