

**OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, APOYADO  
EN LA TECNOLOGÍA SAC EN LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN  
DEPARTAMENTAL DE SUCRE.**

**MARIA MERCEDES GONZALEZ RICARDO**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR  
ESPECIALIZACION EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO  
CARTAGENA D.T.C**

**2012**

**OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, APOYADO  
EN LA TECNOLOGÍA SAC EN LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN  
DEPARTAMENTAL DE SUCRE.**

**MARIA MERCEDES GONZALEZ RICARDO**

**Trabajo Integrador, presentado como requisito para optar al título de  
Especialistas en Gerencia del Talento Humano**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR  
ESPECIALIZACION EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO  
CARTAGENA D.T.C**

**2012**

Yo, María Mercedes González Ricardo, manifiesto en este documento mi voluntad de ceder a la Universidad Tecnológica de Bolívar los derechos patrimoniales, consagrados en el artículo 72 de la Ley 23 de 1982 sobre Derechos de Autor, del trabajo final denominado, OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, APOYADO EN LA TECNOLOGÍA SAC EN LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEPARTAMENTAL DE SUCRE, producto de mi actividad académica para optar el título de ESPECIALISTA EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO de la Universidad Tecnológica de Bolívar.

La Universidad Tecnológica de Bolívar, entidad académica sin ánimo de lucro, queda por lo tanto facultada para ejercer plenamente los derechos anteriormente cedidos en su actividad ordinaria de investigación, docencia y extensión. La cesión otorgada se ajusta a lo que establece la Ley 23 de 1982. Con todo, en mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada con arreglo al artículo 30 de la Ley 23 de 1982. En concordancia suscribo este documento que hace parte integral del trabajo antes mencionado y entrego al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica de Bolívar.

María Mercedes González Ricardo

CC. 43221543 de Medellín.

REPÚBLICA DE COLOMBIA

DEPARTAMENTO DE SUCRE



GOBERNACIÓN

Atención al Ciudadano.

Cartagena de Indias D. T y C. 20 de Enero de 2012

Señores:

**COMITÉ EVALUACIÓN DE PROYECTOS**

**ESPECIALIZACION EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO**

**La ciudad**

Respetados Señores:

Por medio de la presente informamos que la alumna: María Mercedes González Ricardo, en el marco la especialización **Gerencia Estratégica Del Talento Humano**, le otorgamos nuestro apoyo para realizar el trabajo integrador titulado, **“OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, APOYADO EN LA TECNOLOGÍA SAC EN LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEPARTAMENTAL DE SUCRE.”**, para optar al título de Especialistas.

Atentamente,

Una firma manuscrita en tinta que parece decir "Eloy Pères Quiroz".

Lider de Programa Admvo. y Financiero

**ELOY PÉRES QUIROZ**

Líder Administrativa y Financiera

Secretaría de Educación Departamental de Sucre.

Cartagena de Indias D. T y C. 20 de Enero de 2012

**Señores:**

**COMITÉ EVALUACIÓN DE PROYECTOS**

**ESPECIALIZACION EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO**

**La ciudad**

Respetados Señores:

Por medio de la presente me permito someter a su consideración la propuesta del trabajo integrador titulado propuesta para **“OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, APOYADO EN LA TECNOLOGÍA SAC EN LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEPARTAMENTAL DE SUCRE”**, desarrollada por la estudiante María Mercedes González Ricardo, en el marco de la **Especialización en Gerencia del Talento Humano**, para optar al título de Especialista en Gerencia del Talento Humano, en la que me desempeñé cumpliendo la función de director.

Atentamente,



---

**JOSÉ RICARDO ESCOBAR JOHN**

Director

Cartagena de Indias D. T y C. 20 de Enero de 2012

**Señores:**

**COMITÉ EVALUACIÓN DE PROYECTOS**

**ESPECIALIZACION EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO**

**La ciudad**

Respetados Señores:

Por medio de la presente me permito someter a su consideración la propuesta del trabajo integrador titulado, "**OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, APOYADO EN LA TECNOLOGÍA SAC EN LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEPARTAMENTAL DE SUCRE.**", realizado en el marco de la **Especialización en Gerencia del Talento Humano**, para optar al título de especialista en gerencia del talento humano.

Atentamente,

---

María Mercedes González Ricardo

## **Agradecimientos**

*A Dios quien siempre es mi guía, nunca deja de acompañarme y mostrarme el camino a seguir.*

*A mi madre y a mi padre que día a día han sido mi apoyo incondicional mostrando que si me esfuerzo podre lograr mis metas y anhelos.*

*A mis docentes que de manera generosa y paciente pusieron todo su empeño para formarnos de manera integral.*

## **DEDICATORIA**

*Dedico este título y trabajo a mis padres quienes siempre han estado a mi lado apoyándome, aconsejándome, mostrándome el mejor camino a seguir, e ellos, quienes siempre han deseado lo mejor para mí y por demostrarme que con paciencia, amor y humildad puedo lograr lo que deseo.*

*A DIOS, por último y no menos importante doy infinitas gracias por llenarme de bendiciones todos los días, darme la fortaleza suficiente para seguir adelante y mostrarme siempre esa luz al final del sendero.*

MARÍA MERCEDES GONZÁLEZ RICARDO.



## CONTENIDO

<i>INTRODUCCION</i>	12
<i>1. DIAGNOSTICO</i>	13
<i>2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</i>	14
2.1. Formulación del Problema	16
<i>3. OBJETIVOS</i>	17
3.1. Objetivo General	17
3.2. Objetivos específicos	17
<i>4. JUSTIFICACIÓN</i>	18
<i>5. MARCO TEÓRICO</i>	19
<i>6. METODOLOGÍA</i>	30
6.1. Tipo de investigación	30
6.2. Unidades de análisis	30
6.3. Procedimiento	31
6.4. Cronograma de Actividades.	32
6.5. Comunicación interna.	35
<i>7. ESTRATEGIAS</i>	40
<i>8. RESULTADOS</i>	42
<i>7. RECOMENDACIONES</i>	44
<i>8. CONCLUSIONES</i>	47
<i>9. BIBLIOGRAFIA</i>	49
<i>ANEXOS</i>	50

## INTRODUCCION

Este trabajo integrador consta de 8 capítulos, que describe la forma como se realizó el mismo. El primero corresponde a la introducción del tema, planteamiento del problema, formulación del problema, la justificación y los objetivos que se quieren alcanzar a partir de lo encontrado en los ítems anteriores.

El segundo presenta a grandes rasgos la conceptualización y definiciones de los términos generales de los cuales se desprenden los grandes tópicos; además una completa revisión conceptual. Consultas bibliográficas que se tendrán en cuenta que le darán cuerpo al trabajo.

El tercer, cuarto y quinto capítulo detallan la planeación y la puesta en marcha de todo el proyecto siendo consecuente con el título del trabajo y los objetivos del mismo.

En los tres últimos capítulos, se dan las recomendaciones pertinentes, los efectos y una conclusión de todo el trabajo donde se detallan los resultados obtenidos con respecto a los objetivos trazados desde un inicio.

## 1. DIAGNOSTICO

Después de analizar los informes de la Oficina de atención al Ciudadano durante el primer semestre de 2011, se observó el número de requerimientos que ingresan a la Secretaría (9.777), proveniente de toda la correspondencia, trámites, quejas, reclamos y peticiones que ingresan los ciudadanos.

Posteriormente, se revisa la efectividad en la respuesta de cada uno de los requerimientos que llegan a la entidad, lo que se ve reflejado en la satisfacción y servicio con calidad al cliente. El resultado que arrojó el indicador fue de 46.24%, puntaje medio-bajo y alarmante para un proceso que actualmente se encuentra certificado por el ICONTEC.

Las secretarías son evaluadas por un ranking a nivel nacional el cual mide el rendimiento entre las Secretarías de Educación Departamentales del País, la calificación que se obtuvo durante este período fue de un 24.83%, catalogándonos en un nivel bajo. Una razón más para implementar estrategias comunicacionales encaminadas a la optimización del proceso de atención al ciudadano, apoyado en la herramienta SAC.

A partir de lo anterior se procede a realizar este trabajo integrador que propone la creación y formulación de estrategias de comunicación interna para fortalecer el Proceso de Atención al Ciudadano, apoyado en la tecnología SAC, en La Secretaría de Educación Departamental de Sucre.

## **2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En el mundo laboral actual las comunicaciones han tomado un papel importante en el desarrollo de la organización y el buen manejo de las relaciones interpersonales. Es una herramienta para la motivación de los funcionarios públicos como privados, lo que permite diferenciar el manejo de medios y planes de comunicación en ambos sectores.

La Secretaría de Educación Departamental de sucre “SEDSUCRE” pertenece al sector público, ya que hace parte de los proyectos de gobierno y del estado, esto quiere decir que la razón de ser y la prestación de servicios van directamente dirigidas al pueblo quienes tienen el derecho de conocer la situación del departamento donde se encuentran y de cada una de sus peticiones. Esta comunicación gubernamental no solo tiene el deber de dar a conocer los actos administrativos del gobierno sino lograr una conexión con los ciudadanos, para qué lo hacen, cómo lo hacen y porqué lo hacen.

Dentro de la Secretaría de Educación Departamental de Sucre, las buenas relaciones con los usuarios, representados por toda la comunidad educativa del Departamento, son un requisito importante para poder iniciar una verdadera interacción con el cliente y poder brindarle un adecuado servicio con calidad, eficaz y oportuno.

La orientación al cliente, la comunicación directa son temas que van acordes con el tema de comunicaciones, pero para poder brindar un servicio de calidad, es necesario empezar actuar dentro de la Secretaría con los funcionarios.

Este trabajo integrador, se presenta con el objetivo de optimizar el Proceso de Atención al Ciudadano, brindando un servicio eficiente, apoyado en la herramienta SAC. A través de la implementación de estrategias de comunicación interna, articulada con el área de Recursos Humanos.

El Proceso de Atención al Ciudadano, es un centro de documentación, que se complementa con un Software "SAC", Servicio de Atención al Ciudadano, permitiendo el control de los documentos que ingresan a la Secretaría, lo que evita la pérdida de ellos, así como la recepción a funcionarios competentes, con la respuesta oportuna.

Es una herramienta de CRM (Customer Relationship Management), que permite el registro de solicitudes por Internet-Página Web, pantallas de autoconsulta, ventanillas de radicación, atención telefónica, atención personalizada y correo electrónico. Adicionalmente está integrada con el sistema de correspondencia del MEN (Ministerio de Educación Nacional) para permitir radicar y realizar seguimiento a consultas, sugerencias, quejas, reclamos, ejes temáticos y trámites al interior de las dependencias responsables.

Igualmente, la unidad cuenta con el servicio de consulta, reserva en línea y descarga de documentos virtuales relacionados con temas de educación. Lo que facilita a los usuarios la forma de tramitar sus papeles y peticiones, ahorrando dinero, tiempo. Parte de este servicio eficiente prestado por SEDSUCRE, es responsabilidad de los funcionarios quienes deben atender los requerimientos asignados, responder coherentemente y dentro de los tiempos establecidos, así de esta forma se está brindando un real servicio con calidad y lograr la satisfacción de los clientes.

Partiendo de lo anterior, es necesario hacer una revisión conceptual de lo que es la comunicación, prestación de servicio, tecnología y recursos humanos. Así de esta forma tener bases claras, de algunos elementos como la comunicación

interactiva con los clientes, eficacia y la creación de cultura organizacional que son fundamentales para el funcionamiento de dicho proceso.

El problema radica en la falta de cultura de los funcionarios y la resistencia de los mismos para seguir los lineamientos y los parámetros que se deben tener en cuenta al cumplir con los requisitos que propone el sistema de Atención al Ciudadano, tales como facilitar los procesos, el acceso de los usuarios a la información, trabajo eficiente, prestando un servicio de máxima calidad con atención e información.

"Las empresas son entidades conformadas básicamente por personas, aspiraciones, realizaciones, bienes materiales y capacidades técnicas y financieras; lo que permite dedicarse a la prestación de servicios para satisfacer necesidades y deseos existentes en la sociedad, con la finalidad de obtener una utilidad o beneficio".<sup>1</sup>

Por tal motivo el trabajo en equipo y el buen desempeño de cada uno de los colaboradores tendrá buenos resultados que se verán reflejados en la buena imagen de la empresa y satisfacción de todas las personas que hacen uso de este servicio.

## **2.1. Formulación del Problema**

¿Cómo optimizar el proceso de Atención al Ciudadano apoyado en la tecnología SAC, en la Secretaría Departamental de Sucre?

---

<sup>1</sup> <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/empresa-definicion-concepto.html>

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1. Objetivo General**

Formular estrategias de Comunicación Interna para fortalecer el Proceso de Atención al Ciudadano, apoyado en la tecnología SAC, en La Secretaría de Educación Departamental de Sucre.

#### **3.2. Objetivos específicos**

- Propuesta para realizar un programa que permita sensibilizar al equipo humano de la Secretaría de Educación Departamental de Sucre, sobre la importancia del uso del SAC, como herramienta efectiva en el proceso de Atención al Ciudadano.
- Promover el uso del SAC a partir de un programa de capacitación y seguimiento sobre esta herramienta tecnológica en la Secretaría de Educación Departamental de Sucre.
- Generar conciencia de la importancia de una óptima atención al ciudadano a partir del uso efectivo de la herramienta SAC en la Secretaría de Educación Departamental de Sucre.

#### **4. JUSTIFICACIÓN**

Las organizaciones cada vez más están reconociendo la importancia del trabajo de las comunicaciones al interior de las mismas, para alcanzar sus objetivos. Todo esto posible con ayuda y articulación del área de recursos humanos. Ya que ésta área es la encargada de seleccionar, capacitar, motivar al personal de la empresa, lo cual indica que se apoya en áreas como la Comunicación para la ejecución de estrategias que van dirigidas directamente con el desarrollo de la compañía.

El capital humano, es el mayor activo con que cuenta la empresa, para poder conseguir y traspasar los desafíos del mercado actual, la comunicación interna sirve de herramienta organizacional para optimizar los procesos que se llevan a cabo dentro de las compañías.

Los funcionarios de la organización juegan un papel fundamental en las relaciones de la empresa con los clientes. Todos los procesos de la Secretaría "SEDSUCRE," están conectados con el proceso de Atención al Ciudadano, ya que los requerimientos van direccionados a los distintas dependencias, los funcionarios son los responsables de atender al público en sus oficinas y darle respuesta a los documentos en el tiempo establecido, evitando que el término de esto se venza, lo que se ve reflejado en la eficiencia, en el servicio que se le brinda al cliente

El propósito con este trabajo es crear cultura del servicio dentro de SEDSUCRE, a través del fortalecimiento del uso de la herramienta SAC, con los funcionarios de las dependencias de la organización. Implementando estrategias de comunicación, que vayan directamente apoyadas con el área de Recursos humanos, lo cual traerá beneficios para la proyección e imagen de la Secretaría en el Departamento de Sucre. Satisfaciendo las necesidades de los usuarios, ofreciendo un servicio eficiente y con calidad.



## 5. MARCO TEÓRICO

Los Recursos Humanos son el complejo de actividades realizadas por un conjunto de personas dentro de la organización encargados de los procesos de reclutamiento, selección, capacitación de personal, así como la retención de los mismos. Lo que implica el uso de herramientas de motivación como el coach, la comunicación organizacional, el liderazgo, compensación, trabajo en equipo, la cultura organizacional, entre otros. Con el fin de promover el desempeño eficiente del personal y obtener mayor productividad.

**“La Administración de Recursos Humanos** consiste en la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo.”<sup>2</sup>

El reto es mantener a todo el personal desempeñando sus labores, prestando un buen servicio con calidad, buscando alinear las políticas de la empresa junto con la del área de Recursos Humanos, las cuales van direccionadas a los funcionarios, motivándolos a que realicen sus actividades eficientemente para aumentar la producción y convertir la compañía en una económicamente activa.

Los objetivos de los Recursos Humanos se crean con base en los mismos objetivos de la organización, entre ellos están: obtener las metas propuestas de la organización con la colaboración de personal competente, altamente calificado,

---

<sup>2</sup> <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh1/admonrrhlari.htm>

satisfacer plenamente las necesidades de los colaboradores con el fin de mantener un buen clima laboral que permita el desarrollo normal y satisfactorio dentro de la compañía, aplicación de las estrategias organizacionales para lograr la excelencia laboral. Lo anteriormente descrito está directamente relacionado con el desarrollo de las actividades y procesos de la compañía en aras de alcanzar las metas propuestas dentro del direccionamiento estratégico.

Para cumplir a cabalidad con las metas de los procesos, en especial el de Atención al Ciudadano de una empresa, se debe tener en cuenta el concepto de servicio; El servicio es un conjunto de actividades que desarrolla la entidad frente a una comunidad o una persona- natural o jurídica- para satisfacer necesidades, como servicios públicos, expedición de documentos, salud, etc. Dichas actividades se llevan a cabo a través de procedimientos previamente definidos y en los que participa activamente el ciudadano, desde el momento en que plantea la solicitud hasta la prestación concreta del servicio.<sup>3</sup>

Dentro de la definición de servicio se incluye el término de ciudadano, quien recibirá el resultado final de todos los procesos que están conectados con Atención al Ciudadano. Todas las personas merecen ser atendidas en las mejores condiciones y así mismo obtener respuesta a cada una de sus peticiones. Lo anterior ha llevado a las organizaciones implementar estrategias internas apoyadas en áreas de la organización para poder llenar las expectativas y satisfacer necesidades de los ciudadanos.

Una de las áreas involucradas en este proceso es la de Comunicaciones donde se crean estrategias desde la comunicación interna, para que los trabajadores se alineen con las políticas de la empresa, específicamente, los objetivos del proceso “Atención al Ciudadano”.

---

<sup>3</sup> Martínez Bermúdez, Rigoberto. Guía de Servicio al Ciudadano. Bogotá: Imprenta Nacional de Colombia, 2011

Crear estrategias de comunicación enfocadas a crear cultura dentro de las organizaciones, proviene desde la alta gerencia quienes deben ser gerentes del cambio, tener el conocimiento y tomar la decisión de implementar y crear cultura del servicio dentro de la empresa.

Desde la comunicación interna, también se crean estrategias encaminadas al desarrollo y manejo de herramientas tecnológicas que contribuyen con el funcionamiento de distintas áreas de la organización sin importar el tamaño de éstas.

Las personas no viven aisladas, necesitan relacionarse con las demás personas, compartir experiencias. Según Chiavenato, en el libro, “la Administración de los Recursos Humanos” define la Comunicación como la transferencia de información y significado de una persona a otra.

Esta transmisión de información que fluye en SEDSUCRE, es transversal a todos los procesos que la comprende, así como la respuesta que se le da a cada uno de los documentos que ingresan a través del Software SAC. Compartir archivos, base de datos docentes, búsqueda de requerimientos son unas de las funciones que la herramienta presta para facilitar y agilizar el manejo de las actividades que le corresponden a cada dependencia.

La incorporación de nuevas tecnologías es de vital importancia desde el área de recursos humanos y la relación beneficio / coste es ampliamente favorable para la empresa. Facilitando el trabajo, lo que permite que fluya la comunicación entre los miembros de su equipo, observando los resultados dentro de la organización, que significará beneficios en el clima laboral y en la forma en la que lo percibirá su cliente externo.<sup>4</sup>

Introducir medios tecnológicos en la empresa implica la programación de capacitaciones, dirigidas directamente a los funcionarios para el aprovechamiento

---

<sup>4</sup> [http://www.arearh.com/software/ventajas\\_tecnologias.htm](http://www.arearh.com/software/ventajas_tecnologias.htm)

y manejo de la herramienta (SAC), lo que familiariza su uso, evitando retrocesos en los procesos, y facilitando la gestión de cada una de las actividades.

Para crear conciencia dentro de la Secretaría es importante tener en cuenta el “Capital Humano”, comprenderlo holísticamente en todos sus sentidos. El hombre, es visto entonces como el centro de los recursos y procedimientos que se llevan a cabo en las organizaciones, ya que de él depende el buen funcionamiento y desempeño de todas las actividades, responsabilidades que se encuentran plasmadas en un papel. Es quien le da vida a la compañía.

La comunicación en las ciencias sociales tiene cuatro dimensiones: la comunicación interpersonal, intrapersonal, la de las organizaciones y la de masas. La intrapersonal, está asociada con los procesos cognitivos, se entiende como la forma de pensar y se explica cómo comunicación al interior de los sujetos, es una forma de comprenderse así mismo. La interpersonal, ésta posibilita y genera relaciones. Es la actuación mutua y simultánea entre dos, como tal puede decirse interacción entre varios. Es aquí donde se tejen interacciones y transacciones constructoras de cultura. La comunicación de las organizaciones, es la comunicación caracterizada por los procesos comunicacionales que se generan al interior de una empresa y desde los sujetos que la conforman.<sup>5</sup>

La comunicación de masas, se trata de un “fenómeno social caracterizado por la presencia institucionalizada de organizaciones que se dedican a producir, recoger, tratar y difundir los mismos mensajes de un modo ilimitado y tendencialmente simultáneo, a través de los medios de difusión, a un público heterogéneo y disperso”.<sup>6</sup>

Después de lo anterior se puede decir que la comunicación organizacional comprende una de las dimensiones comunicacionales. En la organización se

---

<sup>5</sup> Munera, Pablo y Sánchez, Uriel. Comunicación Empresarial: Una mirada corporativa. Universidad de Medellín, Medellín, 2003. Pags 192, 193.

<sup>6</sup> Mcquail, Denis y Windhal, Sven. Modelos para el estudio de la comunicación colectiva. Universidad de Navarra. Pamplona, 1984. Pág 15.

perciben los distintos tipos de comunicación existentes, en varias etapas según la necesidad y situación que se esté presentando en la compañía.

Para Van Riel, la comunicación organizativa, se comprende cómo; “término general que incluye a las relaciones públicas, las relaciones con las administraciones públicas, las relaciones con el inversor, la comunicación del mercado de trabajo, la publicidad corporativa, la comunicación ambiental y la comunicación interna.”

Según lo planteado por el autor, toda comunicación organizativa, va dirigida a un público objetivo. Este tipo de comunicación va directamente dirigida a las actividades de la compañía, tales como el organigrama, su forma de actuar, su cultura, su funcionamiento y la forma de manejo y producción de la comunicación.

Las funciones de la comunicación organizacional cambian según el tipo de organización y el desarrollo de estrategias que se implementen encaminadas para mejorar procesos dentro de la misma. Dentro de las acciones más reconocidas está la de enlazar y coordinar las actividades de los procesos, manteniendo los puntos de encuentro, fijando los canales óptimos de comunicación para hacer que esta fluya evitando el ruido, controlando los resultados e incidiendo en el mejoramiento de los procesos de la compañía.

El ingreso de la tecnología a las organizaciones se ha venido haciendo desde hacen varios años, presentando muchas dudas e inquietudes entre los usuarios y funcionarios. Este cambio e innovación presenta traumas dentro de la organización puesto que se ha observado cierta resistencia al mismo, ya que es una forma de dejar las costumbres y cambiar lo lineal para darle un vuelco a todo. Desde este punto de vista es importante implementar estrategias de sensibilización y procesos de capacitación que faciliten y vuelvan amigables dichas herramientas.

Estas herramientas tecnológicas se convierten entonces, en una ventaja competitiva de la empresa, ya que le permite a los usuarios ahorrar tiempo, agilizar su trabajo, evita el extravío de documentos. Todo lo anterior se resume en

el buen **servicio al cliente**, mayor gestión de procesos, comodidad, mejor imagen de la empresa.

El cliente o usuario es aquella persona (natural o jurídica) a quien se le presta el servicio, para poder crear políticas de servicio al cliente, se debe tener en cuenta, las características de ellos. Así de esta forma se estaría trabajando directamente sobre sus necesidades.

Dentro de la organización existen varios tipos de cliente. El cliente interno o funcionario, quien a su vez cumple funciones de colaborador, debe atender al personal que ingresa. El cliente externo, que es la persona que hace uso de los servicios que se prestan.

Los momentos de verdad, son el preciso instante en que el cliente se pone en contacto con el servicio y sobre la base de este contacto se forma una opinión acerca de la calidad del mismo.<sup>7</sup> El ciclo de atención al cliente o al ciudadano, va comprendido desde que entran a la empresa hasta que termina el servicio. El cliente desconoce todas las estrategias que se crean dentro de la organización para brindar un buen servicio, lo único que conoce el cliente es el contacto directo que tiene con el funcionario u operador cuando está en la compañía. Por lo tanto los funcionarios deben procurar tener un plan b, cuando algo no funciona o sale mal, durante la prestación del servicio. Evitando malestares y comentarios que afecten la imagen y posicionamiento de la empresa.

Todos estos momentos van encaminados a la satisfacción del cliente, cuando éste no queda satisfecho con el servicio que se le brindó, se le conoce como “Momento Crítico”. Este ciclo, no sólo comprende el servicio como tal, también hace parte de ello, la estructura física, señalamiento, estructura. El cliente debe sentirse cómodo y bien atendido, haciendo agradable su paso por la Secretaría.

El ciclo del servicio permite hacernos un panorama claro de cada unas de las falencias o fortalezas que presenta la organización y poder trabajar en ello

---

<sup>7</sup> <http://www.zeusconsult.com.mx/artmverdad.htm>

directamente con el fin de mejorar cada uno los procesos de la compañía. Para ello se implementan herramientas tecnológicas que facilitan dicho proceso.

La innovación tecnológica constituye un factor determinante en la evolución socioeconómica de nuestra sociedad y uno de los elementos fundamentales de la competitividad empresarial. La innovación es un término de carácter económico o social más que tecnológico, en este sentido las empresas requieren nuevos enfoques y modelos organizacionales, así como nuevos modelos y medios de gestión empresarial.

La implantación de innovaciones tecnológicas, especialmente con la introducción de la informática y de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC'S), han producido una serie de cambios en los trabajos que se venían ejerciendo, que han transformado los sistemas de trabajo.

Las nuevas tecnologías de la Información y Comunicación (TIC'S) son aquellas herramientas computacionales e informáticas que procesan, almacenan, sintetizan, recuperan y presentan información representada de la más variada forma. Es un conjunto de herramientas, soportes y canales para el tratamiento y acceso a la información. Constituyen nuevos soportes y canales para dar forma, registrar, almacenar y difundir contenidos informacionales. Algunos ejemplos de estas tecnologías son la pizarra digital (ordenador personal + proyector multimedia), los blogs, el podcast y, por supuesto, la web<sup>8</sup>.

El elemento diferencial de las empresas se va a lograr a partir de la capacidad de respuesta que éstas, como organizaciones, tengan para asumir y responder a las exigencias que plantea el nuevo escenario de implementación de las TIC'S.

Las TIC facilitan el trabajo de presentar el producto a los clientes de muchas maneras distintas. Por ejemplo:

---

<sup>8</sup> <http://www.monografias.com/trabajos37/tecnologias-comunicacion/tecnologias-comunicacion.shtml>

- El correo electrónico permite enviar todo tipo de información y comunicados a los clientes. Enviando un catálogo de servicios que presta la SEDSUCRE, una felicitación de navidad o un boletín de noticias, sin prácticamente ningún coste. Las TIC lo hacen posible.
- Una página web donde se exponen los productos permite que los clientes interesados encuentren productos fácilmente en Internet y contacten con la compañía. También permite transmitir al mundo la filosofía de empresa y el direccionamiento estratégico.
- Un sistema de gestión de clientes informatizado (también conocido por sus siglas en inglés como CRM) nos permite conocer mejor a nuestros clientes, analizando sus hábitos y su historial de requerimientos. Así podemos planificar mejor las acciones de venta y también gestionar de forma eficaz los diferentes procesos que se gestionan dentro de la empresa<sup>9</sup>, como por ejemplo el **Sistema de Atención al Ciudadano (SAC)**, de la Secretaría de Educación Departamental de Sucre.

Los cambios en la empresa, provocados a partir de la incorporación de tecnologías, muestran modificaciones en la organización del trabajo en las relaciones laborales, así como de adaptación de las fuerzas productivas y de las relaciones de producción.

Actualmente, son muchos los cambios a los que asistimos en el contexto económico y social. A nivel individual asistimos a la variación permanente de productos y de servicios que, en muchas ocasiones transforman los hábitos sociales. En el plano empresarial y profesional los cambios que afectan a las tecnologías y a los procesos productivos, modifican constantemente la gama de conocimientos necesarios para desenvolverse en la vida profesional.

---

<sup>9</sup> <http://www.serviciostic.com/las-tic/las-tic-en-las-empresas.html>



Para hacer más agradable el cambio la empresa se apoya de herramientas como: La comunicación interna, la cual se define como la interrelación permanente y sistemática entre todos y cada uno de los cuadros de la empresa y que constituye una herramienta fundamental en la moderna gestión empresarial, ya que, el éxito de un "Proyecto de Empresa", pasa en la actualidad por la comunicación "efectiva" de todos aquellos que de una forma u otra están implicados en él.<sup>10</sup>

Además es un facilitador de actividades evitando que hayan ruidos en el flujo de información dentro de los documentos que se manejan dentro de la empresa, el comunicador o persona encargada de esta herramienta dentro de la organización está en la capacidad de crear estrategias que van encaminadas a el bienestar y a el apoyo de los funcionarios para poder trabajar conjuntamente y alcanzar los logros, en este caso específico, lo que se quiere es usar la comunicación como una herramienta que sensibilice a los funcionarios en el uso y la importancia de la tecnología SAC.

Para que la comunicación interna fluya debe ser coherente con los estamentos y políticas de la empresa, por esta razón, las estrategias de las organizaciones son diferentes. Éstas políticas demuestran claridad, transparencia y confianza volviéndola creíble.

Hoy en día la competitividad de las empresas no se basa, como antes, únicamente en la inversión en tecnologías que son accesibles para cualquier empresa en el mercado, sino en el factor humano, en la calidad e iniciativa de los recursos humanos de la empresa y es, precisamente, este capital humano el más difícil de lograr.

La Gestión de los Recursos Humanos se viene centrando en el individuo como parte fundamental de la organización e indispensable para lograr los objetivos propuestos por esta, encaminada a alcanzar la mayor productividad y beneficio económico.

---

<sup>10</sup> <http://www.mujeresdeempresa.com/management/management001006.shtml>

Los funcionarios, “capital humano” de la organización deben enfocar su servicio en los siguientes aspectos:

- Reacción oportuna ante los ciudadanos usuarios
- Disponibilidad de servicio
- Cumplimiento de los compromisos adquiridos con el ciudadano
- Innovación permanente (tecnología SAC, agilizando el proceso de los trámites dentro de SEDSUCRE)
- Fortalecer el clima laboral, trabajando en aras de optimizar el servicio que se le brinda al ciudadano.

Los usuarios, deben recibir el mejor servicio y una cara amable de los colaboradores, esto se ve representado en el manejo adecuado de las herramientas tecnológicas que existen en la organización y la satisfacción final de cliente.

Para lo anterior es necesario, entrar en un proceso de capacitación que contribuya con el avance de las actividades que afiance y concientice al personal de la importancia de ésta herramienta (SAC), alcanzando los mejores puestos en el ranking nacional que se realiza mensualmente entre las Secretarías de Educación Departamental del país.

El entrenamiento es necesario para adquirir o perfeccionar las habilidades requeridas para el manejo y buen desempeño en el puesto de trabajo. En las empresas deben capacitarse los empleados permanentemente a través de diferentes medios, acerca de temas relacionados con el servicio, manejo de trámites, innovación y tecnología.

La tecnología es un medio que permite agilizar el servicio, ampliar su cobertura, mejorar calidad, para proporcionar una mayor comodidad tanto a los servidores como a los ciudadanos.

El uso de la Tecnología de Información y Comunicación (TIC), en el servicio lleva al funcionario a gestionar y racionalizar la información. Es una herramienta competitiva ya que es una forma segura de cuidar y evitar la pérdida de los documentos. Todas las entidades deben fortalecerse tecnológicamente, teniendo en cuenta, los equipos, las habilidades para poder desarrollar una tecnología adecuada.

Implementar una estrategia de comunicación interna para optimizar un proceso dentro de la empresa, usando una herramienta tecnológica. Contribuye con la socialización de conceptos, capacitación, seguimiento y sensibilización de personal que han venido trabajando previamente en la organización. Todo lo anterior va alienado con el direccionamiento estratégico de la empresa el cual está basado en el servicio educativo, orientado a mejorar los niveles de cobertura y calidad. Compromiso adquirido con la comunidad educativa del departamento de Sucre.

## **6. METODOLOGÍA**

### **6.1. Tipo de investigación**

Este trabajo integrador se desarrolla bajo el tipo de investigación descriptiva la cual consiste en llegar a conocer situaciones, costumbres, a través de la descripción de objetos, procesos y personas. Recolectando datos e hipótesis interviniendo en una empresa para implementarlos.

### **6.2. Unidades de análisis**

Para llevar a cabo este trabajo se han utilizado distintas fuentes de información, siendo éste de carácter investigativo se ha utilizado la publicación de documentos, libros y artículos en internet, debido a la facilidad de acceso, consulta, corroborando siempre lo encontrado con autores y verificando su validez.

Además se realizó una serie de preguntas a los funcionarios de la empresa, analizando sus respuestas frente al uso y utilidad de la herramienta tecnológica SAC.

Igualmente se analizaron textos, investigaciones y estudios relacionados con los temas tratados en el presente trabajo, sobre los cuales se tomo base para poder empezar y desarrollar el mismo.

### **6.3. Procedimiento**

Para cumplir con los objetivos propuestos en este trabajo de carácter integrador, se tuvieron en cuenta los siguientes pasos.

Primero se analizó la situación del Proceso de Atención al Ciudadano en la organización, las fortalezas, debilidades en cuanto a su uso y funcionamiento.

Se recopiló toda la información y documentación del proceso, sus objetivos y alcance. Luego se comparó con bibliografía y contenido existente, desarrollado relacionado con el tema.

Por último pero no menos importante, se revisó y se enlazó todo el material encontrado, usando toda la información relevante para llevar a cabo el marco teórico y así de esta manera se fueron dando luces del cumplimiento de los objetivos propuestos en el trabajo.









### **6.5. Comunicación interna.**

Procedimiento que se implementó para la optimización del Proceso de Atención al Ciudadano, apoyado en la tecnología SAC. Para crear una estrategia de comunicación interna en cualquier entidad, es necesario tener en cuenta lo siguiente:

- Como primera medida se analizó todo el contexto estratégico de la organización, incluyendo: misión, visión, objetivos. Partiendo de ello es posible identificar las falencias y las fortalezas, elementos esenciales para poder crear con base en ellos estrategias encaminadas al mejoramiento y uso de la herramienta SAC.
- Se realizaron encuestas de satisfacción a los docentes y directores de núcleo del Departamento de Sucre para poder observar las quejas y analizar el comportamiento de los funcionarios de la Secretaría, en cuanto al servicio que se está brindando a la comunidad.
- Observación de los Procesos que integran la Secretaría de Educación y su participación en el Proceso de Atención al Ciudadano, observando el conocimiento de cada uno de los funcionarios en cada una de las actividades realizadas. Sin dejar de tener en cuenta el manejo de la herramienta SAC, ya que ésta hace parte de una de las funciones o responsabilidades de cada uno de los colaboradores.
- Concertación con el equipo de Recursos Humanos de la compañía para poner en común el plan de acción del Proceso de Atención al Ciudadano, en cuanto al aporte del personal calificado y económico para desarrollar las actividades tales como; capacitaciones, y demás exigencias de las tareas a realizar.

Después de este exhaustivo diagnóstico de la organización desde adentro. Es posible detectar aquellas falencias que entorpecen el funcionamiento del Proceso de atención al Ciudadano,

Según Mazzola: “El diagnóstico es básicamente un trabajo de campo en el que se busca conocer los hábitos de comunicación de la gente, qué canales prefieren, quienes son los líderes de opinión y qué códigos utilizan, cuáles son sus redes de comunicación etc.

Después de lo anterior fue posible detectar que los funcionarios no están familiarizados con el proceso y el manejo de la herramienta SAC, lo cual hace que le resten importancia al trabajo y no sea visto como una de sus responsabilidades, además sienten tedio o pereza cuando se les habla del tema, evitando el manejo del mismo. Ya que se interponen sus actividades principales antes de revisar el software, lo que se ve reflejado en el aumento de requerimientos vencidos.

Por tal motivo se hace necesario crear una estrategia de comunicación interna para alinear los objetivos de la organización y hacerlos públicos a todos los colaboradores para que se sientan más motivados, con un mejor desempeño para realizar sus actividades.

Tanto el público interno como el externo de la organización necesitan sentirse escuchados, recibir una respuesta oportuna a sus requerimientos. Se trata de crear lazos con la empresa para que el colaborador se sienta parte de la misma y pueda retener talento.

Los procesos de comunicación, desde una perspectiva sistémica, permiten a la organización mantener la coordinación entre sus distintas partes y alcanzar así su característica esencial: la de ser un sistema (Katz y Kahn, 1986).

La comunicación interna sirve para unificar la misión de la organización con todos los departamentos y áreas de la empresa. Poner en común los objetivos de la

misma, actuando en aras de la calidad y mejorar en cada una de las actividades que se realiza.

El SAC (Servicio de atención al ciudadano), en un proceso transversal con las demás áreas de la Secretaría, lo que implican unificar conceptos, términos, relacionados con este tema.

La visión y la misión de la Organización deben ser trabajadas uniformemente para poder lograr los objetivos propuestos dentro de la compañía, brindando un mejor servicio y mejorando la calidad de vida de las personas que hacen uso de ello.

A través de la comunicación, se gestionan estrategias y programas para disminuir las falencias que se presentan dentro de una organización e impiden el logro absoluto de las metas.

Una de las falencias mayores que se encontró dentro en el desarrollo de la investigación fue la insatisfacción de los usuarios en cuanto al tiempo de las respuestas a los requerimientos y la calidad en ésta. Lo anterior va relacionado con la poca responsabilidad que los funcionarios asumen las actividades que deben realizar en cuanto a la herramienta SAC. Ya que como se ha explicado en párrafos anteriores no le dan la importancia que realmente se merece a este Proceso de Atención al Ciudadano. Cabe anotar que muchas veces la demora en la respuesta se debe a que ciertos oficios deben esperar ser atendidos y respondidos por otras entidades como los juzgados y la Fiduprevisora en Bogotá, causando un poco de inconformismo entre los usuarios.

Otro factor de inconformismo que se presenta entre los ciudadanos es el ausentismo de los funcionarios en sus puestos de trabajo, ya que al no encontrar a los funcionarios durante las horas de jornada laboral, los usuarios sienten que pierden su tiempo y el dinero de sus pasajes para poder movilizarse hasta las oficinas de la Secretaría de Educación, es importante tener en cuenta que la mayoría de ellos se desplazan de municipios lejanos de la ciudad, por ejemplo; la Mojana, zona ésta rural y de difícil acceso. Lo que implica una mejor atención y prelación por parte de los colaboradores de la organización.

Los funcionarios no prestan atención a las capacitaciones de la herramienta SAC, ya que cuando éstas son programadas, su tiempo no está disponible para atender dicha actividad. Esta inasistencia y falta de compromiso vuelve el trabajo lento, puesto que cada vez que necesitan hacer algo dentro del Software, no entienden y no alcanzan a explorar y usar todas las funciones que brinda el sistema a cabalidad.

La empresa debe adaptarse a los distintos públicos que atienden, a sus lenguajes, códigos, expectativas, cultura y deseo. Esto con el fin de poder mantener el sistema y lograr una interacción efectiva entre ellos, incrementar el diálogo entre los líderes de los procesos, donde se comuniquen las falencias y pueda obtener resultados esperados.

Los públicos internos son aquellos que hacen parte del organigrama de la empresa, en este caso en particular, está conformado por los funcionarios de la Secretaría y por los docentes, directores de núcleo de las distintas instituciones educativas del departamento de Sucre. Los funcionarios a su vez son clientes externos al usar los servicios que presta la Secretaría, ésta cadena de valor, inicia desde las oficinas de Atención al Ciudadano, pasa por el colaborador competente y finalmente vuelve al mismo usuario docente.

Como cliente externo de dicha entidad, participan los estudiantes y los padres de familia. Son personas que hacen uso de los servicios pero que no tiene un vínculo estrecho con la compañía.

El ciclo del servicio, empieza desde el público interno o externo ya sean éstos los mismos docentes, estudiantes, padres de familia. Quienes se acercan a las instalaciones de la Secretaría, llegan a las ventanillas de Atención al Ciudadano a solicitar información o a ingresar cualquier requerimiento ya bien sea éste: Trámite, derecho de petición, certificados, ascensos en el escalafón, prestaciones sociales, entre otros. Luego de haber registrado sus documentos por los operadores de las ventanillas, éstos los radican en el software SAC, el cual tiene el control de todo aquello que ingresa a la Secretaría de Educación, evitando el

extravío de papeles y direccionarlos a los funcionarios de su competencia. Posterior a esto, al finalizar la jornada, se hace la entrega oficial de los mimos, junto con una planilla que es arrojada por el sistema, la cual debe ser firmada por el funcionario. Así de esta forma se deja la evidencia que los documentos han sido entregados y que no reposan o están retenidos en las ventanillas. Lo que ocasionaría la demora en la respuesta a los docentes. Una vez terminado el proceso con el requerimiento se llama al docente y éste viene nuevamente a las oficinas de la Secretaría por su respectiva repuesta. Aquí en la entrega, es donde el cliente interno (docente) puede juzgar y catalogar el servicio que le está brindando la entidad y se debe tener en cuenta para crear estrategias en pro de la mejora de una mejor atención con calidad.

## 7. ESTRATEGIAS

Las siguientes estrategias de comunicación interna, que se presentarán a continuación fueron creadas en pro de la Optimización del Proceso de Atención al Ciudadano de SEDSUCRE.

- Se propone realizar charlas motivacionales, acerca del uso de la herramienta SAC, entre los funcionarios de la entidad, realizar capacitaciones trimestrales.
- Crear un buzón de sugerencias interno en la organización para que los funcionarios se sientan escuchados en cuanto al tema y cada vez le vayan dando importancia al mismo.
- Se sugiere crear un plan de medios para divulgar dentro de la entidad aquellas actividades que se están realizando en el Proceso de Atención al Ciudadano, la idea es mantener informados a toda la comunidad de los logros y avances de esta herramienta SAC.
- Se propone realizar una jornada o feria "SAC, al día", donde los funcionarios se preocupen por mantener su SAC, limpio es decir, sin requerimientos vencidos, esta actividad motivacional, estaría acompañada de algún estímulo para que los colaboradores realicen su labor.
- Revisión semanal puesto por puesto, para hacer control de todo lo que llega al SAC personal de cada uno, evitando la retención de vencidos, subiendo en el ranking a nivel nacional según la oportunidad de respuesta. De esta

forma se podrá mantener la Certificación ICONTEC, recibida a inicios del año pasado.

- Realizar campañas de sensibilización, para concientizar a los funcionarios de los beneficios que les trae el uso del sistema, dictar charlas o realizar capacitaciones en el tema de calidad en el servicio, hacer evaluaciones y revisiones previas de lo visto en las jornadas de capacitación.
- Proceso de capacitación y evaluación a docentes y funcionarios para poder crear una buena imagen dentro de la comunidad y prestar un servicio digno, manteniendo clientes satisfechos.

Los planes de comunicación interna siempre varían dependiendo del tamaño de la empresa y el número de empleados. En este caso se está trabajando directamente con los docentes quienes son a su vez públicos internos y externos de la entidad, quienes reciben el servicio por parte de los funcionarios de la Secretaría.

Vale aclarar que la comunicación interna busca llevar la entidad al éxito y logro de sus metas, incentivando el talento humano, el conocimiento, promoviendo el uso de las tecnologías.

## 8. RESULTADOS

Para obtener los resultados, tener bases sólidas y empezar a trabajar este tema dentro de la Secretaría de Educación Departamental de Sucre. Se inició un proceso indagatorio a los usuarios de Atención al Ciudadano y los funcionarios de la Secretaría que manejan la herramienta SAC.

Después de haber realizado la anterior actividad, los resultados estaban directamente relacionados con la oportunidad de respuesta a los requerimientos, siendo esta la mayor queja que tuvieron los usuarios en cuanto al servicio que se les está brindando en la Secretaría. Lo anterior se debe a que los funcionarios dejan vencer el número de requerimientos que le son asignados, acumulando documentos.

Esta causal, ha sido motivo de molestias dentro de la entidad por lo que se ha ido preguntando a cada uno de los funcionarios, el porqué del aumento de los requerimientos vencidos, y las respuestas van relacionados con la demora en las respuesta de entidades externas que deben valorar el documento para poder emitir un veredicto final. Ante lo expuesto, se deben crear estrategias o aumentar el tiempo para dar la respuesta, así de esta forma los usuarios tendrán conocimiento del estado de su trámite.

Cabe anotar que los usuarios poseen clave y contraseña para poder revisar y hacerle seguimiento a sus peticiones, dentro de la Secretaría. De igual forma pueden hacer requerimientos vía web, sin tener que acercarse a las instalaciones. Este paso facilita un poco el trabajo para ellos, ahorrando dinero y tiempo.



Con base en esta opción que se les brinda a los usuarios se realizó una encuesta de satisfacción al servicio, a los directores de núcleo de distintas instituciones. (Ver anexos).

La anterior encuesta arrojó el siguiente resultado, los usuarios se sienten bien atendidos por los funcionarios, de hecho no se presentan muchas quejas en la parte de la calidad de las respuestas, la mayoría queda satisfecho con ella.

El mayor problema radica en el tiempo de respuesta de la misma. Es evidente que afecta tanto en la Atención al Usuario así como también en las evaluaciones hechas por el Ministerio de Educación a todas las Secretarías del país, donde se miden las quejas y reclamos que ingresan y la oportunidad en la respuesta de los documentos lo que se ve reflejado en el número de requerimientos vencidos. Este tema también hace parte del proceso de Calidad y de modernización.

El proceso de Atención al Ciudadano, está certificado, por el ICONTEC, lo que representa mayor responsabilidad para el líder del Proceso, quien está a cargo de ello y debe mantener el SAC al día, es decir, la menor cantidad posible de requerimientos vencidos, ya sea a través del envío de oficios a los funcionarios recordando los requerimientos por finalizar, estrategia ésta que se ha vendido implementando o bien sea el acompañamiento continuo a los mismos.

La idea es crear conciencia dentro de la Secretaría para que los funcionarios le den la importancia que se merece dicho proceso. "ATENCIÓN AL CIUDADANO". Y así de ésta forma poder observar los resultados reflejados en la satisfacción del cliente y la buena imagen que se proyectará como consecuencia de ello.

## 7. RECOMENDACIONES

Se deben implementar estrategias de comunicación interna encaminadas a la mejora y optimización del servicio prestado a la comunicada a través de la herramienta SAC, en el proceso de Atención al Ciudadano.

Dentro del cronograma se plantean una serie de actividades que se pueden definir como estrategias para la mejora del Servicio y lograr de esta forma la satisfacción de los clientes y usuarios.

La comunicación interna vista como la estrategia principal, un medio, para lograr los objetivos y unificar conceptos dentro de la organización sugiere la planeación de ciertas actividades que conllevan a lo propuesto en el trabajo.

Acorde con el primer objetivo propuesto:

. Sensibilizar al equipo humano de la Secretaría de Educación Departamental de Sucre, sobre la importancia del uso del SAC, como herramienta efectiva en el proceso de Atención al Ciudadano.

**A** Se propone realizar charlas motivacionales, acerca del uso de la herramienta SAC, entre los funcionarios de la entidad, realizar capacitaciones trimestrales, crear un buzón de sugerencias interno en la organización para que los funcionarios se sientan escuchados en cuanto al tema y cada vez le vayan dando importancia al mismo.

**B** Se sugiere crear un plan de medios para divulgar dentro de la entidad aquellas actividades que se están realizando en el Proceso de Atención al

Ciudadano, la idea es mantener informados a toda la comunidad de los logros y avances de esta herramienta SAC.

Como segundo objetivo:

- Promover el uso del SAC a partir de un proceso de capacitación y seguimiento sobre esta herramienta tecnológica en la Secretaría de Educación Departamental de Sucre.

**A** Se propone realizar lo siguiente, realizar una jornada o feria "SAC, al día", donde los funcionarios se preocupen por mantener su SAC, limpio es decir, sin requerimientos vencidos, esta actividad motivacional, estaría acompañada de algún estímulo para que los colaboradores realicen su labor. Además se propone la revisión semanal puesto por puesto, para hacer control de todo lo que llega al SAC personal de cada uno, evitando la retención de vencidos, subiendo en el ranking a nivel nacional según la oportunidad de respuesta. De esta forma se podrá mantener la Certificación ICONTEC, recibida a inicios del año pasado.

Por último y no menos importante está el tercer objetivo que se planteo para el siguiente trabajo integrador:

- Generar conciencia de la importancia de una óptima atención al ciudadano a partir del uso efectivo de la herramienta SAC en la Secretaría de Educación Departamental de Sucre.

**A** Realizar campañas de sensibilización, para concientizar a los funcionarios de los beneficios que les trae el uso del sistema, dictar charlas o realizar capacitaciones en el tema de calidad en el servicio, hacer evaluaciones y revisiones previas de lo visto en las jornadas de capacitación.

**B** Vale aclarar que la comunicación interna busca llevar la entidad al éxito y logro de sus metas, incentivando el talento humano, el conocimiento, promoviendo el uso de las tecnologías. Los planes de comunicación interna siempre varían

dependiendo del tamaño de la empresa y el número de empleados. En este caso se está trabajando directamente con los docentes quienes son a su vez públicos internos y externos de la entidad, quienes reciben el servicio por parte de los funcionarios de la Secretaría, éstos deben ser capacitados y evaluados para poder crear una buena imagen dentro de la comunidad y prestar un servicio digno, manteniendo clientes satisfechos. El último objetivo de la comunicación interna es integrar, comprometer y motivando a las personas a cumplir con los objetivos de la organización.

Estas estrategias se implementaran dentro de la Secretaría de Educación, después de reevaluar todos los procesos y los actores en cada uno de ellos. La idea es poner en práctica todo lo anteriormente propuesto para volver a obtener el primero puesto en el ranking nacional y poder brindar un mejor servicio de calidad, satisfaciendo las necesidades de los clientes. Creando una buena imagen dentro de los usuarios y en el departamento de Sucre.

## 8. CONCLUSIONES

La Secretaría de Educación Departamental de Sucre, al reconocer, las falencias que tiene en el Proceso de Atención al Ciudadano y que éste a su vez repercute en las funcionalidades de los demás procesos. Se preocupa e intenta usar estrategias en pro del buen funcionamiento del mismo, creando espacios propicios para él mismo.

Cuenta con la disposición, física, humana, tecnológica y económica para desarrollar las actividades propuestas con base en las estrategias de comunicación interna. Reconociendo que para poder lograr las metas todo el recurso humanos de la entidad debe estar equilibrado y satisfecho.

Para lograr todo lo anteriormente propuesto, los líderes y jefes deben estar concientizados de las estrategias que se van a implementar, por tal motivo se ha accedido a realizar las reuniones precedidas por ellos y partir de desde ahí con las socializaciones junto a los distintos equipos de trabajo.

Se sugiere crear un comité de comunicación que afiance todos los medios de comunicación interna de la entidad para ponerlos al servicio del SAC, entre esto está, el buen uso de la cartelera, la página web de la Secretaría, los boletines, las actas, las reuniones, buen manejo del correo electrónico, entre otros.

Organizar eventos internos como la feria del SAC al día, es una buena estrategia para despejar dudas y unificar conceptos.

Resumiendo la comunicación interna tiene muchas utilidades pero **para lograr que una estrategia de comunicaciones funcione deben estar concientizados todos** y principalmente quienes toman decisiones (directivos, gerentes, líderes, etc.) de la necesidad de su implementación.

Ya que deben formar parte de la estrategia de negocios de la empresa porque es la herramienta fundamental para lograr que la *misión-visión* se comunique adecuadamente entre los miembros de la misma permitiendo que se identifiquen con ella y trabajen día a día para llegar a la meta. <sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> <http://www.losrecursoshumanos.com/contenidos/2710-comunicacion-interna-gestion-clave-en-las-organizaciones.html>

## 9. BIBLIOGRAFIA

- Iván Thompson, Definición de Empresa. (En línea) <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/empresa-definicion-concepto.html>, Enero 2006.
- Larissa G. Martinez S. Administración de Recursos Humanos. (En línea) <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh1/admonrrhhlari.htm>, Enero 2004
- Martínez Bermúdez, Rigoberto. Guía de Servicio al Ciudadano. Bogotá: Imprenta Nacional de Colombia, 2011
- Ana María Vásquez Magaña. La Comunicación y la gestión de recursos humanos. (En línea) <http://www.mujeresdeempresa.com/management/management001006.shtml> Octubre 2000
- José Manuel Huidobro, Tecnologías de Información y Comunicación. (En línea) <http://www.monografias.com/trabajos37/tecnologias-comunicacion/tecnologias-comunicacion.shtml>, Abril 2011.
- Munera, Pablo y Sánchez, Uriel. Comunicación Empresarial: Una mirada corporativa. Universidad de Medellín, Medellín, 2003. Pags 192, 193.
- Mcquail, Denis y Windhal, Sven. Modelos para el estudio de la comunicación colectiva. Universidad de Navarra. Pamplona, 1984. Pág 15.
- Servicios Tic, Las Tic en las empresas. (En línea) <http://www.serviciostic.com/las-tic/las-tic-en-las-empresas.html>, 2006.
- Yessica Cabrea, Comunicación interna: Gestión Clave en las Organizaciones. (En línea) <http://www.losrecursoshumanos.com/contenidos/2710-comunicacion-interna-gestion-clave-en-las-organizaciones.html>, 25 de enero de 2012.

# **ANEXOS**



## ENCUESTA.



### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

Agradecemos su apoyo para que nuestro Sistema de Atención Al Ciudadano pueda prestar un mejor servicio, para este fin solicitamos diligenciar la siguiente encuesta. Solo marque con una x así: M= malo R= regular B=bueno E=excelente.

a) Es usted : Docente \_\_\_ Administrativo  Padre de Familia \_\_\_ Estudiante \_\_\_ Otro \_\_\_ Cuál \_\_\_\_\_

2. Qué tipo de trámite solicitó en la Secretaría:

- a) Certificados \_\_\_\_\_
- b) Prestaciones Sociales \_\_\_\_\_
- c) Escalafón \_\_\_\_\_
- d) Peticiones \_\_\_\_\_
- e) Solicitud de Información \_\_\_\_\_

Otros \_\_\_\_\_

		M	R	B	E
3	La Calidad en la respuesta, en caso de obtenerla, la considera				
4	Cómo calificaría el tiempo de respuesta de sus requerimientos			<input checked="" type="checkbox"/>	
5	Su nivel de satisfacción referente al Servicio de Atención al Ciudadano (amabilidad, atención, eficacia del servicio) es considerado.			<input checked="" type="checkbox"/>	
6	La atención brindada por los operarios fue			<input checked="" type="checkbox"/>	

SUGERENCIAS Y/O OBSERVACIONES:

---



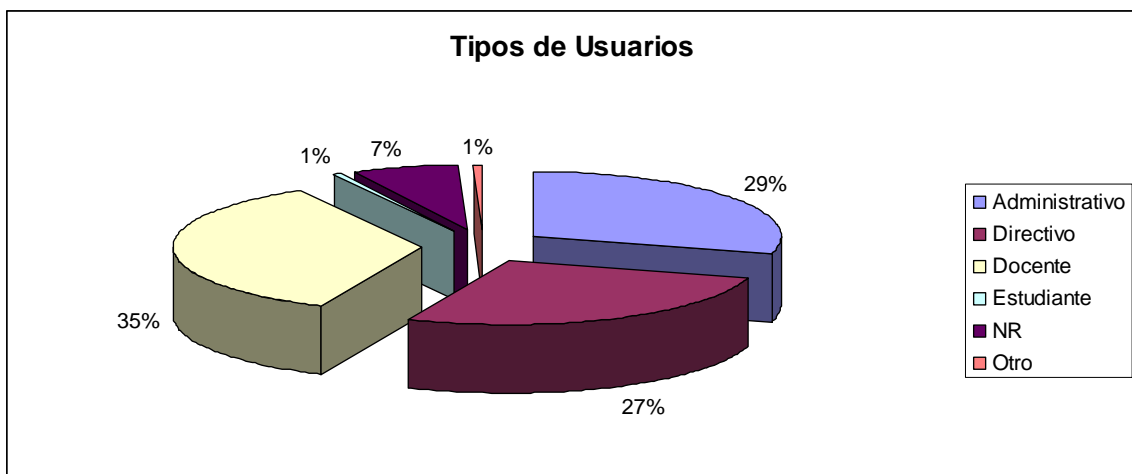
---

Proceso de modernización Secretaria Educación



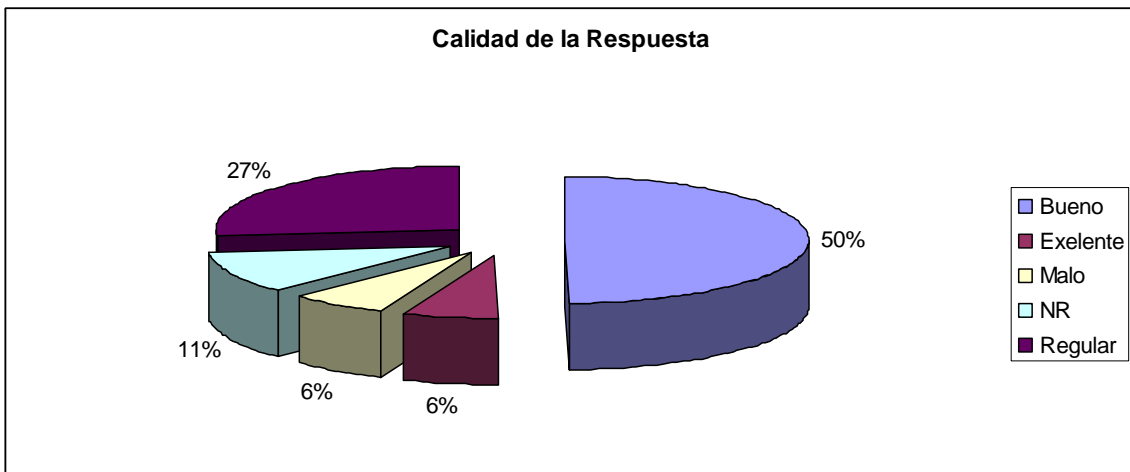
## TIPO DE USUARIOS.

Tipo de Usuario	Cant.	%
Administrativo	51	29%
Directivo	47	27%
Docente	61	35%
Estudiante	1	1%
NR	12	7%
Otro	1	1%
<b>Total general</b>	<b>173</b>	<b>100%</b>



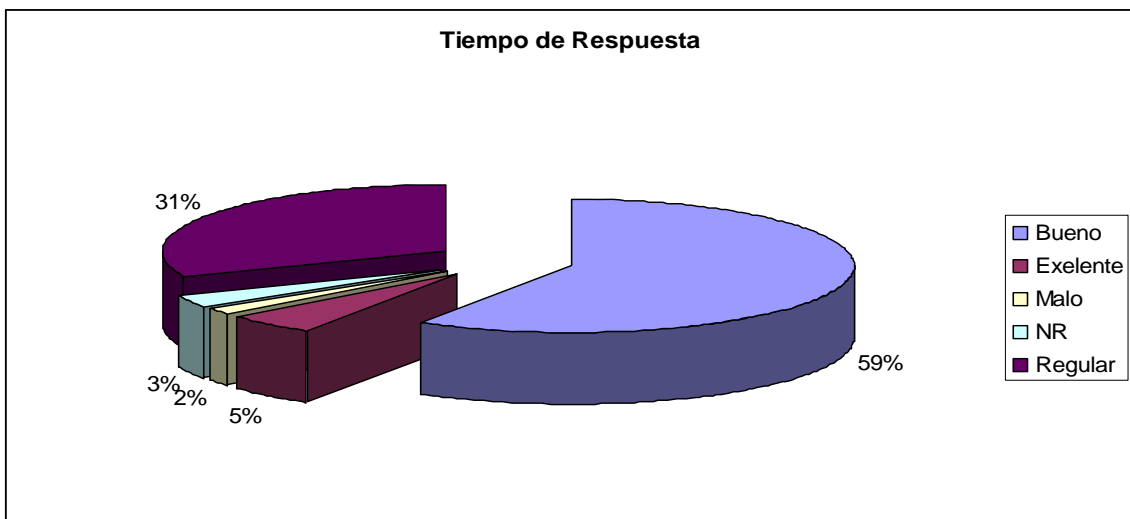
## CALIDAD EN LA RESPUESTA.

Calidad de Respuesta	Total	%
Bueno	86	50%
Excelente	11	6%
Malo	11	6%
NR	19	11%
Regular	46	27%
<b>Total general</b>	<b>173</b>	<b>100%</b>



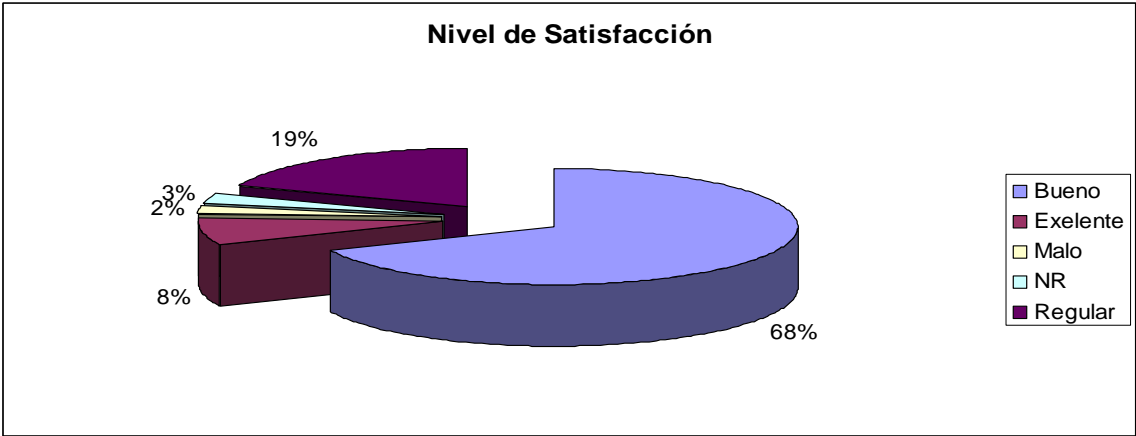
## TIPO DE RESPUESTA.

Tiempo de respuesta	Total	%
Bueno	102	59%
Excelente	9	5%
Malo	3	2%
NR	5	3%
Regular	54	31%
<b>Total general</b>	<b>173</b>	<b>100%</b>



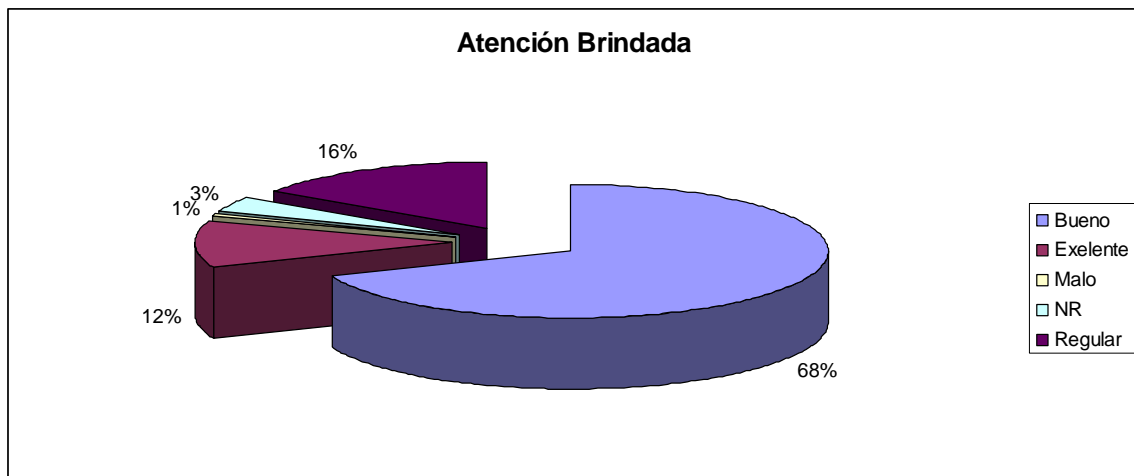
### NIVEL DE SATISFACCIÓN.

Nivel de Satisfacción	Total	%
Bueno	118	68%
Excelente	13	8%
Malo	4	2%
NR	5	3%
Regular	33	19%
<b>Total general</b>	<b>173</b>	<b>100%</b>



## ATENCIÓN BRINDADA.

Atención Brindada	Total	%
Bueno	119	69%
Excelente	20	12%
Malo	1	1%
NR	6	3%
Regular	27	16%
<b>Total general</b>	<b>173</b>	<b>100%</b>



## OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA.

Enero - Junio

$$ER = (RET / (TS - PRSV)) * 100$$

DEPENDENCIA	REQ RESUELTO A TIEMPO (RET)	TOTAL RESUELTOS	REQ.POR TRAMITAR VENCIDOS	POR FINALIZAR SIN VENCER (PRSV)	TOTAL POR FINALIZAR	TOTAL REQUERIMIENTOS INGRESADOS EN EL MES (TS)	ER
ESCALAFON	23	1218	2	2	2	1220	1,89%
JURIDICA	99	671	9	9	9	680	14,75%
HOJA DE VIDA ARCHIVO	210	583	1	1	1	584	36,02%
CALIDAD EDUCATIVA	49	53	3	3	3	56	92,45%
COBERTURA	88	361	0	0	0	361	24,38%
DESPACHO	118	420	1	1	1	421	28,10%
PRESTACIONES SOCIALES	183	974	12	12	12	986	18,79%
INSPECCION Y VIGILANCIA	100	181	1	1	1	182	55,25%
RECURSOS HUMANOS	162	707	3	3	3	710	22,91%
NOMINA	1324	4260	5	5	5	4265	31,08%
PLANEACION	80	136	0	0	0	136	58,82%
SERVICIOS INFORMÁTICOS	42	57	0	0	0	57	73,68%
<b>TOTAL</b>						<b>9658</b>	<b>46.24%</b>