

CAMPAÑA DE FORTALECIMIENTO DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Agencia Distrital de Empleo

“Servimos con calidad, orientamos con empatía”

1. Presentación de la campaña

La Agencia Distrital de Empleo, comprometida con la mejora continua y la excelencia en la atención al ciudadano, implementa la presente campaña institucional con el propósito de fortalecer la cultura de servicio, promover experiencias positivas y garantizar una atención diferencial, humana, oportuna y eficiente a todos los usuarios.

Esta estrategia busca generar conciencia en los colaboradores sobre la importancia de brindar una atención basada en el respeto, la empatía, la orientación clara y la solución efectiva de las necesidades de los ciudadanos, empresarios y usuarios de los diferentes servicios de empleo.

2. Objetivo del proyecto

Objetivo general

Implementar una campaña integral de fortalecimiento de la atención al ciudadano que permita mejorar la experiencia de servicio en todos los canales de atención de la Agencia Distrital de Empleo, promoviendo procesos de mejora continua, atención humanizada y orientación efectiva.

Objetivos específicos

- Establecer protocolos estandarizados de atención, saludo y cierre para todos los canales de servicio.
- Fortalecer las competencias comunicativas y de orientación del equipo de atención al ciudadano.
- Mejorar los tiempos de respuesta y oportunidad en la atención.
- Incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios.
- Reducir las PQRS relacionadas con atención y orientación.
- Promover una cultura institucional basada en el respeto, la empatía y el servicio humanizado.
- Implementar herramientas de seguimiento y evaluación de la experiencia del usuario.
- Generar apropiación institucional sobre la importancia del servicio al ciudadano.

3. Alcance de la campaña

La campaña aplica para todos los procesos de atención y orientación desarrollados por la Agencia Distrital de Empleo en sus diferentes modalidades:

- Atención presencial

- Atención virtual
- Atención telefónica
- Orientación ocupacional
- Atención empresarial
- Recepción y direccionamiento de usuarios
- Procesos de información y acompañamiento

La estrategia está dirigida tanto al equipo interno como a la ciudadanía usuaria de los servicios institucionales.

4. Público objetivo

Público externo

- Ciudadanos buscadores de empleo
- Jóvenes
- Mujeres
- Población vulnerable
- Empresarios y empleadores
- Usuarios de orientación ocupacional

Público interno

- Orientadores ocupacionales
- Equipo de atención al ciudadano
- Personal administrativo
- Supervisores y coordinadores
- Equipo de comunicaciones
- Equipo de apoyo operativo

5. Concepto de campaña

Nombre de la campaña:

“Servimos con calidad, orientamos con empatía”

Concepto institucional

Cada interacción con el ciudadano representa una oportunidad para generar confianza, bienestar y credibilidad institucional. La atención no solo consiste en brindar información, sino en acompañar, escuchar y orientar de manera clara, respetuosa y efectiva.

6. Mensajes clave

- El ciudadano es el centro de nuestra atención.
- Una atención humanizada transforma experiencias.

- Escuchar y orientar adecuadamente mejora el servicio.
- La empatía y el respeto fortalecen la confianza institucional.
- Todos somos responsables de brindar una atención de calidad.
- La orientación clara y oportuna mejora la experiencia del usuario.

7. Estrategia de comunicaciones

7.1 Piezas internas

- Carteleras institucionales con protocolos de atención
- Infografías sobre lenguaje positivo y comunicación efectiva
- Correos institucionales semanales con tips de servicio
- Cápsulas audiovisuales de atención al ciudadano
- Guías rápidas de orientación y direccionamiento
- Material motivacional para fortalecimiento del clima de servicio
- Mensajes institucionales para Teams e intranet

7.2 Piezas externas

- Mensajes informativos para usuarios
- Recordatorios de documentación requerida
- Información sobre tiempos estimados de atención
- Tips para acceder a los servicios de empleo
- Piezas informativas sobre canales de atención
- Comunicados sobre mejoras en procesos y servicios
- Material visual para pantallas y puntos de atención

8. Frecuencia y canales de difusión

Frecuencia

- Piezas internas: semanal
- Piezas externas: quincenal
- Capacitaciones: mensual
- Seguimiento de indicadores: semanal y mensual

Canales de difusión

- Teams
- Correo institucional
- Pantallas institucionales
- Redes internas
- Intranet
- Carteleras
- Afiches informativos
- Puntos de atención presencial

9. Acciones de mejora continua

9.1 Protocolos estandarizados de atención

Inicio de atención

- Saludo cordial
- Presentación con nombre y cargo
- Escucha activa
- Identificación clara de la necesidad del usuario
- Confirmación de comprensión

Cierre de atención

- Resumen de la orientación brindada
- Confirmación de pasos a seguir
- Validación de comprensión del usuario
- Despedida cordial y agradecimiento

9.2 Definición de tiempos de atención

Atención presencial

- Tiempo máximo de espera: 15 minutos
- Tiempo promedio de orientación inicial: 20 minutos

Atención virtual y telefónica

- Tiempo máximo de respuesta: 10 minutos
- Escalamiento oportuno según requerimiento

9.3 Guiones básicos de orientación

Se implementarán guías de atención para:

- Registro de hoja de vida
- Postulación a vacantes
- Orientación ocupacional
- Atención empresarial
- Solicitud de información
- Direccionamiento interno
- Manejo de PQRS

9.4 Manejo de situaciones difíciles

- Atención a usuarios inconformes
- Manejo de emociones y comunicación asertiva
- Resolución de conflictos
- Técnicas de escucha activa
- Escalamiento de casos especiales

10. Indicadores de seguimiento y evaluación

Indicadores cuantitativos

- Nivel de satisfacción del usuario (%)
- Número de ciudadanos atendidos
- Tiempo promedio de atención
- Tiempo promedio de espera
- Número de PQRS recibidas
- Porcentaje de resolución en primera atención
- Cobertura de capacitaciones
- Cumplimiento de protocolos de atención

Indicadores cualitativos

- Percepción de calidad del servicio
- Nivel de empatía percibido
- Claridad en la orientación brindada
- Evaluación de experiencia del usuario

11. Plan de implementación

Fase 1 – Planeación (Semanas 1 y 2)

- Diseño de protocolos
- Elaboración de piezas comunicativas
- Construcción de indicadores
- Diseño de formatos de seguimiento
- Socialización inicial

Fase 2 – Lanzamiento (Semana 3)

- Presentación oficial de la campaña
- Divulgación institucional
- Inicio de medición de indicadores
- Entrega de material de apoyo

Fase 3 – Implementación piloto (Semanas 4 a 6)

- Aplicación de protocolos
- Seguimiento de atención
- Recolección de resultados
- Identificación de oportunidades de mejora

Fase 4 – Ajustes y fortalecimiento (Semana 7)

- Análisis de resultados
- Ajustes operativos
- Retroalimentación al equipo

Fase 5 – Despliegue institucional (Semanas 8 a 12)

- Implementación total
- Capacitaciones continuas
- Monitoreo permanente
- Consolidación de resultados

12. Responsables

- Coordinación de Atención al Ciudadano
- Equipo de Comunicaciones
- Supervisores de atención
- Equipo de Formación y Desarrollo
- Coordinación Administrativa
- Equipo operativo de atención

13. Recursos requeridos

Recursos humanos

- Facilitadores de capacitación
- Equipo de comunicaciones
- Personal de apoyo operativo

Recursos tecnológicos

- Teams
- Correo institucional
- Pantallas informativas
- Formularios digitales
- Dashboard de seguimiento

Recursos físicos

- Afiches
- Carteleras
- Material impreso
- Guías rápidas de atención

14. Mecanismos de seguimiento

Seguimiento seminal

- Revisión de tiempos de atención
- Monitoreo de protocolos
- Seguimiento de incidencias

Seguimiento mensual

- Análisis de indicadores
- Revisión de PQRS
- Retroalimentación al equipo

Evaluación trimestral

- Medición de impacto
- Comparativo de satisfacción
- Informe de mejora continua
- Propuesta de ajustes

15. Evidencias de ejecución

- Listas de asistencia
- Registros fotográficos
- Informes de capacitación
- Capturas de campañas internas
- Resultados de encuestas
- Reportes de indicadores
- Informes de PQRS
- Registros de atención
- Evidencias de comunicaciones internas y externas

16. Resultados esperados

- Incremento en la satisfacción de los usuarios.
- Disminución de PQRS relacionadas con atención.
- Mayor eficiencia en los tiempos de orientación.
- Fortalecimiento de la cultura institucional de servicio.

- Mejora en la percepción ciudadana sobre la Agencia Distrital de Empleo.
- Consolidación de procesos de atención humanizada y diferencial.