

# Estrategia de **Servicio**



El futuro  
es de todos

Minenergía

**#LaNUEVAENERGÍA**

## 1. Antecedentes:

La iniciativa de generar una estrategia de servicio en el Ministerio de Minas y Energía, nace de la necesidad de cambio en la visión del servicio que pasa de ser un elemento importante en la atención que se presta en diferentes escenarios a, transformarse en el objetivo de brindar una experiencia transformacional frente a la satisfacción de los ciudadanos basada en los principios de eficacia, eficiencia y efectividad.

Desde la creación de las áreas de participación y servicio al ciudadano, el gobierno nacional inició el cambio en la relación estado- ciudadano, transformando la idea de que es él quien debe acercarse al sistema de gobierno y convirtiéndola en la oportunidad de volcar la atención en las necesidades de los usuarios, facilitándoles el acceso a la información y disminuyendo los trámites. Este ha sido el comienzo de una nueva etapa en el relacionamiento y ha evolucionado a medida en que se han aprovechado las experiencias de servicio como una oportunidad de mejora continua en la atención y la evaluación permanente.

## 2. Introducción

La estrategia de servicio del Ministerio de Minas y Energía está basada en nuestro propósito superior y, en nuestros valores enmarcados en la filosofía SIENTO, que contemplan en una de sus estrategias, la importancia de ser empáticos con las necesidades del ciudadano demostrando interés hacia ellas, construyendo una relación de confianza que permita responder a tiempo y con calidad a sus necesidades.

El desarrollo de esta estrategia está basado en los principios del Ministerio en los que se contempla como prioridad, el brindar una experiencia significativa de servicio y la atención oportuna a los requerimientos, buscando entregar soluciones e impactar el bienestar de los ciudadanos a partir de la satisfacción en la atención prestada.

La manera como el Ministerio ha orientado la implementación de la estrategia refleja la concientización y evaluación permanente, buscando una coherencia en las acciones emprendidas que permita percibir a través del proceso si existe evolución en el camino recorrido y cuál es el efecto generado en cada una de las acciones.

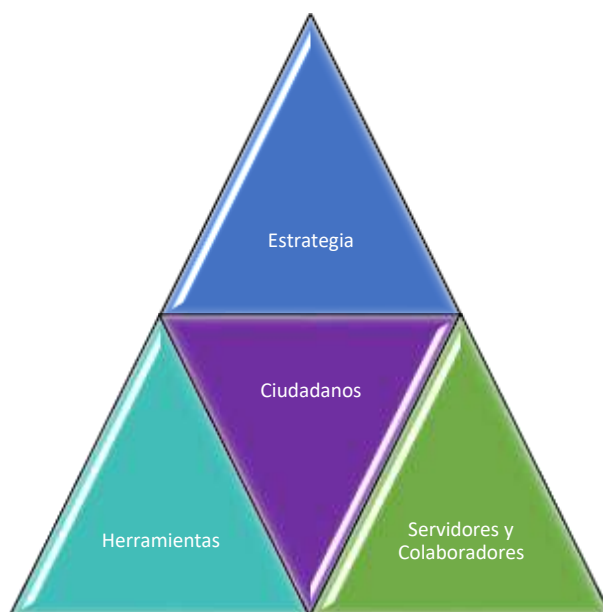
## 3. Visión del servicio

Reconocer al ciudadano como centro de nuestras actuaciones, basados en nuestro propósito superior; reflejando así, una actitud de servicio orientada al entendimiento y satisfacción de las necesidades de los ciudadanos del sector minero energético, como una estrategia que acompaña los resultados de la gestión del Ministerio.

#### 4. Objetivo

Brindar respuesta eficiente a las necesidades de los ciudadanos desde la transformación de los procesos de servicio del Ministerio, teniendo en cuenta la cadena de valor y la satisfacción del cliente interno desde una relación triangular en la calidad del servicio.

#### Triangulo de servicio



Nuestro propósito está basado en el aprovechamiento de los recursos existentes, ubicando cada uno de los productos actuales en un nivel de satisfacción actual y un nivel de satisfacción esperado de manera que el punto de partida sea el resultado de la medición de la satisfacción de los productos y servicios y la puesta en marcha de nuevas herramientas que contribuyan a mejorar el nivel de satisfacción de los ciudadanos.

La implementación de la estrategia de servicio beneficiará al Ministerio en la construcción de procesos que permitan tener claridad acerca de quiénes son nuestros ciudadanos, a través de qué tipo de servicios nos relacionamos con ellos y qué productos ofrecemos, por lo que es importante:

- ✚ Ofrecer ayuda a los ciudadanos de manera activa, a través de una acción visible y concreta.
- ✚ Actuar con rapidez ante las necesidades de los ciudadanos.
- ✚ Hablar en lenguaje sencillo, expresando con claridad las respuestas a las preguntas de los ciudadanos.
- ✚ Presentar las respuestas verbales o escritas a los ciudadanos de manera positiva y amable.

- ✚ Tratar a los ciudadanos de manera personalizada de acuerdo con su petición y teniendo en cuenta sus condiciones físicas, intelectuales y culturales, es decir si requieren una atención preferencial.
- ✚ Mostrar profesionalismo a través de cualidades del servidor público como la transparencia, el conocimiento de la normatividad, el respeto y el trato digno.
- ✚ Vigilar de manera frecuente el nivel de satisfacción de los ciudadanos con respecto a la atención prestada.

## 5. Actividades para el desarrollo de la estrategia

a. **Retomar ideas a partir de grupos focales de trabajo con el Grupo de Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano:** Se realizó una actividad con 4 Grupos seleccionados en donde a cada grupo se le pidió que escribir en el mural virtual, ¿Qué considera que puede ser un aspecto a trabajar en la estrategia de servicio?, ¿cómo lo desarrollaría?, ¿cuándo considera que puede aplicarse?, y su finalidad. Una vez hecho el ejercicio, se recopiló la siguiente información:

- Anticiparse a las necesidades de los ciudadanos de acuerdo con el inventario de necesidades recolectadas para responder y no reaccionar en el momento del servicio
- Apropiar la política de servicio a partir de la definición de roles.
- Mejorar la experiencia de servicio de los ciudadanos a través de los diferentes canales, optimizar el servicio en línea.
- Mejorar el tiempo de respuesta de las PQRDS, anticipando el envío de la respuesta al tiempo establecido por la Ley.
- Integrar y apropiar herramientas de servicio al ciudadano y divulgarlas.
- Facilitar la consulta a los ciudadanos y evitar la multiplicidad de los instrumentos.
- Dar herramientas a los servidores para que usen lenguaje sencillo con los ciudadanos
- Cerrar la brecha que existe en los ciudadanos internos para que se refleje en el servicio al ciudadano
- Gestionar conocimiento robusteciendo las bases de datos.
- Enfocarnos en construir relaciones con los ciudadanos que estén basadas en la confianza y su satisfacción
- Llevar registros que permitan detectar situaciones urgentes para resolverlas

## **b. Estudiar los casos de éxito o los estudios de entidades del sector público y privado.**

### **Zappos**

Tiene School of WOW para inspirar a líderes y representantes de primera línea. La tienda de zapatos y ropa en línea Zappos es – como dice el lema de la marca – una “empresa de servicios que por alguna razón vende zapatos. Y bolsas. Y más...”

Fuente: <https://www.luismaram.com/5-casos-de-exito-en-atencion-al-cliente/>

### **Nordstrom**

Tiene un manual para empleados concentrado en una regla de la empresa: “Usar el buen juicio en todas las situaciones.”

Es conocida por historias en las que fue más allá de lo esperado para proporcionar la mejor experiencia posible del cliente. Lo que destaca de estas historias es la legendaria atención de la compañía al detalle.

Fuente: <https://www.luismaram.com/5-casos-de-exito-en-atencion-al-cliente/Publix>

### **Publix**

La cultura de la empresa de que la gente es primero demuestra que la transformación en una organización centrada en el cliente no siempre tiene que ser radical o disruptiva.

La marca está enfocada en crear un entorno en el que todos los empleados (literalmente) tengan interés en satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. El hecho de que Publix sea propiedad de los empleados tiene un gran impacto en su capacidad para ofrecer experiencias de clientes consistentemente positivas.

Fuente: <https://www.luismaram.com/5-casos-de-exito-en-atencion-al-cliente/>

## **Modelo de atención de la Función Pública**

El modelo de la Función Pública parte de la necesidad de implementar y adoptar estrategias y mejorar continuamente el servicio al ciudadano de la Entidad.

El modelo construido agrupa de manera integral los componentes que conforman el modelo de servicio al ciudadano, teniendo en cuenta los elementos del modelo de gestión pública efectiva al servicio de los ciudadanos de la ventanilla hacia adentro y de la ventanilla hacia afuera, de la siguiente forma:

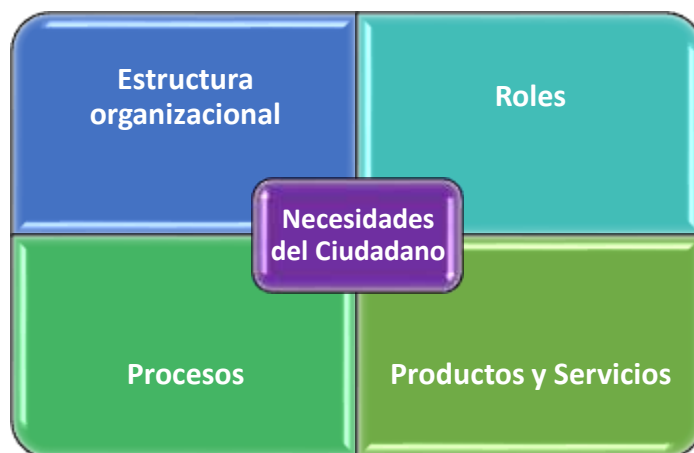


1. Direccionamiento estratégico.
2. Mejora de procesos y procedimientos
3. Cultura del servicio al Ciudadano
4. Mejoramiento de la infraestructura física y tecnológica
5. Medición de la calidad del servicio.
6. Información confiable

**4.3. Crear roles a partir del modelo de servicio que se defina.** El modelo de servicio que se plantea para el Ministerio tiene como elemento clave el empoderamiento de los funcionarios a partir de la satisfacción en el desempeño de su rol como parte de una cadena de valor que genera al ciudadano una experiencia de satisfacción. La idea de empoderar a los funcionarios nace de la filosofía de apropiar o apropiarse de un rol que hace parte de su ideología, principios y cotidianidad, es una manifestación natural de una actitud como consecuencia de algo de lo cual estoy convencido, va más allá de sentir que hago un trabajo o desempeño un cargo, es la oportunidad de ver en un momento de verdad, la satisfacción de alguien a través de mi satisfacción de servirle.

**4.4. Replantear los procesos de atención y volverlos funcionales a partir de los roles definidos.** Desde la perspectiva propuesta en el rol, la estrategia plantea procesos de atención basados en la satisfacción del ciudadano a través de la entrega del producto, va más allá del cumplimiento normativo en el ejercicio de la atención; es una relación dinámica que permite profundizar en las necesidades del ciudadano y satisfacerlas a través de una experiencia de servicio, es decir se trasciende la atención para obtener la satisfacción. Esto nos llevará a modificar las mediciones de satisfacción futuras planteando en ellas los resultados de la atención prestada.

**4.5 Construir la cadena de valor de servicio del Ministerio.** Basados en:



**4.6 Identificar el proceso y rol correspondiente a cada producto y servicio del Ministerio.** Este trabajo es fundamental en la implementación de la estrategia porque hace realidad el propósito de satisfacer las necesidades del ciudadano a través de la entrega del producto; para ello se plantea a partir de la cadena de valor de servicio, cuál es el proceso que corresponde, los actores que intervienen y cuáles son las características del producto que comprenden la satisfacción del ciudadano.

**4.7 Socializar la cadena de valor de servicio del Ministerio con sus respectivos procesos.** A partir de la socialización de la cadena de valor, todos los funcionarios centramos el desempeño en la satisfacción del ciudadano como objetivo y a partir de la aceptación de este rol, desarrollamos una labor basada en procesos productivos como lo muestra la cadena de valor.

**4.8 Evaluar el funcionamiento y resultados de la implementación.** Una vez implementadas las acciones se realizará encuesta para medir el impacto en los resultados de atención que han tenido cada.

## 5. Fuentes de trabajo

Casos exitosos de servicio que permitan visualizar abordajes de la temática de servicio desde fuentes no convencionales que aporten ideas a la estrategia. De los casos vistos, las ideas que se perciben interesantes y aplicables son:

- ✓ Percibir el servicio como una experiencia.
- ✓ Tomar las oportunidades de servicio desde el producto y a partir de la satisfacción del ciudadano.
- ✓ Transformar los roles de desempeño de tal manera que esté inmersa la experiencia de servicio para el cliente interno y externo.

### 5.1 Frentes estratégicos a trabajar

- ✚ Capacitación de los funcionarios
- ✚ Establecer el servicio como parte de la cultura organizacional
- ✚ Incluir acciones de servicio, que permitan lograr experiencias significativas tanto para el cliente interno como externo.

## 6. Iniciativas propuestas en el marco de la estrategia

En la presente estrategia proyectamos y dirigimos las acciones necesarias para mejorar la atención con el fin de observar la eficiencia de su implementación desde la visión de la estrategia de servicio.

- **Servicios de atención a solicitudes de primer nivel:** Corresponde a la atención brindada a las diferentes solicitudes de información, sobre las que existe un pronunciamiento escrito o criterio previamente definido por las dependencias de la Entidad y que pueden ser resueltas directamente por el Grupo de Gestión de la

Información y Servicio al Ciudadano. Contribuyendo a minimizar los tiempos de respuesta y disminuyendo la carga de trabajo en las dependencias, que este tipo de solicitudes, en ocasiones recurrentes, generan. La estrategia de servicio estará orientada a brindar al ciudadano atención oportuna y mejorar su experiencia de servicio.

- **Atención telefónica:** Esta herramienta, que ha sido modificada en pro del mejoramiento continuo y de acuerdo a las necesidades del servicio, permitiendo establecer un balance en el estado de satisfacción en la atención a los ciudadanos, y será una parte importante en el impacto y medición de la estrategia de servicio.

Como parte de la estrategia, se busca lograr la atención del 100% de todas nuestras llamadas, por lo que se implementará un servicio de buzón de voz, a través del cual se realizará la devolución de llamadas a nuestros ciudadanos en los casos que los agentes de servicio se encuentren en llamada o que hablen otra lengua o idioma, contribuyendo a:

- Obtener información comparativa relacionada con temas resueltos y estados de las llamadas recibidas a través del centro de contacto ciudadano.
  - Conocer el nivel de uso y eficacia en la recepción de llamadas en otras lenguas e idiomas.
  - Medir la eficacia del proceso de devolución e llamadas a través de estadísticas.
- **Construcción de acuerdos de niveles de servicio:** Mediante la implementación de esta herramienta evaluaremos la gestión de cada uno de los canales de atención al ciudadano de manera constante, el propósito es que en la medición se observe si se cumplieron las metas trazadas en cada uno de ellos y de acuerdo con los resultados propongan acciones de mejora cuando haya lugar.
  - **Voluntarios en Servicio:** Su objetivo es fortalecer los valores SIENTO a través del voluntariado como una experiencia enriquecedora que refleje en acciones la disposición de los colaboradores del Ministerio para servir a otros.

Fortaleciendo este espacio a través de herramientas que permitan adquirir destrezas en el desempeño de los roles de los servidores del Ministerio, contribuyendo al cumplimiento del objetivo de la presente estrategia. Para este proceso de voluntariado se crearon 3 frentes de acción:



### ***Voluntariado ambiental.***

Plantar árboles en la ciudad de Bogotá. En articulación con el jardín Botánico #JBBYoQuieroMiÁrbol, en donde la entidad busca motivar la participación de la comunidad en el mejoramiento de su entorno y su arbolado urbano. Brindando a sus participantes una experiencia enriquecedora de contribuir al mejoramiento de nuestro planeta.

### ***Voluntariado Sensibilización en el ahorro de energía.***

Con un grupo de colaboradores elaborar actividades de sensibilización donde destaquemos los beneficios de ahorrar energía en nuestras casas y cómo lo podemos hacer, a diferentes segmentos poblacionales como niños, estudiantes universitarios, colegios, fundaciones y demás entidades a través de charlas virtuales, videos explicativos, programas radiales y/o visitas pedagógicas. Las temáticas inicialmente que se abarcarían desde el Ministerio y con el apoyo de las entidades adscritas.

### ***Voluntariado nuestra gente***

Espacios de diálogo entre colaboradores de la entidad que se generen desde actividades recreativas que fomenten la participación. Generando espacios de cohesión, y trabajando desde nuestros valores SIENTO.

- **Seguimiento y Trazabilidad a través del portal web de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información:** Busca que los ciudadanos a través del portal web de la entidad, puedan realizar seguimiento a sus solicitudes, de tal manera que puedan obtener información de manera oportuna relacionada con sus solicitudes.
- **Tramites y Servicios:** Tiene como objetivo acompañar a los ciudadanos en el proceso de solicitud y facilitar el acceso, su navegación y desenvolvimiento durante la interacción con el portal. Aumentando la satisfacción del ciudadano en el diligenciamiento del trámite.
- **Agendamiento Virtual:** Esta herramienta busca garantizar el acceso a la información brindando canales más cercanos facilitando la interacción entre la entidad y el ciudadano, de tal manera que se evitan los desplazamientos a las instalaciones de la entidad y se brinda información de manera oportuna a sus requerimientos.

**7. Herramientas y vehículos para facilitar la atención a los ciudadanos:** Estos elementos que hoy permiten a los ciudadanos acercarse a los productos y servicios de una manera individual, rápida y de acuerdo con sus necesidades, serán reforzados a través de la estrategia de servicio que estará orientada a fortalecer las herramientas y vehículos para facilitar la relación con los ciudadanos, incrementando su autonomía en la búsqueda y obtención en la información.

- **Carta de trato digno:** Mediante esta herramienta se busca dar a conocer a la ciudadanía los deberes y derechos a los que se compromete el Ministerio de Minas y Energía para garantizar su acceso a los servicios de la entidad.
- **Protocolo de servicio:** Brindar a funcionarios, funcionarias y contratistas, herramientas que permitan orientar la atención y el acercamiento con el ciudadano mediante los diferentes canales de atención, con el fin de cerrar brechas que impactan el servicio.
- **Portafolio de servicios:** Mediante esta herramienta se da a conocer a la ciudadanía los trámites y servicios con los cuales cuenta el Ministerio de Minas y Energía y los canales mediante los cuales pueden acceder a ellos.
- **Política de servicio:** La calidad de nuestro servicio es el estándar clave del Ministerio de Minas y Energía. Nuestro objetivo es superar los requisitos y expectativas para la satisfacción de las partes interesadas. La mejora continua está implícita en todas nuestras actividades. Definimos nuestros estándares y medimos constantemente nuestros servicios para mejorar.
- **Protocolo de Atención a Personas en Condición de Discapacidad:** Tiene como objetivo, lograr la accesibilidad a personas en condición de discapacidad a través de los diferentes canales de atención, para ello se ha generado una transformación cultural al interior del Ministerio en la que cada uno de los servidores, posea las habilidades y el conocimiento que permita la atención incluyente y de calidad para ofrecer a las personas en condición de discapacidad un servicio sin barreras, comprendiendo su contexto y sus amplias capacidades para participar e intervenir en la gestión del sector minero energético.
- **Canales de Atención:** El Ministerio de Minas y Energía tiene disponible para todos los interesados en obtener información o servicios, los siguientes canales:
  - ◆ Presencial
  - ◆ Telefónico
  - ◆ Correo electrónico institucional
  - ◆ Correo físico

## 8. Bibliografía

<https://www.bancofinandina.com/finanblog/noticias/2019/05/07/empresas-en-colombia-que-le-apuestan-a-la-innovacion>

<https://www.luismaram.com/5-casos-de-exito-en-atencion-al-cliente/>

**Goulston, Mark, ¡... Sólo Escucha!; Colección vendedores efectivos**

**Sinay Sergio, Para qué trabajamos; Ser lo que hacemos o hacer lo que somos.**

<https://especiales.semana.com/empresas-que-mas-aportan/2017-2018/avianca.html>

<https://www.redhat.com/es/success-stories/avianca>