

Presentación de idea- Concurso "Genera un cambio en la PUCP"

Datos del equipo:
Nombre del equipo: MEJORAPUCP <i>(en caso de participación grupal)</i>
Integrantes del equipo (máximo 5 personas):
Código de trabajador: 1845263
Nombre completo: Alonso Godoy Sánchez
Datos de la idea:
Nombre de la idea: Reflejar un día feliz
Líder de la idea: xxxxxxx
Categoría de la idea (marque con una "X" la categoría a la que pertenece su idea, puede escoger más de una):
Optimización de recursos:
Mejora de la calidad del servicio al público: X
Simplificación de procesos:

Descripción de la idea:

1. Identificar las unidades que realizan atención al alumnado y público externo.
2. Aplicar encuestas de satisfacción diaria al público usuario (alumnos y/o personal externo) luego de recibir un servicio determinado.
3. El número de preguntas en la encuesta deberá ser máximo 5, y deben referirse a la cortesía y amabilidad en la atención. Se recomienda que tengan un amplio espacio para colocar comentarios, pues se desea que la encuesta sea muy ligera, abierta y cómoda.
4. Esta encuesta debería ser tabulada de manera virtual y con frecuencia mensual. Los resultados deben ser compartidos con todo el equipo para recoger las alternativas de mejora (establecer un ranking) así como las fortalezas que deben mantenerse.
5. Al siguiente mes de informar los resultados de la encuesta, se debe proponer una actividad en donde se brinden acciones a ejecutar para desarrollar las oportunidades de mejora que hayan sido identificadas en la unidad.

Objetivo general:

Contribuir a mejora de la cultura de servicio en la Universidad.

Público beneficiado:

Alumnos y público externo.

Descripción de la problemática actual:

Situación actual	Mejora planteada
Hoy en día se observa que, en nuestra institución, la rutina diaria no nos permite brindar una buena atención amable y cálida.	Se considera, a corto plazo, lograr una satisfacción del servicio de atención al público del 40%, en cada una de las unidades. Posteriormente, a largo plazo, se espera llegar al 90% de satisfacción en la atención.

Unidades involucradas para la implementación de la idea:

DRH y Dirinfo como unidades ejecutoras y supervisoras de la buena práctica a implementar. Asimismo, todas las unidades deben participar de la buena práctica.

He leído y acepto las políticas del presente concurso.

X