

RAE No.

FICHA TOPOGRÁFICA:

TITULO: PROPUESTAS DE MEJORA PARA EL SERVICIO AL USUARIO EN EL INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE

AUTOR: MURCIA MANRIQUE, Jaime Hernando

MODALIDAD: PRACTICA EMPRESARIAL

PAGINAS: 51

CUADROS: 13

FIGURAS: 5

ANEXOS: 2

CONTENIDO:

INTRODUCCIÓN

1. GENERALIDADES

2. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

3. PROPUESTA DE ALTERNATIVAS DE MEJORA

4. ESTIMACIÓN DE LA INVERSIÓN

5. CONCLUSIONES

6. RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

PALABRAS CLAVES: Diagnóstico, usuario, distrito, servicio, atención, cliente, alcaldía.

DESCRIPCIÓN: Mediante el estudio se abordó una problemática la cual se ha venido generando en las entidades distritales al atender a los usuarios interesados en realizar algún trámite; en este caso se efectuó un diagnóstico del área de atención al usuario del Instituto Distrital de Recreación y Deporte IDR. En este estudio se pudo evidenciar falencias que producen ineficiencia en el área de atención al usuario, encontrando en los datos suministrados por el área el incremento de insatisfacción de los usuarios con el cual se aumentaban las quejas y reclamos, lo anterior acrecienta los problemas internos y jurídicos que acarrearán detrimento patrimonial.

La propuesta que se planteó fue realizar encuestas telefónicas a los usuarios para establecer las razones por las cuales las respuestas no llenan sus expectativas, con esto se determinó implementar algunos campos en la base de datos donde se relacionan todas las PQRS para obtener el control de tiempo de respuesta, además se comprobó la necesidad de establecer más puntos de atención para mejorar la satisfacción de los usuarios mediante los Supercades establecidos en Bogotá, con esto se refuerza la cobertura de atención a los usuarios, aumentando la satisfacción de los mismos. También se plantea capacitar a los funcionarios manejando un enfoque dirigido al cliente, sin dejar de lado las leyes que se deben aplicar y la misión del IDR.

METODOLOGÍA: La investigación fue de tipo descriptivo. Se destaca un aspecto fundamental que se refiere al nivel de satisfacción que el servicio genera en los usuarios una vez que tramitan o requieren algo por parte de la

entidad IDRDR, dando oportunidad de fortalecer los elementos positivos y modificar aquellos que pueden incrementar el bienestar de los usuarios. Se emplearon encuestas telefónicas a los usuarios que realizaron alguna solicitud en un periodo determinado para determinar un diagnóstico inicial, con el fin de presentar las propuestas que mejor se acoplaban al proceso y en la entidad.

CONCLUSIONES: Mediante las propuestas planteadas se definieron varios enfoques para mejorar la satisfacción de los usuarios del IDRDR incrementando la eficiencia del proceso de atención al usuario.

Se determina que el estado actual del área de atención al usuario del IDRDR no satisface el indicador establecido para el área; la propuesta mejora la estadística del indicador como se pudo mostrar en la aplicación del punto 3.4. “ALERTAS PARA LAS SOLICITUDES DE LOS USUARIOS” en el que hubo reducción de los tiempos de respuesta, claridad de respuesta, la eficiencia de la respuesta y satisfacción de los usuarios consiguiendo un incremento porcentual en el indicador.

De acuerdo con la propuesta planteada en este trabajo se evidencia una solución a la baja satisfacción de los usuarios, adicionalmente mejora eficientemente el indicador que maneja el área de atención al usuario y se incrementa la cobertura de atención para agilizar procesos y reducir tiempo de respuesta.

Según los costos que se plantean para la propuesta planteada, es viable aplicar la inversión y el proyecto según el presupuesto que se tiene en el IDRDR, a la vigencia fiscal del año 2014, de conformidad con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal de proyectos e inversión.

FUENTES:

ALBRECHT Karl. Representa la atención que se da a los anhelos y expectativas de los clientes.1992 [citado 10 septiembre, 2014]. pág.126

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ. Formulación de políticas en materia de servicio al ciudadano [en línea].14 de Agosto de 2014 [citado 10 septiembre, 2014].Disponible en Internet. <URL: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/>>

ARTEAGA LANDER. José. Teorías de motivación. Edición electrónica gratuita. 1999. [citado 10 septiembre, 2014]

DAVENPORT, T. H. y PRUSAK, L. Working knowledge: How organizations manage what they know. Boston [en línea], MA: Harvard Business School Press.2000. [Citado 10 septiembre, 2014]

DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO Y RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES. Guía para la inscripción y racionalización de trámites y servicios de la administración pública y manual del usuario.2009 [en línea].Departamento de la función pública. [Citado 10 septiembre, 2014] Disponible en Internet <URL:

http://portal.dafp.gov.co/portal/pls/portal/formularios.retrive_publicaciones?no=559>

GARAVENTA, Carlos G. "SERVICIO AL CLIENTE INTERNO" de Karl Albrecht Ediciones Paidós.1992. [Citado 10 septiembre, 2014] Disponible en Internet: <URL:[http://ifg.org.ar/ckfinder/userfiles/files/Servicio%20al%20Cliente%20Inter no.pdf9](http://ifg.org.ar/ckfinder/userfiles/files/Servicio%20al%20Cliente%20Inter%20no.pdf9)>

GIRALDO PARRA Tatiana. Modelo de de servicio al cliente orientado al mejoramiento de la imagen corporativa para empresas de servicios. Pereira. 2007 [en línea]. Trabajo para optar al título de Ingeniero Industrial. Universidad Tecnológica de Pereira [citado 10 septiembre, 2014]. Facultad de ingeniería industrial. Disponible en Internet: <URL:<http://hdl.handle.net/11059/380>>

GONZÁLEZ, F. Evaluar la calidad de atención al cliente de la agencia 211 Barquisimeto del banco de Venezuela grupo Santander. Venezuela, 1999 [en línea], trabajo de grado para optar por el título de licenciado en administración mención gerencial [citado 10 septiembre, 2014]. Universidad Fermín Toro. Disponible en Internet: <URL: <http://hdl.monografias.com/trabajos11/atecli/atecli.shtml>>

HERNÁNDEZ Enrique en Treacy, Michael y Wiersema,Fred. La Disciplina de los Líderes del Mercado [en línea]. Argentina: Ediciones granica S.A. 2001 [citado 13 septiembre, 2014]. Disponible en Internet: <URL: <http://eumed.net/tesis-doctorales>>

INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE. [Citado 15 agosto, 2014]. Disponible en Internet. <URL:[http:// www.idrd.gov.co/sitio/idrd/](http://www.idrd.gov.co/sitio/idrd/)>

LEY 1437. Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo. 2011 [en línea]. [Citado 13 septiembre, 2014] Disponible en internet.<URL:<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=41249>>

LEY 1474. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. 2011 [en línea]. Alcaldía Mayor de Bogotá D.C [Citado 13 septiembre, 2014]. Disponible en internet. <URL: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=43292>>

LEY 190. Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa. 1995 [en línea]. Alcaldía Mayor de Bogotá D.C [Citado 13 septiembre, 2014]. Disponible en internet. <URL: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=321>>

LEY 962. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.2005 [en línea]. Alcaldía Mayor de Bogotá D.C [Citado 13 septiembre,

2014] Disponible en internet. <URL:
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=17004>>

MARTÍNEZ MARTÍNEZ Ivette Catalina. Mejoramiento en la prestación del servicio a clientes externos de la unidad administrativa especial de catastro distrital basado en la implantación de administración de las relaciones con los clientes CRM. Bogotá D.C. 2012 [en línea]. Especialización en gestión de desarrollo administrativo. Universidad Militar Nueva Granada. Facultad de ciencias económicas [Citado 13 septiembre, 2014]. Disponible en internet. <URL:<http://unimilitar.edu.co/bitstream/10654/7090/1/MartinezMartinezIvetteCatalina2012>>

SECRETARÍA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ. Manual de servicio al ciudadano. Documento 2 de 2005. [Citado 13 Octubre, 2014]

SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ E INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE. Convenio interadministrativo 2212100-273-2012. Bogotá. 2012. [Citado 13 Octubre, 2014]

LEY 909. Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones. 2004 [en línea]. Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. [Citado 13 Octubre, 2014] Disponible en internet. Disponible en internet. <URL:<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=14861>>

ANEXOS:

Anexo A. Encuesta Para Medir La Satisfacción

Anexo B. Plan De Capacitación