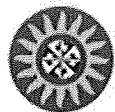


2



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA

RESUMEN ANALÍTICO PARA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS DE GRADO (RESUMEN ANALÍTICO ESTRUCTURADO O RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN) - RAE²:

| 1. Información general del documento | |
|--------------------------------------|--|
| Tipo de documento | Trabajo de especialización / Proyecto de especialización |
| Tipo de impresión | Digital |
| Nivel de circulación | Público |
| Título del documento | Diagnóstico de la Calidad del Servicio y Atención al Usuario |
| Autor(es) | Ruben Dario Bojacá Rojas |
| Director | Carlos Gerardo Lozano R. |
| Publicación | Bogotá, septiembre 24 de 2018, 131 paginas |
| Unidad patrocinante | Universidad Santo Tomás Abierta y a Distancia, Facultad de Ciencias y Tecnologías. Especialización en Gestión para el Desarrollo Empresarial |
| Palabras clave | Calidad, Mejora Estrategica, Servicio Efectivo, Tecnología |

2. Descripción del documento

Trabajo de Grado que se propone a partir de un diagnostico organizacional, para Analizar la calidad del servicio y la atención a los usuarios de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, la cual presta su apoyo en los diferentes puntos de atención donde funciona la Red CADE. Se realiza con el fin de determinar las fortalezas y debilidades de la organización, y partiendo de este análisis se proponen estrategias para lograr que el servicio de la entidad sea más efectivo, para que los usuarios tanto internos como externos se suplan de un servicio integral con una oficina virtual donde se pueda interactuar y generar un valor agregado para cumplir con un servicio más efectivo. Adaptando los puntos de atención con las herramientas tecnológicas necesarias para la toma de decisiones.

3. Fuentes del documento

Consejo de Bogota. (30 de 11 de 2006). *Acuerdo 257 de 2006*.

Recuperado el 27 de 06 de 2016, de Acuerdo 257 de 2006,:

www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=22307

Deming, W. E. (2006). Concepto de Calidad del Servicio. En E. D. Santos, *Calidad, productividad, competitividad* (pág. 12). 06: Editorial Diaz de Santos.

Diagnostico Sectorial UAECD. (11 de 12 de 2017). *Informe de diagnostico sectorial*.

Recuperado el 24 de 07 de 2018, de

https://www.catastrobogota.gov.co/sites/default/files/INFORME_DE_DIAGNOSTICO_SECTORIAL-UAECD.pdf

CatastroDistrital, C. (25 de 01 de 2016). www.catastrobogota.gov.co.

Gobierno. (30 de noviembre de 2006). <http://www.gobiernobogota.gov.co>. Recuperado el 24 de 01 de 2018, de

[www.gobiernobogota.gov.co/sgdapp/sites/default/files/normograma/Acuerdo 257 de 2006.pdf](http://www.gobiernobogota.gov.co/sgdapp/sites/default/files/normograma/Acuerdo_257_de_2006.pdf)

ISO9001, N. (14 de 11 de 2008). *Mormas ISO 9001*. Recuperado el 25 de 01 de 2018, de

ICONTEC: <https://www.cecep.edu.co/documentos/calidad/ISO-9001-2008.pdf>

Jurgen E. Schuldt, 1. (1998). *Administracion total de la calidad*. Luxembourg.

Manual Operativo Presupuestal del Distrito Capital. (22 de 09 de 2017). *Manual*

Operativo Presupuestal del Distrito Capital. Recuperado el 11 de 09 de 2016, de

Resolucion SDH No: 191:

www.shd.gov.co/shd/sites/default/files/documentos/Modulo_1_Entidades.pdf

Mesa, A. N. (01 de 11 de 2015). *Diagnostico de la calidad del servicio y atencion al cliente.*

Recuperado el 27 de 11 de 2016, de docplayer.es/56943516-Diagnostico-de-la-calidad-del-servicio-y-la-atencion-al-cliente-del-supercade-cad-de-la-alcaldia-mayor-de-bogota.html

Meza, A. (. (s.f. de s.f. de 2015). *Diagnostico de la Calidad del Servicio.* Recuperado el 17

de 05 de 2016, de [docplayer.es: https://docplayer.es/56943516-Diagnostico-de-la-calidad-del-servicio-y-la-atencion-al-cliente-del-supercade-cad-de-la-alcaldia-mayor-de-bogota.html](https://docplayer.es/56943516-Diagnostico-de-la-calidad-del-servicio-y-la-atencion-al-cliente-del-supercade-cad-de-la-alcaldia-mayor-de-bogota.html)

Moncayo Jimenez, E. (2001). Evolucion de los Paradigmas y Modelos Interpretativos del Desarrollo Territorial. *Cepal*, 10.

Muller de la Lama, E. c. (01 de 01 de 2012). *Cultura de la Calidad del Servicio.*

Recuperado el 07 de 12 de 2017, de <https://www.amazon.com.mx/Cultura-Calidad-Servicio-Enrique-Muller/dp/9682445965>

Muller, (. J. (19 de 11 de 2015). *Zeusconsult.com.* Recuperado el 24/06/2018 de 06 de 2018, de www.zeusconsult.com.mx/mverdad.pdf

Muller, E, (1997), E. (s.f.).

Norris, James. (2004). *Cadenas de Markov.* Recuperado el 13 de 06 de 2018, de Markov Chanigs: www.statslab.cam.ac.uk/~james/Markov/

Planeacion, S. D. (01 de 11 de 2017). *Ficha de Estadística Básica de Inversión Distrital*

EBI-D. Recuperado el 13 de 02 de 2018, de www.secretariajuridica.gov.co/sites/default/files/planeacion/Ficha_EBI_20170111.pdf.

4. Contenidos del documento

A continuación se describen los pasos para la realización del documento. Primero efectuaremos el Análisis de los Entornos: Se hace una descripción generalizada del Distrito Capital, su historia, las entidades que lo componen, y la descripción y el funcionamiento de la Alcaldía Mayor de Bogotá, sus localidades, demografía, economía, población, en el Macro Entorno. En el Micro Entorno se utiliza la matriz de Porter para analizar y determinar las cinco fuerzas que la componen, utilizándolas en la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital donde se desarrolla este documento. Seguidamente se analiza el Entorno Misional donde se establece la Misión y la Visión de la entidad, y su entorno estratégico.

Posteriormente se plantea un Diagnostico Organizacional y de los puntos de atención, donde se establecieron unos objetivos generales y específicos para analizar la situación actual del servicio, el grado de satisfacción del usuario interno y externo y las posibles soluciones, el alcance del diagnóstico y las diferentes técnicas de recolección para determinar y establecer la propuesta de solución. Se analizan las condiciones laborales partiendo de Un modelo de empresa de calidad que está en equilibrio, cuando supera las expectativas C (clientes), P (personal), A (accionistas, L (líder), (Muller de la Lama, 2012). Posteriormente se utiliza un cuestionario de satisfacción laboral para el estudio de satisfacción del trabajo y finalmente la aplicación de estas herramientas acompañadas de una encuesta al ciudadano, para determinar las variables que nos las pautas para el análisis correspondiente donde se conocerán las fortalezas y debilidades de la entidad inicialmente utilizando las matrices EFE que determinara la posición estratégica de la entidad en todos sus aspectos, luego se utilizara la matriz EFI para determinar las fortalezas y debilidades para formular estrategias de solución dentro de las áreas funcionales de la entidad. Finalmente se utiliza la matriz DOFA basada en el resultado de las anteriores, siendo una matriz básica para elaborar el diagnostico final. después del cual entraremos en el proceso de sensibilización del proyecto y adaptación al cambio. Posteriormente se termina describiendo la propuesta de solución, su alcance, el objetivo y su implementación. Y finalmente se establece el plan de acción con sus objetivos actividades, técnicas de recolección y tiempo esperado para cada una de las actividades y el responsable.

Terminando con el monitoreo y análisis de las actividades a realizar de acuerdo a los objetivos estratégicos, factores claves de éxito, el mapa estratégico y finalmente se determinan los indicadores necesarios para realizar el seguimiento a los factores claves de la entidad, así como las iniciativas necesarias para contrarrestar cualquier desviación, por medio de objetivos, indicadores, metas e iniciativas. Para terminar se plantea el cronograma de actividades los costos, las conclusiones y recomendaciones.

5. Metodología del documento

Por medio del diagnóstico se utilizaron las técnicas de recolección basadas en Un modelo de empresa de calidad que está en equilibrio, cuando supera las expectativas C (clientes), P (personal), A (accionistas, L (líder), (Muller de la Lama, 2012). Posteriormente se utiliza un cuestionario de satisfacción laboral para el estudio de satisfacción del trabajo y finalmente la aplicación de estas herramientas acompañadas de una encuesta al

ciudadano, finalizando con las matrices EFE, EFI y DOFA, que nos ayudaron a comprender el análisis efectuado.

6. Conclusiones del documento

Después de efectuar un análisis en el área objeto de estudio, la cantidad de trámites sin resolver, cumulo de radicaciones e inconformismo en los usuarios, se encontraron en los diferentes grupos la oportunidad en:

- Sectorización de trámites
- Celeridad en las visitas de campo
- Ahorro de tiempo y dinero por desplazamientos.

Es por eso que se propone un plan de mejora que incluye:

- Complementar la propuesta de misión, visión y objetivos estratégicos de la entidad.
- Proyecto para solucionar trámites por sectores con celeridad en las visitas de campo.
- Sitio de interacción para un mejor servicio
- Proyecto para manejar los tiempos de respuesta.

Se espera que con la aplicación de este proyecto de mejoramiento se tengan los siguientes beneficios:

- Mejorar y mantener en alto el nombre de nuestra entidad.
- Promover el cambio a la era tecnológica para que al ciudadano se le preste un mejor servicio.
 - Hacer de nuestra área de servicio al usuario como un sitio seguro y confortable tanto para el usuario como el ciudadano.

7. Referencia APA del documento

Bojacá Rojas, R. (2018). *Diagnóstico de la Calidad del Servicio y la Atención al Usuario* (Especialización en Gestión para el Desarrollo Empresarial). Universidad Santo Tomas, Bogotá

| | |
|----------------|--------------------------|
| Elaborado por: | Ruben Dario Bojaca Rojas |
| Revisado por: | Carlos Gerado Lozano R. |

| | | | |
|-----------------------------------|----|----|------|
| Fecha de elaboración del resumen: | 24 | 09 | 2018 |
|-----------------------------------|----|----|------|