

“CAMBIAR PARA SERVIR”

PROPUESTA PROGRAMA DE CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO



Programa de Cultura de Servicio al Ciudadano

OBJETIVO:

INCIDIR EN EL CAMBIO DE COMPORTAMIENTO Y ACTITUDES DE LOS FUNCIONARIOS Y FUNCIONARIAS JUDICIALES, CON EL FIN DE OFRECER SERVICIOS CON CALIDAD Y CALIDEZ PARA ASEGURAR LA VIGENCIA DE LOS DERECHOS CIUDADANOS



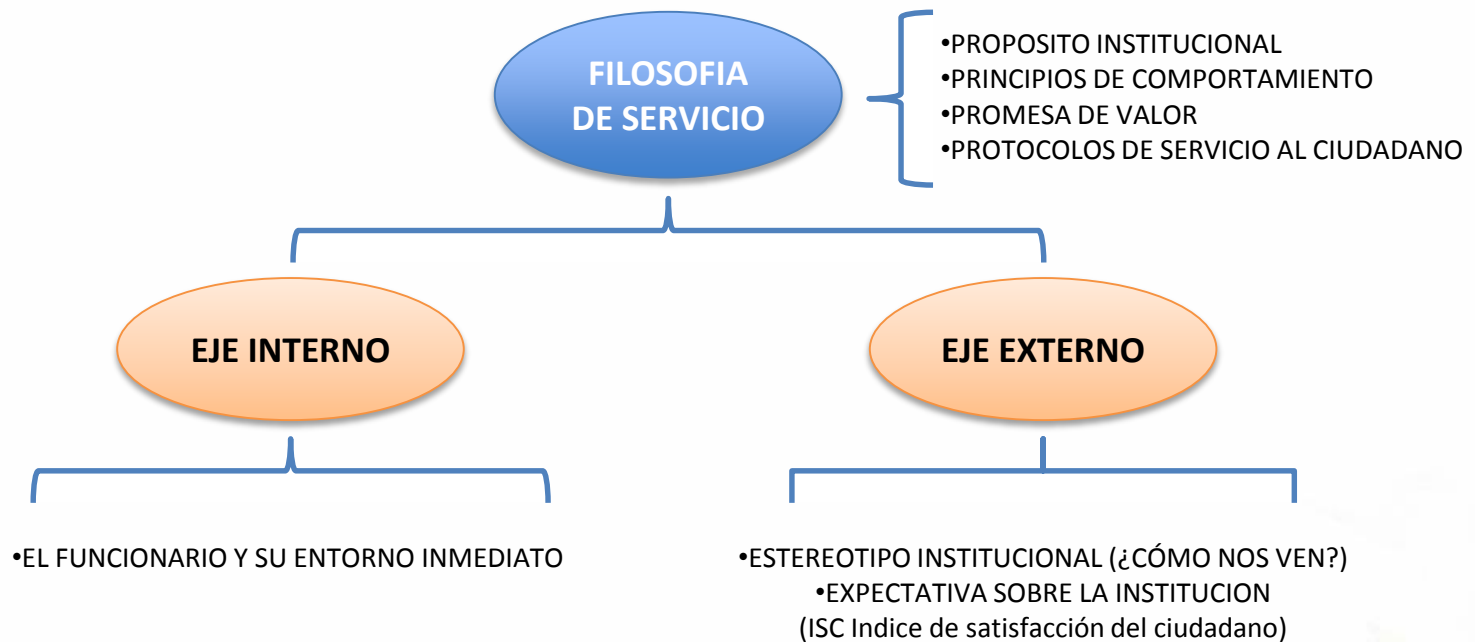
- ☐ FORTALECER LA AUTOESTIMA Y LA ALEGRIA DE SERVIR AL CIUDADANO.
- ☐ POTENCIAR LA DIMENSIÓN HUMANA DEL POLICIA COMUNITARIO
- ☐ RECONOCER AL “OTRO” COMO DIFERENTE Y DIVERSO. ACEPTARLO, RESPETARLO Y CONSTRUIR CONVIVENCIA Y RECIPROCIDAD
- ☐ CREAR MECANISMOS Y HERRAMIENTAS ÚTILES Y EFECTIVAS PARA BRINDAR UN SERVICIO AL CIUDADANO EFICIENTE, OPORTUNO Y TRANSPARENTE
- ☐ APRENDER A COMUNICARSE MEJOR PARA SERVIR CON ALEGRIA
- ☐ APLICAR TECNICAS DE MEDIACION Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS AL SERVICIO A LA CIUDADANIA

ETAPA DE
DIAGNOSTICO

ETAPA DE
ESTRATEGIA



ETAPA DE DIAGNOSTICO



ETAPA DE ESTRATEGIA



ETAPA DE
ESTRATEGIA

CAMBIAR
PARA
SERVIR

Para lograr el desarrollo de la Autoestima y la alegría de servir se trabajará en la sensibilización de los funcionarios de la Institución a través de la implementación de Charlas Magistrales de personalidades de reconocida trayectoria y prestigio que generen alto impacto en la consciencia de las personas. Los Temas a desarrollar serán:

- **El regalo de vivir**
- **¿Qué nos hace falta para ser felices?**
- **¿Cómo cambiar de actitud?**
- **La ética del compromiso**
- **SÍ SE PUEDE!!!**

ETAPA DE
ESTRATEGIA



COMUNICACIÓN

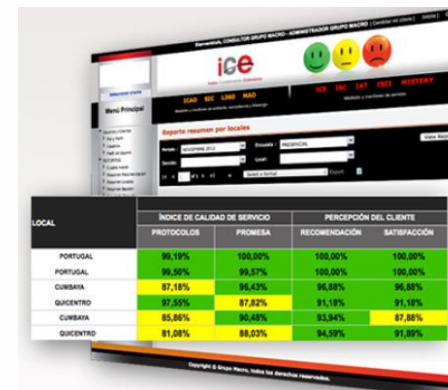
El componente de Comunicación es vital para garantizar el cambio de comportamiento y el desarrollo de una cultura de excelencia en el servicio al ciudadano. A través de la comunicación contribuiremos a que los principios y prácticas se transformen en hábitos

Para esto, en un segundo taller, se desarrollará el PLAN DE COMUNICACIÓN para fortalecer la cultura de servicio en toda la Institución.



ETAPA DE
ESTRATEGIA

MONITOREO
Y
RECONOCIMIENTO



Para que exista un cambio de comportamiento real, y se forme una cultura de excelencia en el servicio, es necesario generar un esquema que haga que los líderes y funcionarios se empoderen del mejoramiento del servicio.

Esto se logra a través de un sistema que tiene tres componentes:

- 1.- Monitoreo de la percepción ciudadana sobre la calidad del servicio.
- 2.- Evaluación de la imagen institucional.
- 3.- Reconocimiento e incentivos no monetarios que hace que los líderes puedan contagiar a sus equipos la pasión por hacer las cosas cada día mejor en cuanto a servicio.

ETAPA DE
ESTRATEGIA

MONITOREO
Y
RECONOCIMIENTO

La Plataforma



Monitorea en Tiempo Real

El monitoreo mide el cumplimiento en el servicio y la satisfacción de los ciudadanos con respecto a la atención entregada por los miembros de la Policía Ciudadana. Este se lo puede va a realizar de forma:

MONITOREO PRESENCIAL:

El levantamiento de información presencial se lo realiza mediante dispositivos móviles que alimentan la información en tiempo real (*on line*).



ETAPA DE
ESTRATEGIA

HABILIDADES
DE SERVICIO

LA DIMENSION
HUMANA DEL YO Y SU
RELACION CON
EL OTRO

HERRAMIENTAS
PARA EL SERVICIO

- TALLER DE AUTOCONOCIMIENTO.
- TALLER DE LAS VIRTUDES.
- TALLER DE COMUNICACION INTERPERSONAL.
- TALLER EL CIUDADANO RECEPTOR DEL SERVICIO

- METAMENSAJES: El arte de la comunicación
- RAPPORT: El arte de generar confianza con el Ciudadano
- CAPA: La habilidad para manejar reclamos
- NO'S: Como decirle que NO al Ciudadano pero con magia.