

PREGUNTAS Y ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Responda las preguntas que encuentra a continuación, basándose en el contenido estudiado en la unidad de aprendizaje.

1. Desde su rol, ¿cómo contribuye usted a generar confianza y satisfacción en los ciudadanos por los servicios prestados en su dependencia? Escriba tres de esas acciones.
2. ¿De qué manera Usted daría valor agregado al servicio que proporciona a los ciudadanos clientes cuando aplica el atributo personalizado? Proponga dos formas de hacerlo.
3. Con 5 de sus compañeros haga una mesa redonda y obtenga mínimo 3 conclusiones que expresen, la forma en que los servidores públicos de su dependencia o Dirección Seccional pueden dar valor agregado a los ciudadanos clientes cuando aplican el atributo confiable.
4. Con base en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción, Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”, propongan, tres acciones con las que usted contribuiría, a corto plazo, a mejorar la atención al ciudadano.
http://www.dafp.gov.co/form/formularios.retrive_publicaciones?no=1548
5. ¿Cuáles son los factores que más dificultan la aplicación de los protocolos de atención presencial? ¿Cómo contribuiría ud. en la eliminación de estas barreras?
6. Observe a sus compañeros cuando brindan atención al ciudadano señale con una **X** los atributos de servicio que están presentes en su relación:
Amable
Confiable
Moderno
Personalizado
Efectivo
Seguro
7. A su oficina ha ingresado una persona de talla baja a solicitarle una información para adelantar un trámite relacionado con el pago de un impuesto. Como su oficina no tiene las condiciones adecuadas para atenderla, ¿mencione tres acciones que emprendería para poder brindarle una atención acorde a su condición física?

- 8.** Describa tres dificultades que le impiden aplicar el protocolo telefónico, en el contacto inicial y en desarrollo de la atención. Proponga dos acciones que hagan posible la aplicación de estos dos protocolos.
- 9.** Enuncie tres beneficios de aplicabilidad del protocolo de atención Canal Telefónico.
- 10.** Reúnase con 5 de sus compañeros y conjuntamente con ellos identifique tres prácticas, que Ustedes consideren, permiten mejorar la percepción del servicio de los ciudadanos clientes, del proceso en que labora.
- 11.** En la aplicación de la encuesta de expectativas y percepción en el año 2012, en una Dirección Seccional la dimensión Confianza y empatía fue calificada desfavorablemente, usted ha sido delegado (a) por la Jefe de División de Gestión y Asistencia para que conjuntamente con cinco (5) compañeros definan tres acciones de mejoramiento que apunten a mejorar esta dimensión, ¿en qué consisten esas tres acciones?
- 12.** De acuerdo con los resultados de la evaluación del servicio en su Dirección Seccional, identifique la dimensión con calificación más baja, enuncie dos acciones de mejora implementadas luego, plasme dos percepciones de ciudadanos clientes respecto a esa dimensión.