



Modelo de
Mejora Continua

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA


CLIENTE

RED TECNOLÓGICA

TECNOLOGÍAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS FINANCIEROS

DISEÑO DE ACCIONES DE FORMACION COMPLEMENTARIA

CÓDIGO:	DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA
09120002	ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO
VERSIÓN: 3	SECTOR DEL PROGRAMA: TRANSVERSAL
Vigencia del Programa	Fecha inicio Programa: 10/11/2020 Fecha Fin Programa: El programa aún se encuentra vigente
DURACIÓN MÁXIMA	48 horas
JUSTIFICACIÓN:	<p>En 2017 Portafolio publicó un informe titulado El servicio al cliente se vuelve a 'rajar' en el país, donde se expresa que, tanto en las empresas del sector público como privado, no hay un planteamiento adecuado en los protocolos para manejar las relaciones con el público o cliente, y su atención es deficiente con una calificación promedio de 51 sobre 100 para entidades públicas a nivel nacional.</p> <p>En este mismo sentido en 2019, la Encuesta de Cultura Política realizada por el DANE, mostró que el 25.9% de la población colombiana realizó algún tipo de trámite en entidades públicas y que de esa población el 35% lo asoció con la necesidad de resolver un asunto y el 21.2% con demoras.</p> <p>Por lo anterior, las entidades públicas requieren desarrollar y fortalecer en el talento humano las competencias para el eficiente desempeño de esta importante labor, tan fundamental para el cumplimiento de sus funciones, adoptando protocolos de servicio que garanticen la satisfacción de las necesidades del ciudadano, enmarcadas en los estándares de servicio, políticas de la Entidad y del Estado, máxime si se tiene en cuenta que entre el 2017 y el 2019 los ciudadanos que acudieron a los servicios prestados por las entidades públicas se incrementaron del 19.0% al 25.9%.</p> <p>En consecuencia, se enfatiza en la importancia de la actualización y formación permanente y continua en la atención y servicio al ciudadano, en las entidades públicas de todo tipo y nivel teniendo en cuenta que, según el DANE, solo el 15% de estas capacitan o actualizan a su talento humano en temas de atención y servicio al ciudadano con cursos que oscilan entre 20 y 40 horas y con énfasis único en los procedimientos.</p> <p>En virtud de ello el curso de Atención y Servicio al Ciudadano impartido por el SENA, en la modalidad de Formación Complementaria, está dirigido a todos los funcionarios públicos de las entidades del Estado a nivel nacional. Y es orientado especialmente a los procedimientos de atención al ciudadano, enmarcados en una cultura de mejoramiento continuo del servicio y que en su actualización incorpora el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), nuevos estándares de protocolo y etiqueta para hacer que la experiencia del aprendiz sea más gratificante y útil para su desempeño laboral.</p> <p>Además incluye la normativa actual respecto a la atención al ciudadano en las entidades públicas en concordancia con el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano liderado por el Departamento Nacional de Planeación, bajo el marco del Modelo de Gestión Pública Eficiente de Servicio al Ciudadano establecido en el CONPES 3785 de 2013 y que, en uno de sus lineamientos de trabajo llamado ventanilla hacia adentro, contempla la importancia de la formación del talento humano (funcionarios públicos) en todo lo relacionado con la</p>

 Modelo de Mejora Continua	LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA CLIENTE RED TECNOLÓGICA TECNOLOGÍAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS FINANCIEROS
--	---

atención y servicio al ciudadano bajo estándares de calidad y eficiencia.

REQUISITOS DE INGRESO:	<ul style="list-style-type: none"> - Aspirante de 18 años de edad - Título de bachiller - 2 meses de experiencia en atención al cliente - Conocimientos en ofimática - Sin restricciones de ingreso, a nivel de discapacidad física o cognitiva
ESTRATEGIA METODOLÓGICA:	<p>Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad y pertinencia en el marco de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos y/o el uso de diversas técnicas didácticas orientadas a estimular el pensamiento crítico, para la resolución de problemas simulados y reales. Se soporta en la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación que permitan recrear el contexto productivo real, de tal forma que el aprendiz desarrolle en alto grado sus competencias, al aplicar el pensamiento autocrítico y reflexivo, articulado para la construcción del conocimiento apoyado en diferentes fuentes.</p> <p>El instructor - Tutor El entorno Las TIC El trabajo colaborativo</p>

COMPETENCIA	
CÓDIGO:	DENOMINACIÓN
210601020	Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

ELEMENTO(S) DE LA COMPETENCIA	
DENOMINACIÓN	
Recepcionar requerimiento	
Orientar respuesta	

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE	
DESCRIPCIÓN	
2. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO, PARA SATISFACER SUS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVA, LAS POLÍTICAS, PLANES Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO COLOMBIANO.	
1. PRESTAR ATENCIÓN Y SERVICIOS AL CIUDADANO, DE ACUERDO CON LAS FUNCIONES DE LA ENTIDAD, POLÍTICAS Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO.	



Modelo de
Mejora Continua

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA

CLIENTE

RED TECNOLÓGICA

TECNOLOGÍAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS FINANCIEROS

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

RA1:

- ESTADO: CONCEPTOS GENERALES, FINES, PRINCIPIOS Y ESTRUCTURA.
- FUNCIONARIO PÚBLICO: CONCEPTO Y FUNCIONES.
- ATENCIÓN AL CIUDADANO: TIPOS, CLASIFICACIÓN, CONDICIÓN, ESTRATEGIAS, PROCEDIMIENTOS Y CANALES.
- SERVICIO: DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN Y TRIÁNGULO DE SERVICIO.
- CICLO DEL SERVICIO: DEFINICIÓN, MOMENTOS DE VERDAD, IDENTIFICACIÓN Y ESTRATEGIAS DE ACCIÓN.
- COMUNICACIÓN: VERBAL Y NO VERBAL.
- COMUNICACIÓN ESCRITA.
- SERVICIO AL CIUDADANO: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, COMPONENTES, NORMATIVA, PORTAFOLIO, MODELO DE SERVICIO Y CANALES DE ATENCIÓN.
- POLÍTICA Y PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO (PNSC).
- SISTEMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO.
- PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO: CONCEPTO, TIPOS Y CARACTERÍSTICAS.
- PARTICIPACIÓN CIUDADANA: INSTANCIAS, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y CONSULTA, RENDICIÓN DE CUENTAS.
- ENTIDADES PÚBLICAS: CONCEPTO, MISIÓN, VISIÓN, FUNCIONES, PORTAFOLIO DE SERVICIOS, NORMATIVA.
- NORMAS DE CALIDAD: ISO 9000, NTC GP1000.

RA2:

- ESTADO: CONCEPTOS GENERALES, FINES, PRINCIPIOS Y ESTRUCTURA.
- SISTEMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO.
- PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO: CONCEPTO, TIPOS Y CARACTERÍSTICAS.
- PARTICIPACIÓN CIUDADANA: INSTANCIAS, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y CONSULTA, RENDICIÓN DE CUENTAS.
- ENTIDADES PÚBLICAS: CONCEPTO, MISIÓN, VISIÓN, FUNCIONES, PORTAFOLIO DE SERVICIOS, NORMATIVA.
- NORMAS DE CALIDAD: ISO 9000, NTC GP1000.
- FACTORES CLAVES EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO.
- PQRSDF: CONCEPTO, TIPOS Y NORMATIVA.
- DERECHOS DE PETICIÓN: DEFINICIÓN Y NORMATIVA.
- EVALUACIÓN DEL SERVICIO: VALOR AGREGADO, ENCUESTAS, BUZÓN DE SUGERENCIAS

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

RA1:

- RECONOCER LAS FUNCIONES DE LA ENTIDAD Y LOS PROCESOS ESTABLECIDOS PARA ATENCIÓN AL CIUDADANO.
- APLICAR LA NORMATIVA VIGENTE Y ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.
- IDENTIFICAR EN LOS PROCEDIMIENTOS DE LA ENTIDAD EL TIPO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.
- IDENTIFICAR LOS CANALES DISPONIBLES EN LA ENTIDAD PARA ATENCIÓN AL CIUDADANO.
- FACILITAR EL ACCESO DEL CIUDADANO A CADA UNO DE LOS SERVICIOS DEL PORTAFOLIO DE LA ENTIDAD.
- APLICAR EL PROTOCOLO Y LA ETIQUETA EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.
- DESARROLLAR ACTITUDES QUE FAVOREZCAN LAS RELACIONES INTERPERSONALES.
- PRESTAR SERVICIO PARA ATENDER LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CIUDADANOS.
- ATENDER AL CIUDADANO A TRAVÉS DE LOS CANALES ESTABLECIDOS POR LA ENTIDAD.

RA2:

- RECONOCER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO.
- CONSERVAR LA DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON LOS PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CIUDADANO.
- EVALUAR LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN Y SERVICIOS PRESTADOS AL CIUDADANO.



Modelo de
Mejora Continua

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA

CLIENTE

RED TECNOLÓGICA

TECNOLOGÍAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS FINANCIEROS

- IDENTIFICAR EL TIPO DE PQRSDF PRESENTADA POR LOS CIUDADANOS
- PROPONER ACCIONES PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO
- REALIZAR SEGUIMIENTO A LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CIUDADANOS

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

RA1:


- IDENTIFICA LOS DEBERES DEL SERVIDOR PÚBLICO FRENTE AL SERVICIO AL CIUDADANO DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS DE LA ENTIDAD Y NORMATIVA VIGENTE.
- APLICA LAS NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO SEGÚN PROCEDIMIENTOS INSTITUCIONALES.
- INTERPRETA LA NORMATIVA Y ESTÁNDARES DE CALIDAD PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO CONFORME A LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES.
- ATIENDE AL CIUDADANO A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DISPONIBLES, CUMPLIENDO CON EL PROTOCOLO, LOS PROCEDIMIENTOS DE LA ENTIDAD Y LA NORMATIVA VIGENTE.
- REALIZA EL SEGUIMIENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO A TRAVÉS DE DIFERENTES MEDIOS DE ACUERDO CON EL PROTOCOLO, LOS PROCEDIMIENTOS DE LA ENTIDAD Y LA NORMATIVA VIGENTE.

RA2:

- REALIZA EL SEGUIMIENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO A TRAVÉS DE DIFERENTES MEDIOS DE ACUERDO CON EL PROTOCOLO, LOS PROCEDIMIENTOS DE LA ENTIDAD Y LA NORMATIVA VIGENTE.
- DIRECCIONA LAS PQRSDF DEL CIUDADANO DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS DE LA ENTIDAD Y LA NORMATIVA VIGENTE.
- EVALÚA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO PRESTADO POR LA ENTIDAD CONFORME A LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LOS PROCEDIMIENTOS DE LA ENTIDAD.
- ASUME UNA ACTITUD PROACTIVA FRENTE A LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CIUDADANO DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO DE LA ENTIDAD.


5. PERFIL TÉCNICO DEL INSTRUCTOR

Requisitos Académicos	TÍTULO PROFESIONAL UNIVERSITARIO, NÚCLEO BÁSICO DE CONOCIMIENTO DE: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, MERCADEO, PSICOLOGÍA O RELACIONES PÚBLICAS.
Competencias mínimas	<p>CONOCIMIENTOS BÁSICOS ESPECÍFICOS</p> <p>CONOCIMIENTOS Y DESEMPEÑO EN TEMAS REFERENTES A ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE Y/O USUARIO; TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN - TIC.</p> <p>CONOCIMIENTOS COMUNES</p> <p>ORIENTACIÓN A RESULTADOS</p> <p>ORIENTACIÓN AL USUARIO Y AL CIUDADANO</p> <p>TRANSPARENCIA</p> <p>COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN</p> <p>HABILIDADES GENERALES (PEDAGÓGICAS Y DIDÁCTICAS)</p> <p>1. INTERRELACIONA LOS ELEMENTOS Y REFERENTES DE LA PLANEACIÓN PEDAGÓGICA.</p> <p>2. TRABAJA CON OTROS DE FORMA CONJUNTA Y COOPERATIVA.</p> <p>3. COMPARTE LA EXPERTICIA TÉCNICA EN LA CONSECUCIÓN DE LOS OBJETIVOS DEL EQUIPO</p> <p>4. UTILIZA HERRAMIENTAS PEDAGÓGICAS Y DIDÁCTICAS QUE RESPONDAN A LA POBLACIÓN SUJETO, MODALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE FORMACIÓN.</p> <p>5. EXPONE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO DE FORMA CLARA, DIRECTA, CONCRETA Y</p>

 Modelo de Mejora Continua	LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA CLIENTE RED TECNOLÓGICA TECNOLOGÍAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS FINANCIEROS
	<p>6. GENERA CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DE INTERACCIONES FAVORABLES, PARA EL PROCESO FORMATIVO EN UN CLIMA DE COMPRENSIÓN, AFECTO Y RESPETO MUTUO.</p> <p>7. ASUME EL ROL DE ORIENTADOR Y GUÍA DE UN GRUPO O EQUIPO DE TRABAJO.</p> <p>8. VALORA LOS AVANCES Y LOGROS EN EL PROCESO FORMATIVO.</p> <p>9. RETROALIMENTA PERMANENTEMENTE A OTROS FRENTE A LAS SITUACIONES QUE SE PRESENTAN EN EL APRENDIZAJE O EN EL PROCESO FORMATIVO Y PLANTEA ALTERNATIVAS</p> <p>10. INTERPRETA LAS REALIDADES DEL ENTORNO, LAS REFLEXIONA, LAS VALORA Y LAS INTEGRA EN LOS PROCESOS Y PRODUCTOS DE LA FORMACIÓN.</p> <p>11. DESARROLLA CONCEPTUALMENTE IDEAS DE MANERA ARGUMENTATIVA.</p> <p>12. APLICA HERRAMIENTAS METODOLÓGICAS PARA EL DESARROLLO DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN TÉCNICA Y PEDAGÓGICA.</p> <p>HABILIDADES ESPECÍFICAS (TÉCNICAS)</p> <p>RECONOCE LAS NECESIDADES Y ORIENTACIÓN, DEL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO.</p> <p>APLICA LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN- TIC.</p> <p>PRESENTA INFORMES ORALES Y ESCRITOS PARA LA EMPRESA.</p>
Experiencia laboral y/o especialización	VEINTICUATRO (24) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA DISTRIBUIDA ASÍ: DOCE (12) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA CON EL EJERCICIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCE (12) MESES EN DOCENCIA.

CONTROL DEL DOCUMENTO

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA / RED	FECHA
Responsable del diseño	ANA HELENA ZABALA	COORDINADORA FORMACIÓN COMPLEMENTARIA	null. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	03/03/2011
Responsable del diseño	WAINE ANTONY TRIANA ALBIS	ACTIVAR PROGRAMA	null. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	03/03/2011
Responsable del diseño	JUAN JOSE HERNANDEZ	ASESOR PEDAGÓGICO DISEÑO CURRICULAR - CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA- REGIONAL DISTRITO	null. REGIONAL QUINDÍO	03/03/2011

 Modelo de Mejora Continua	LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA CLIENTE RED TECNOLÓGICA TECNOLOGÍAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS FINANCIEROS
--	---

Responsable del diseño	ELBA PINZON	INSTRUCTORA	CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	03/03/2011
Responsable del diseño	XIOMARA PENUELA	INSTRUCTORA	CENTRO DE TECNOLOGÍAS DEL TRANSPORTE. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	03/03/2011
Responsable del diseño	MARTHA ROCIO PENA	GESTOR RED GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS	CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	03/08/2011
Responsable del diseño	MARTHA ROCIO PENA LOPEZ	ACTIVAR PROGRAMA	CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	12/08/2011
Responsable del diseño	EFREN VARGAS SANCHEZ	EQUIPO DE DISEÑO CURRICULAR	CENTRO AGROINDUSTRIAL DEL META. REGIONAL META	31/05/2020
Responsable del diseño	MARTHA EMMA OSPINA	VERIFICACIÓN TÉCNICA	null. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	15/10/2020
Responsable del diseño	ANA JASMINE SANMIGUEL JAIMES	APROBAR ANALISIS	CENTRO AGROTURÍSTICO. REGIONAL SANTANDER	15/10/2020
Responsable del diseño	LUIS ARIEL MARTINEZ BERNAL	EQUIPO DE DISEÑO CURRICULAR	null. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	15/10/2020
Responsable del diseño	ANA JASMINE SANMIGUEL JAIMES	ACTIVAR PROGRAMA	CENTRO AGROTURÍSTICO. REGIONAL SANTANDER	10/11/2020



Modelo de
Mejora Continua

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA

CLIENTE

RED TECNOLÓGICA

TECNOLOGÍAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS FINANCIEROS

Aprobación	LUIS ERNESTO DURAN ROA		CENTRO INDUSTRIAL Y DE DESARROLLO EMPRESARIAL DE SOACHA. REGIONAL CUNDINAMARCA	03/03/2011
Aprobación	MARTHA ROCIO PENA LOPEZ		CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	05/08/2011
Aprobación	ANA JASMINE SANMIGUEL JAIMES		CENTRO AGROTURÍSTICO. REGIONAL SANTANDER	20/10/2020