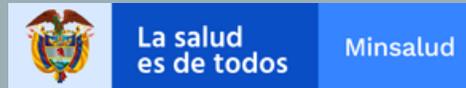


CÓDIGO DE INTEGRIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO



....PORQUE NACE EL CÓDIGO DE INTEGRIDAD?

- Se crea con el objetivo de **fortalecer** el pensamiento cultural y llegar a un cambio en el actuar, **NO** porque toca sino porque **NACE**.
- En países como Colombia la cultura es muy diferente a la LEY.

QUE LOGRAREMOS CON EL CAMBIO CULTURAL...

- El **cambio cultural** pretende modificar :
- Percepciones
- Suposiciones
- Actitudes
- Creencias

Las cuales se manifiestan en el comportamiento y hábitos de los servidores públicos.

PREJUICIOS CONTRA LOS SERVIDORES PÚBLICOS

PERCEPCIÓN ACTUAL DE QUE EL **80%** DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS SON CORRUMPTOS

- ✓ FAVORES POLITICOS
- ✓ PALANCA
- ✓ NO SE PONEN EN LOS ZAPATOS DE LOS CIUDADANOS

QUE ES UN **SERVIDOR PÚBLICO**?

- Este, implica un comportamiento especial, un deber ser particular, una manera específica de actuar bajo el sentido de lo público.

VALORES

- Se realizó un ejercicio participativo en todas las entidades del estado y ciudadanos y estos son los 5 valores más votados, que se consideraron fomentar más:
- **HONESTIDAD**
- **JUSTICIA**
- **DILIGENCIA**
- **COMPROMISO**
- **RESPECTO**
- **PERTENENCIA FPS**
- **RESPONSABILIDAD FPS**

VIDEO INTEGRIDAD



INTEGRIDAD ES....
COHERENCIA ENTRE LO QUE DECIMOS Y
LO QUE HACEMOS



ATENCIÓN AL CIUDADANO

OBJETIVO:

- Brindar un servicio **eficiente** y **eficaz** mediante la aplicación de los protocolos o pautas establecidas en la guía con el propósito de **aumentar la satisfacción** de nuestros usuarios y ciudadanos.

QUE OPINAN DE..

Elegimos el cambio para
SERVIR

QUE ES UN BUEN SERVICIO?

- **Resolver las dudas** del ciudadano, **ayudarles** y **ofrecerles** soluciones a sus dudas e inquietudes.
- Es un concepto dinámico porque no refiere solo a un área de la compañía, sino que cada proceso debe estar **orientado hacia la satisfacción** de las necesidades del ciudadano.

UNA BUENA ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Esto se basa en tener una buena **empatía** con el ciudadano, es decir **‘ponerse en el lugar del ciudadano’**
- Esto tiene como fin producir que el ciudadano tenga **percepciones positivas del servicio** que se le está prestando en la entidad ya sea por adquirir un buen servicio y con esto se logra que el ciudadano genere valor hacia nuestra entidad.

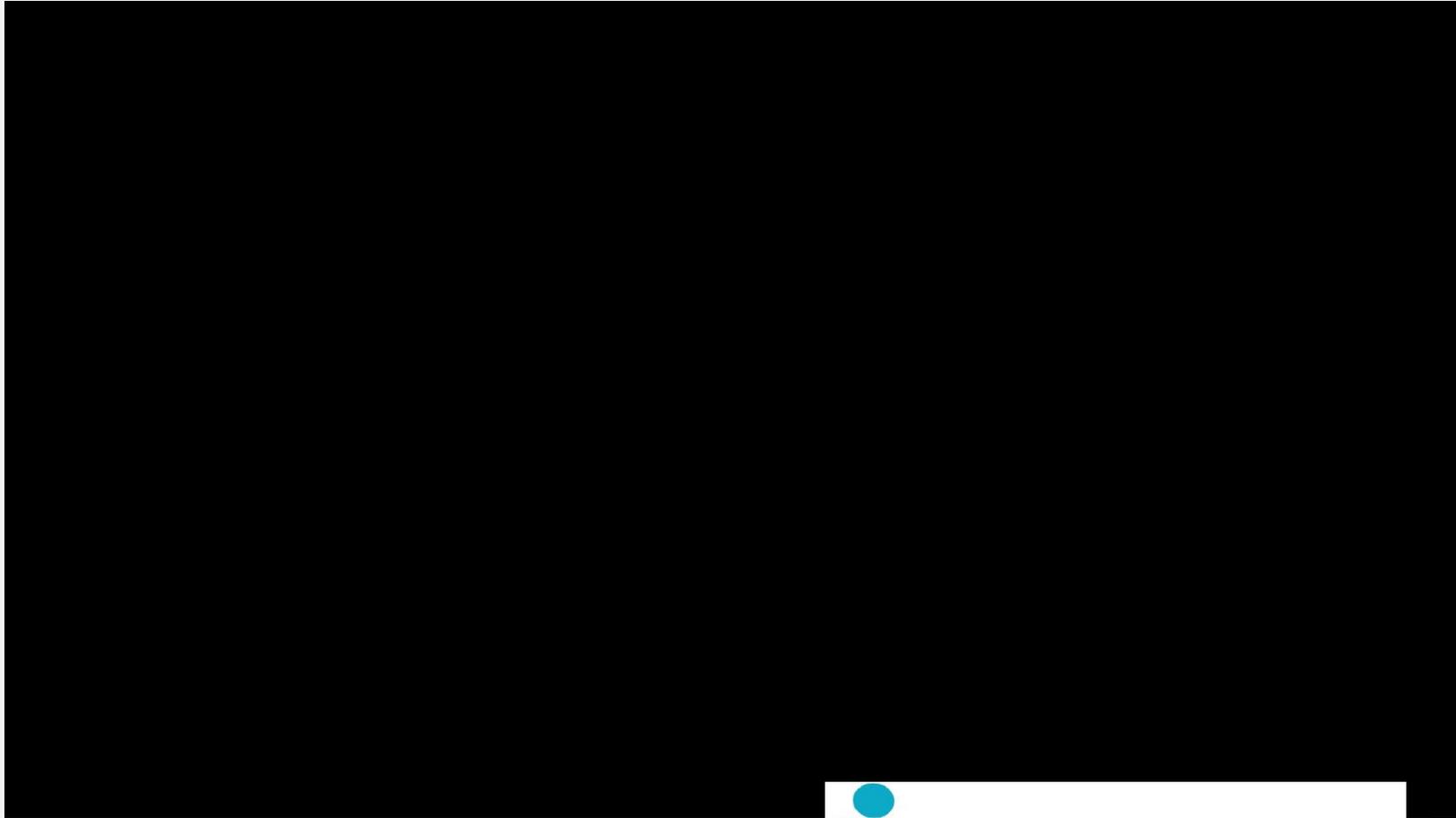
3 PRINCIPIOS DEL SERVICIO AL CIUDADANO

- **Los ciudadanos tienen el poder** : Es importante tener conciencia de que las entidades actúan en una sociedad interconectada, cada vez más informada y exigente.
- **El valor de una entidad surge del valor y calidad de sus relaciones con los ciudadanos**: Se deben generar espacios para construir relaciones duraderas con los ciudadanos.
- **La calidad de la experiencia para los ciudadanos** : Además de atraerlos y retenerlos, la entidad debe concentrarse en la calidad de experiencias que ofrecen a los ciudadanos.

CLAVES DEL SERVICIO AL CIUDADANO

- Los asesores deben tener una **buena presentación** personal
- Deben dirigir al ciudadano de una buena manera, con **respeto y cordialidad**
- **Tener conocimiento** de la información del servicio que esta prestando
- **Eficacia** en el manejo del tiempo
- **Ser puntuales** con las citas
- **Cumplir** con las promesas
- **Respetar el tiempo** del ciudadano

VIDEO DE BUEN SERVICIO



CONCLUSIÓN.

- Siempre al ofrecer un servicio piensa que tu también en algún momento eres cliente y cómo te gusta que te traten. Esa será la clave para saber que hacer para hacer sentir bien a un cliente..
- **Ponerse en los zapatos de los demás.**

GRACIAS!!!!



La salud
es de todos

Minsalud