



CIÉNAGA

TERRITORIO DE LO

POSIBLE

MANUAL DE PROTOCOLOS DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO



Contenido

1. Presentación.	3
2. Diez premisas del buen servicio.	5
3. Aspectos preliminares a la atención	6
4. ¿Qué es el servicio al ciudadano?	7
5. Objetivos General	7
5.1. Objetivos Específicos	8
6. Atributos del Buen Servicio.....	8
7. ¿Cómo prestar un servicio con calidad al ciudadano?	9
8. Ciclo de Servicio	10
9. Factores claves en el servicio que impactan a la ciudadanía.	11
10. Pautas preliminares en la Atención	12
10.1. Presentación Personal.....	12
10.2. Presentación de los puestos de trabajo	13
11. Pautas generales en la Atención	14
12. Protocolos para un buen servicio.	15
12.1. Pautas Generales	15
13. Protocolo básico de Atención Presencial.....	16
14. Manejo de Ciudadano Conflictivos	18
15. Tips para dar respuestas en caso de no resolver favorablemente una solicitud.....	20
16. Protocolo básico de Atención Telefónica	20
17. Protocolo básico de Atención Virtual	22
18. Retroalimentación de la atención.	25
19. Evaluación de la satisfacción del ciudadano.....	26

1. Presentación.

El presente **Manual de Servicio al Ciudadano** está orientado a fortalecer la relación del Estado con el ciudadano, a partir de la interiorización de una cultura institucional basada en un trato preferente, privilegiado y amable a la ciudadanía, que fomente una adecuada actitud en el servicio que impacte en la calidad de vida de las personas que a diario interactúan con la Alcaldía municipal de Ciénaga.

Es una gran apuesta entonces, del presente Manual, la de regular actuaciones de carácter general relacionadas con la prestación de los servicios, de manera que, propone estandarizar varios aspectos del servicio, desde el saludo, la atención, la actitud, la orientación, la evaluación de la satisfacción y el manejo de situaciones complejas que se presentan en la atención.

La atención al ciudadano en la Alcaldía de Ciénaga es un proceso en transformación, tanto así, que en la “estrategia anual de lucha contra la corrupción y de mecanismos para mejorar la atención al ciudadano 2018” hemos dispuesto de acciones orientadas a la creación del Sistema de Atención al Ciudadano, dirigido a potenciar la atención y privilegiar a los ciudadanos, brindando condiciones de confort que impacten significativamente en sus vidas.

La premisa fundamental de la Alcaldía municipal de Ciénaga en el servicio, consiste en comprender que no es suficiente con brindar el servicio que el ciudadano busca, sino que la satisfacción consiste en dar más de lo que él espera; por eso, cada ciudadano que acude ante la administración municipal siempre debe llevarse un valor agregado por parte del funcionario que lo atiende y es aquí donde el funcionario marca la diferencia, con su actitud y compromiso.

Cada funcionario que atiende a un ciudadano que se acerca a la Alcaldía de Ciénaga está comprometido con la satisfacción en el servicio, para ello debe dar lo mejor de sí hasta lograrla, y eso significa que no importa si el ciudadano no encuentra lo que busca o no recibe la respuesta esperada, debemos garantizar que se llevará una grata impresión del compromiso, entereza, cortesía y diligencia de la administración para atender su requerimiento, sólo así lograremos la satisfacción.

Lograr la satisfacción del ciudadano a partir de un servicio de calidad, es una tarea conjunta de la Alta Dirección y de cada uno de los servidores y colaboradores de la administración municipal, que va desde la disposición de instrumentos, estrategias, orientaciones, ambientación y recursos económicos, de infraestructura, logísticos y

tecnológicos; hasta la voluntad y el compromiso de cada uno de los servidores que ejerce contacto con la ciudadanía, cualquiera que sea su función o lugar de trabajo.

Brindar a los habitantes de Ciénaga el servicio de excelencia que merecen, debe convertirse en un propósito común, en una meta conjunta, en una forma de vida de los servidores públicos y colaboradores de la administración municipal.

Los protocolos de servicio al ciudadano son una herramienta útil para mejorar la imagen que los ciudadanos tienen sobre la Administración Municipal, reflejar la coherencia y confiabilidad de la entidad; y buscan convertir las cualidades generales de un buen servicio, en actitudes que ofrezcan un mismo nivel de servicio en la relación Alcaldía – Ciudadanos.

Edgardo Pérez Díaz

2. Diez premisas del buen servicio.

El servicio a la ciudadanía en la Alcaldía municipal de Ciénega se cimienta en las siguientes premisas:



- **El ciudadano es lo primero.** No importa lo que estés haciendo, el ciudadano siempre es la prioridad. Recordemos que sin ciudadanos no hay servicios; sin ellos, no se cumple el objetivo institucional
- **Un ciudadano insatisfecho genera ciudadanos insatisfechos.** La información trasciende, si un ciudadano está insatisfecho con el servicio, pasará la voz, también lo hará cuando esté satisfecho. Cuida siempre que tus acciones y actitud, coadyuven a lograr la satisfacción de los ciudadanos.
- **Cumple lo que prometes.** No te comprometas con el ciudadano a imposibles. Cumple con los plazos y los pactos que realices con los ciudadanos en el marco del servicio.
- **No hay imposibles cuando se quiere.** Cuando tenemos claro que el ciudadano es lo más importante, lo haremos todo hasta lograr su satisfacción.
- **Sólo hay una forma de satisfacer al ciudadano, darle más de lo que espera.** Más allá del servicio que el ciudadano busca, debemos sorprenderlo siempre, con algo que él no espera.
- **Para el ciudadano tú marcas la diferencia.** El funcionario o colaborador que atiende al ciudadano le da un toque personalizado a la atención con su actitud y disposición. De éste depende la satisfacción del usuario.
- **La mejor opción para satisfacer al ciudadano es trabajar en equipo.** Cuando se trata de satisfacer al ciudadano todos somos un equipo, todos nos comprometemos.
- **El juicio sobre la calidad del servicio lo hace el ciudadano.** No importa qué tan bien crees que prestas el servicio, siempre permítele al ciudadano evaluarlo.
- **Por muy bueno que sea el servicio siempre hay algo por mejorar.** Aun cuando la evaluación del servicio sea la mejor, no olvides que la mejora es continua e infinita.
- **Fallar en un punto significa fallar en todo.** Cuida cada momento de la atención al ciudadano, un solo error será suficiente para no lograr la satisfacción.

3. Aspectos preliminares a la atención

- No olvides que la finalidad del servidor público es servir al público, y, por tanto, el ciudadano es la razón por la que estás aquí.
- Quien no vive para servir no sirve para vivir. (Teresa de Calcuta)
- Se amable siempre con el ciudadano, que se te note el agrado de atenderlo.
- No olvides saludar siempre a cada ciudadano, no importa si no eres tú quien está atendiendo su solicitud.
- La expresión corporal cuenta, no importan tus palabras cordiales si el ciudadano percibe en tus expresiones faciales o movimientos corporales una mala actitud o resistencia en la atención.
- Haz siempre contacto visual con el ciudadano.
- El momento de la verdad se da en el primer instante en que el ciudadano entra en contacto con la entidad, de ahí la importancia de cuidar todos los aspectos: el saludo, la infraestructura, aseo, acondicionamiento, etcétera.
- Tendrás un sólo momento para causar una primera buena impresión. Cuida ese instante y procura mostrar lo mejor de ti.
- Tu sitio de trabajo hace parte de tu imagen personal. Una oficina organizada hablará muy bien de ti.
- La puntualidad es indispensable para mostrar una buena imagen. Es el reflejo de la disciplina y responsabilidad.
- Disponte a atender al ciudadano, procura no atender llamadas o a los compañeros en el momento de la atención. Dedicáte al ciudadano.



4. ¿Qué es el servicio al ciudadano?

El servicio es una filosofía de vida que nos impulsa como personas o entidades a ayudar a los demás; es la vocación interna que nos compromete con el otro a satisfacer sus necesidades, sus requerimientos, sus expectativas e inquietudes.



En la Administración Municipal de Ciénaga entendemos el servicio al ciudadano como nuestra razón de ser. **Los ciudadanos son el eje de la gestión pública**, por eso es que todos y cada uno de nuestros esfuerzos deben buscar satisfacer sus necesidades y garantizar su bienestar individual y colectivo.

El servicio al ciudadano en la Alcaldía de Ciénaga debe dirigirse a facilitar el cumplimiento de los deberes ciudadanos y a que les sean reconocidos y garantizados sus derechos.

La Alcaldía municipal de Ciénaga presta el servicio al ciudadano a través de diferentes canales de atención; y lo hace de manera preferente, a través de varios puntos de contacto presenciales establecidos en cada dependencia de la entidad; sin embargo, la Administración Municipal trabaja en la centralización de la información a través de un único punto de contacto. Actualmente, existe una funcionaria encargada de Recepcionar en el primer piso, las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

5. Objetivos General

El objetivo fundamental de este Manual es establecer procedimientos y protocolos para la operación cotidiana del servicio, los cuales deben acatar los servidores y particulares que, por su razón de ser, por sus funciones y/o actividades, participan en el Ciclo de Servicio al Ciudadano en la Alcaldía municipal de Ciénaga.

5.1. Objetivos Específicos

- Promover en los servidores, la formación de una cultura de servicio que atienda y valore las necesidades y peticiones de los usuarios y de la ciudadanía en general.
- Brindar los servicios de una manera cortés, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana.
- Estandarizar reglas de juego para la atención a la ciudadanía, bajo protocolos orientados a obtener su satisfacción.
- Desarrollar y fortalecer en los servidores y colaboradores destrezas y habilidades para la atención al público, especialmente en aquellos funcionarios que se relacionan con el servicio y atención a la ciudadanía.
- Sensibilizar a los servidores públicos sobre la importancia de una adecuada actitud en el servicio, y una nueva cultura de satisfacción del ciudadano.

6. Atributos del Buen Servicio

8

Para que un servicio al ciudadano sea realmente de calidad, debe cumplir con algunas características o atributos:

- **CONFIABLE**

Que se presten los servicios de tal forma que los ciudadanos confíen en la exactitud de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad.

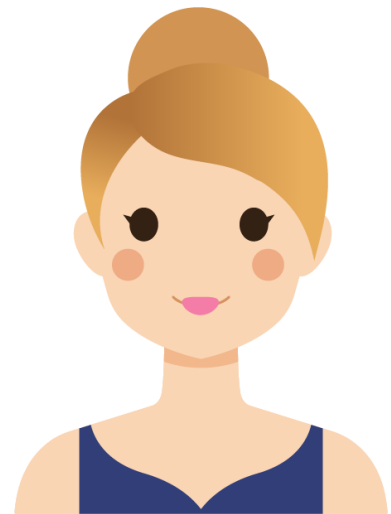
- **AMABLE**

Que se brinden los servicios solicitados de una manera respetuosa, gentil y sincera.

- **DIGNO**

Que el servicio a que tienen derecho se brinde de la mejor forma posible a todos los ciudadanos, tratándolos con la importancia que se merecen y teniendo en consideración su condición humana.

- **EFFECTIVO**



Que el servicio responda a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos, siempre que éstas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen nuestro accionar como servidores públicos.

- **OPORTUNO**

Que el servicio sea ágil y se preste en el tiempo establecido y en el momento requerido.

7. ¿Cómo prestar un servicio con calidad al ciudadano?

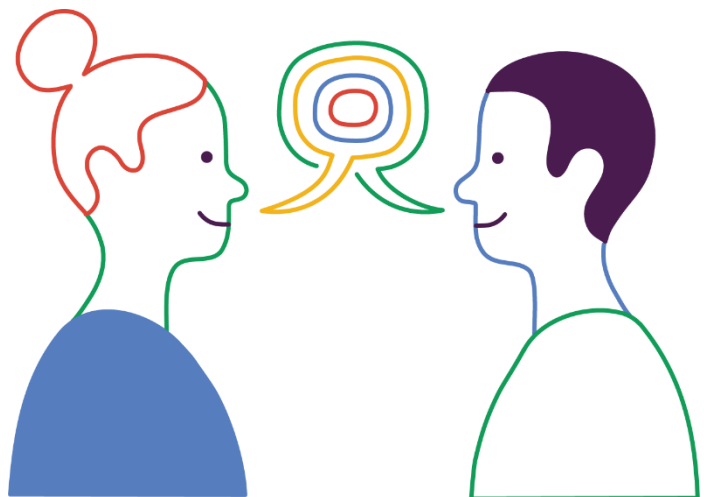
Prestar un servicio de calidad a los ciudadanos se requiere ante todo del **compromiso del servidor público**, que asuma una actitud racional y afectiva. No hay que olvidar que una **Alcaldía sin ciudadanos es como un Hospital sin enfermos o una escuela sin estudiantes**. Dicho de otra manera, sin ciudadanos no hay servicio.

No es habitual que las entidades públicas y las personas que en ellas laboran estén orientados hacia el servicio al ciudadano. Usualmente, una entidad o un servidor se evalúan más con base en su capacidad para

ejecutar, bien sea tareas o recursos, que por el servicio que presten a la ciudadanía, aun cuando las entidades fueron creadas para llevar algún servicio al ciudadano.

Para lograr ese cambio cultural hacia una gestión orientada al servicio al ciudadano, la Alcaldía Municipal de Ciénaga trabaja en reforzar nuevos propósitos y desarrollar actitudes, habilidades y conductas adecuadas de servicio. Para tal fin, se promueven en los servidores públicos de la Administración Municipal las siguientes habilidades y aptitudes:

- Amabilidad y Cortesía
- Sensibilidad
- Comprensión
- Tolerancia y Paciencia
- Dinamismo
- Razonamiento, persuasión
- Capacidad para escuchar
- Capacidad para asesorar y orientar
- Autocontrol
- Creatividad



8. Ciclo de Servicio

El ciclo de servicio es la secuencia repetible de acontecimientos en el que funcionarios y colaboradores buscan satisfacer las necesidades y expectativas del ciudadano que se dirige o presenta a la alcaldía.

El ciclo empieza en el primer punto de contacto entre el ciudadano y la Alcaldía de Ciénaga, y termina, sólo temporalmente, cuando el ciudadano considera que el servicio está completo, y se reinicia cuando éste decide regresar por él.

El Ciclo de Servicio lo constituyen los diferentes puntos de contacto (momentos de verdad) que se dan en la relación con el ciudadano y marcan eventos claves de satisfacción o insatisfacción frente al servicio, y por ende la imagen de la entidad. En este ciclo los ciudadanos interactúan con servidores que cumplen funciones diferentes (roles) y dependen de la estructura del servicio a saber:

- **Rol de seguridad y vigilancia**

Estos roles tienen como finalidad: prevenir, detener, disminuir o disuadir amenazas que puedan afectar la seguridad de las personas o bienes de la Administración Municipal. Por esto, es preciso reconocer la importancia del rol de vigilancia en el ciclo de servicio, al ser el primer contacto con la ciudadanía en su ingreso a cualquier punto de atención por cuanto es necesario contar con su disposición, para que una vez verificada la labor de seguridad se dirija a las personas al punto de información, para que allí se les brinde la atención requerida.

- **Rol de orientador**

Se encuentra al ingreso del punto de atención, generalmente en la recepción o en el punto de información. Su actividad básica es orientar a la ciudadanía mientras permanece en el punto de atención principal y realiza todos sus trámites y servicios.



- **Rol de Atención al Ciudadano**

Es el funcionario encargado, en cada dependencia, de atender a los ciudadanos, y estar pendiente de que el servicio se preste en las condiciones establecidas, verificando la capacidad del proceso mediante el monitoreo permanente de la prestación del servicio y el cumplimiento de los requisitos del producto.

- **Rol de Evaluador**

Lo ejerce el funcionario encargado de aplicar la encuesta de satisfacción del ciudadano en cada dependencia, una vez se haya brindado la atención presencial; y tiene por finalidad evaluar el grado de conformidad del ciudadano respecto de la calidad del servicio recibido, sobre el producto y la atención.



9. Factores claves en el servicio que impactan a la ciudadanía.

- **Actitud**

Se define como el conjunto de comportamientos que emplea un individuo en su relación con otros. En la relación con la ciudadanía, el servidor debe emplear comportamientos que denoten interés por el trabajo que realiza, preocupación por satisfacer sus requerimientos, y sentido de pertenencia con la institución a la que representa.

- **Comunicación**

Es la “acción y efecto de comunicarse”. La comunicación humana se manifiesta cuando un receptor y un emisor por diversos modos, intercambian información. La comunicación con la ciudadanía debe ser cordial y asertiva.

- **Imagen**

Es una representación visual que manifiesta la apariencia de un objeto real o imaginario. A nivel organizacional, es la visión que se tiene de una empresa en el mercado. En el servicio, es la



percepción que tiene la ciudadanía al recibir un bien o un servicio, es la primera impresión en el momento de verdad del Ciclo de Servicio. Por lo anterior, se puede deducir que la imagen que proyecta el servidor de sí mismo y de la institución que representa (forma de vestir, organización del puesto de trabajo y disposición para servir) y la comunicación (tono de voz, palabras que utiliza, forma de escuchar) son factores determinantes cuando se pretende medir la satisfacción de la ciudadanía.

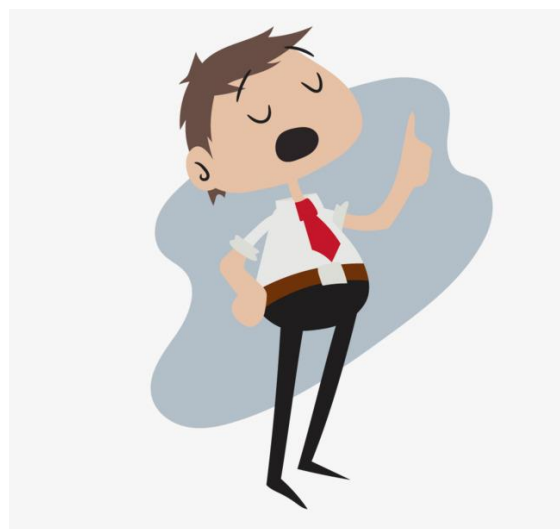
10. Pautas preliminares en la Atención

10.1. Presentación Personal

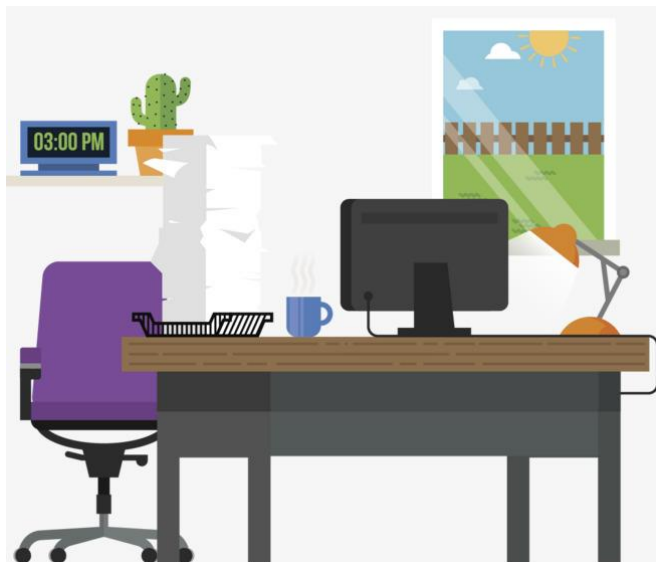
La apariencia personal de los servidores en los puntos de servicio a la ciudadanía produce un gran impacto en las personas a quienes se les presta un servicio y refuerza la imagen integral de la Administración Municipal. Una forma de vestir demasiado osada o descuidada crea una impresión negativa, puede conllevar a que los ciudadanos se formen una impresión desagradable en la atención.

La ciudadanía espera de los servidores públicos una presentación personal apropiada para la tarea que ellos desempeñan y que de importancia y estatus en la atención. Una adecuada presentación personal coadyuva en la dignificación del servicio; por consiguiente, los servidores de los puntos de contacto deben tener en cuenta lo siguiente:

- Identificarse con su respectivo carné a la vista de la ciudadanía.
- Eliminar el uso de tenis, camisetas deportivas, camisas a la vista sin mangas, sombreros y similares.
- Lucir el cabello y las uñas limpias y bien arregladas.
- Si usa maquillaje, debe aplicarlo antes de la llegada al puesto de trabajo y este debe ser natural, reflejando una imagen sobria y agradable. Evite hacer retoques a la vista de la ciudadanía.
- Garantizar el aseo personal en todo momento, evitando olores desagradables como el de cigarrillo.
- Evitar aplicar perfumes en el puesto de trabajo.
- Eliminar el uso de audífonos.



10.2. Presentación de los puestos de trabajo



El cuidado y apariencia de los espacios físicos donde se presta el servicio tiene un **impacto inmediato en la percepción de la ciudadanía**; un puesto de trabajo sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor que se desarrolla da la sensación de desorden, descuido y desorganización, no sólo atribuible al servidor o servidora que ocupa el lugar, sino al punto de atención en general. Debe ser del interés de servidores, ofrecer a la ciudadanía a través del **orden y la pulcritud de sus puestos de trabajo**, una sensación de armonía y eficiencia en el desempeño de su cargo, además facilita la labor individual.

En este sentido, el puesto de trabajo donde se atiende al ciudadano debe estar siempre bien presentado; para esto, se deben seguir las siguientes recomendaciones:

- Mantenerlo en perfecto orden y aseo.
- Las carteras y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del ciudadano.
- No tener elementos distractores tales como teléfonos celulares, radios, revistas, fotos, adornos, avisos y juegos en el puesto de trabajo.
- No consumir alimentos ni reproducir música que genere distracción en los puestos de trabajo.
- La papelería e insumos deben estar guardados en las gavetas del escritorio y solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel.
- Los documentos deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal o de gestión.
- La papelería de basura no debe estar desbordada.

11. Pautas generales en la Atención

Al inicio y durante la atención tenga en cuenta lo siguiente:

- Documentétese con respecto a la información que se va a transmitir.
- Prepárese de antemano: le resultará más fácil escuchar, si ha preparado usted su parlamento o esquema de conversación.
- Tome notas, le permitirá acordarse de los puntos importantes.
- Pregunte cuando no esté seguro de haber comprendido suficientemente.
- Haga sentir que está atento diciendo de vez en cuando “sí, entiendo”, demostrando empatía a través de su voz, mostrando al interlocutor que le está escuchando, que se pone en su lugar, que comprende lo que dice. Asienta con la cabeza y utilice frases como “...entiendo su situación”.
- Frases de recuerdo: si desea que su interlocutor dé más información sobre un tema, emplee frases del tipo “decía Ud...”; después prosiga con alguna pregunta: quién, qué, cuándo, dónde, por qué, cómo...
- Evite sacar conclusiones precipitadas de lo que cree va a decir el interlocutor y no intente finalizar sus propias frases mentalmente.



- Una pausa de su interlocutor, aunque sea larga, no significa que lo haya dicho todo, permítale continuar.
- Respire pausadamente.
- Reformule los hechos importantes.
- Sea prudente respecto a lo que su interlocutor este manifestando.
- Evite los juicios sobre la situación o condición del ciudadano.

12. Protocolos para un buen servicio.

Teniendo en cuenta que cada canal de comunicación con la ciudadanía tiene sus características propias, es importante establecer protocolos que sean utilizados por la Alcaldía municipal de Ciénaga a través de la Atención Presencial en los puntos de atención.

Cabe señalar que dichos protocolos están dirigidos a todos los servidores y colaboradores que brindan atención presencial, cualquiera que sea el cargo, forma de vinculación y rol desempeñado.

12.1. Pautas Generales

Es importante hacer sentir bien al ciudadano. Para lograr este propósito los servidores y servidoras aplicarán el siguiente protocolo de atención a la ciudadanía:

- **Horario:** Cumpla estrictamente el horario de trabajo, preséntese en el punto de atención 15 minutos antes de iniciar la jornada laboral, con el fin de prepararse para la atención, verificar que esté limpio el puesto de trabajo y sus respectivos equipos, y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio.
- **Expresión facial:** la expresión facial es relevante, el lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés.
- **Voz y Lenguaje:** el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- **Postura:** la postura adoptada mientras se atiende a la ciudadanía refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar posturas rígidas o forzadas.
- **Dotación:** Es importante conocer la dotación de las instalaciones, ubicación e identificación de módulos, ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia, los puntos de fotocopiado y de pago, entre otros. De igual forma, estar enterados de los procedimientos para atención de emergencias.



13. Protocolo básico de Atención Presencial

- Haga contacto visual con la persona desde el momento en que se acerque.
- Sonríale al ciudadano, de modo que sienta que está agradado de servirle.
- Salude de inmediato de manera amable y sin esperar a que le saluden primero, usando la expresión “en qué le puedo servir”.
- Pregunte al ciudadano su nombre y úselo para dirigirse a él o ella cuando menos una vez durante la atención, anteponiendo “señor” o “señora”.
- Brinde una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- Utilice los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente a la persona, con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- Hágale saber que usted tiene interés en conocer su necesidad, utilice frases como: “Entiendo que usted requiere...”
- Tenga en cuenta que en ningún momento es válido dirigirse al ciudadano con diminutivos o expresiones que puedan incomodarlo o ser malinterpretadas de su parte como: “reinita, mamita, abuelita, hijita, papito, muñeca, princesa”, etc.
- Responda a las preguntas del ciudadano y brinde toda la información que requiera de forma clara y precisa.
- En caso que la solicitud no pueda ser resuelta en ese punto de atención, brinde amplia explicación del porqué debe dirigirse a otro punto, cuidando de orientar al ciudadano de la manera más precisa. Si el punto al cual debe remitirse se encuentra ubicado en el mismo lugar, indíquelo hacia donde debe dirigirse.
- Trabaje para garantizar la satisfacción de la persona atendida; sea su asesor.
- Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la consulta del ciudadano, infórmele del porqué se retira y el tiempo aproximado que debe esperar. Al regresar se debe agradecer la espera.



- Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, explique al ciudadano la razón e informe la fecha en que su requerimiento será atendido y el medio por el cual se le notificará.
- En la finalización del servicio, confirme con el ciudadano si está clara la información o el trámite realizado, y si es el caso, informe sobre tareas pendientes o adicionales a realizar para culminar con su requerimiento. Si es posible y/o necesario entregue información escrita para garantizar su total transferencia.



- Demuestre entusiasmo y cordialidad.
- Use el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Haga que los últimos 30 segundos cuenten para entregar un producto satisfactorio y de calidad.
- Finalice el servicio expresando una despedida cordial, usando la expresión “hay algo más en que le pueda servir”.

- Permanezca siempre en su puesto de trabajo, listo para atender con dedicación exclusiva a la próxima persona que requiera de su servicio; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegúrese que alguno(a) de sus compañeros(as) esté atento a reemplazarlo durante su ausencia.
- Deje lo que esté haciendo mientras sirve al ciudadano; esto le hará sentir que él o ella merece toda su atención.
- No converse ni por teléfono ni con los compañeros(as) de temas ajenos a la solicitud del ciudadano, mientras lo atiende.
- No tutee a los ciudadanos ni utilice frases afectuosas hacia ellos y ellas.
- Sea prudente en su manera de reír, sentarse, pararse, toser, estornudar, etc.
- La atención que se dé a amigos, familiares y conocidos debe ser igual a la que se presta a todos los ciudadanos, sin distinción alguno.

- No coma ni mastique chicle mientras está en su puesto de trabajo.

14. Manejo de Ciudadano Conflictivos

Como servidor, es conveniente examinar primero sus propias reacciones con los demás. La respuesta instintiva, aunque a menudo comprensible, no siempre es la mejor desde ninguna perspectiva. Las personas difíciles están tan acostumbradas a emplear una serie de tácticas, que es muy probable que caiga de lleno en su trampa y les dé pie para que la ataquen.

Muy probablemente los servidores terminan enfadados, frustrados y decepcionados consigo mismos. Por ello, es mucho mejor pensar antes de reaccionar y aún mucho mejor, si conoce la estrategia adecuada para el caso.



Usted puede elegir el modo de reaccionar y responder a las personas, comprenda las opciones que tiene y aprenderá a reconocer cuál es la mejor y la más apropiada en cada caso. Podrá incrementar sus puntos fuertes (y se supone que disminuirán los débiles) y aprenderá a no dejarse arrastrar hacia una respuesta que no le conduce a ninguna parte y que le deja agotado y desengañado de sí mismo.

Entre las herramientas que facilitan el tratamiento a ciudadanos difíciles, se sugieren las siguientes:

- Deje que el ciudadano se desahogue y diga cómo se siente:
 - Que se exprese sin interrupciones
 - Muéstrole con su actitud que lo está escuchando
 - Mantenga el contacto visual
 - Omita tomarse la situación como personal, el ciudadano reclama sobre un trámite o servicio.
- En lugar de formarse una opinión negativa del ciudadano, pregúntese: ¿Qué necesita esta persona y cómo le puedo satisfacer esa necesidad?, muéstrole solidaridad.
- Presente al ciudadano disculpas por lo ocurrido y hágale ver que usted comprende la situación.

Empiece a solucionar el problema:

- Obtenga del ciudadano toda la información que necesite, verifique los datos, repitiéndoselos.
- Presente una propuesta de solución sin comprometerse a nada que no pueda cumplir, las personas en muchas ocasiones prefieren una solución costosa pero definitiva.

Haga seguimiento a la solución:

- Si puede, contacte posteriormente al ciudadano para medir su grado de satisfacción con la solución.
- Si el tipo de problema es recurrente, manifiéstelo a su jefe inmediato pues debe darse una solución de fondo a las causas que lo originaron.
- Si el malestar del ciudadano es originado por algún evento o decisión de la administración, trate de mostrarle el lado positivo de la medida de la cual debe estar documentado con antelación.
- Si el ciudadano inicia la grabación de la atención, tenga en cuenta que esto no va en contra de la Ley, actúe acorde a los protocolos establecidos; si esta persona se torna violenta, informe al su superior para que intervenga y si es del caso (extremo) se contacte con la Policía e informe para que se proceda acorde a las normas sobre violencia contra servidor público vigentes (Artículo 429 del Código Penal, Violencia contra servidor público).
- Intente siempre socorrer a quien lo solicite o pida ayuda, para ello resultará conveniente siempre que uno o más compañeros, diferentes al que atiende, intervengan en la atención al ciudadano.
- En casos muy complejos, solicite la atención del ciudadano a su superior. Esto siempre es un buen recurso, toda vez, que le resalta la importancia que al ciudadano se le pretende brindar.



15. Tips para dar respuestas en caso de no resolver favorablemente una solicitud.

En ocasiones la respuesta a una solicitud no siempre resuelve la necesidad de un ciudadano; por lo tanto, a continuación, se detallan algunos tips para tener en cuenta y dar una respuesta adecuada, evitando que el ciudadano se sienta inconforme:

- Ofrezca una disculpa al ciudadano por no poder satisfacer de manera efectiva su solicitud.
- Diga "Lo que voy a hacer es..." y ofrezca medidas alternas que, aunque no son exactamente lo que el ciudadano quiere, pueden ayudar a dar una solución aceptable a la situación.
- Diga luego: "Lo que usted puede hacer es..." y recomiende una solución temporal y pronta o ciertas medidas que el ciudadano puede tomar en el futuro para evitar que la situación se repita.
- Agradezca al ciudadano su comprensión.



20

16. Protocolo básico de Atención Telefónica



El teléfono es un recurso que facilita la interacción ciudadana acortando tiempo y distancias. La comunicación telefónica nos permite brindar información sobre trámites y servicios, planes, programas y eventos; Recepcionar y tramitar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones; y brindar orientación en general sobre todo el quehacer de la Alcaldía municipal de Ciénaga.

Las pautas básicas en las interacciones telefónicas son generales y aplicables a cada dependencia, de ahí que todos los servidores y colaboradores de la administración municipal deben tener en cuenta las siguientes:

- **Actitud de servicio:** Es la disposición que muestran los servidores públicos y colaboradores hacia las diferentes situaciones expuestas por la ciudadanía, evitando emitir críticas o comentarios negativos con relación a lo proferido por los ciudadanos.

- **Intensidad de voz:** Este parámetro está relacionado con la entonación utilizada al interactuar con los ciudadanos. Esto significa que si la voz es demasiado fuerte podría mostrar agresividad y en caso contrario, con un tono de voz baja, el mensaje que se transmite podría llegar a ser imperceptible para el receptor.
- **Evite emitir algún sonido incómodo antes y durante la llamada:** Esto hace referencia a algunos sonidos bastante incómodos que se producen, generalmente, de manera espontánea durante una llamada.
- **Vocalización adecuada:** Pronuncie de manera clara el mensaje.
- **Velocidad de la voz:** no hable ni muy rápido ni muy pausado.
- **Sustente y/o justifique la información brindada:** Tiene que ver con la capacidad que posee el servidor público para argumentar las posiciones y respuestas que dan los ciudadanos en un momento dado.
- **Tome atenta nota:** tome nota de todos los datos aportados por el ciudadano, si es necesario vaya escribiendo los datos más relevantes.
- **Emplee un lenguaje claro y sencillo:** El vocabulario y uso de las palabras debe ser adecuado, esto significa un vocabulario claro, sencillo y que sea entendible para quien está recibiendo el mensaje.
- **Use frases de etiqueta telefónica:** Hace referencia a la forma en cómo se contesta y cómo se solicitan datos a los ciudadanos. Por ejemplo, “por favor” u otras que determine cada Entidad. Del mismo modo, si se responde a alguna pregunta, utilice la frase “sí señor” o “si señora”. Estas frases deben utilizarse al menos una vez durante la llamada, siempre y cuando se requiera.
- **Utilice los guiones establecidos:** Hace alusión al uso correcto de los guiones establecidos para atender una llamada en cualquiera de los medios de interacción ciudadana del canal telefónico, por ejemplo “Buen día (o tarde) Bienvenido a la Alcaldía de Ciénaga habla con (indique el nombre del servidor) ¿en qué le puedo servir?...”
- **Escuche activamente a los ciudadanos:** Esto tiene que ver con la atención que se les presta a los ciudadanos durante la llamada. Cuando quien escucha no posee esta característica, incurre en el error de solicitar nuevamente datos o aclaraciones que ya se dieron.

- **Ocupación del canal adecuadamente:** Esto hace referencia a que los servidores deben utilizar el canal telefónico para dar respuesta a las llamadas por parte de la ciudadanía y no para realizar otras acciones, como por ejemplo realizar o recibir llamadas personales; durante los tiempos de espera, debe retomar la llamada constantemente para que los ciudadanos sientan acompañamiento constante y no cuelguen la llamada.
- **Confirme la información suministrada:** Es indispensable verificar que la información transmitida a la ciudadanía se comprenda claramente, para evitar que los ciudadanos deban llamar nuevamente.
- **Finalice la llamada con el guion de despedida establecido por la Entidad:** Hace referencia al uso correcto del guion de despedida para el canal telefónico establecido por la Entidad, por ejemplo: “Gracias por llamar a la Alcaldía municipal de Ciénaga, recuerde que habló con (nombre del servidor)...”

17. Protocolo básico de Atención Virtual



22

En la comunicación con los ciudadanos ningún canal es más importante que otro, porque todo forma parte de la experiencia con el ciudadano, por ello, la atención debe formar parte de nuestra estrategia de contactos a través de mensajería instantánea, correo electrónico, página web, chat, foros virtuales y Redes Sociales.

La atención al ciudadano por medios virtuales es uno de los puntos más valorados por nuestros ciudadanos además de las formas de atención tradicionales, puesto que estas suponen celeridad en la diligencia y menos

costos y tiempo para el ciudadano; no olvidemos que uno de los activos más importantes de las sociedades modernas es el tiempo.

Pautas para la atención virtual:

- Conservar en todo momento la identidad institucional, en todas las ventanas de redes sociales, chat, mensajerías instantáneas etc., debe aparecer el logo de la Alcaldía y responder a las directrices institucionales.
- Definir unanimidad en los estilos de los diferentes sistemas de información.
- La tipografía institucional debe cumplir como mínimo las características de fuente, tamaño y color que permita la fácil lectura e interpretación en la pantalla del medio virtual.
- Contar con un ayudante (mapa del sitio) en la página web, que guíe al navegante a ubicar la información de mayor trascendencia, facilitando su acceso y localización (imágenes, mensajes claros, señalización), bajo unos criterios amplios y flexibles, con diversidad de opciones en los resultados.
- Procurar el uso de pestañas dentro de una misma página y así evitar contenidos extensos, optimizando la información a través de opciones o menús.
- Disponer de una opción de búsqueda que facilite la ubicación de información dentro del ambiente virtual.
- La ciudadanía en general no entiende con facilidad los términos institucionales, por tanto, el lenguaje debe ser puntual, sencillo y concreto, y respetando las normas de ortografía de la lengua castellana (se debe redactar en tercera persona, en infinitivo sin utilizar siglas o abreviaturas).
- La web es un medio interactivo, por tanto, es importante realizar lo necesario para evitar que se “caiga”, el mantenimiento debe programarse en momentos de menor visita y la información debe estar actualizada.
- Es importante asegurar la credibilidad y veracidad de la información; incluir gráficos de calidad, estadísticas, indicando fuentes y fechas y buen nivel de escritura.



- La diversidad de idiomas y lenguajes asegura una mayor cobertura, una mejor comprensión y demuestra interés institucional por llegar a toda la ciudadanía y grupos de interés.
- Responder los comentarios de redes sociales que impliquen consultas o solicitud de información.



- Abstenerse de publicar opiniones personales en los recursos digitales empleados por la entidad.

- De manera preferente, enlace el comentario de la red social con un link de la página web donde esté la información de interés.

- Respete los horarios de atención del chat informados previamente a los ciudadanos.

- Antes de empezar el servicio de chat o telefónico, verifique el estado de los equipos como diademas, computador, acceso a internet, servicio de red y tenga a la mano el material institucional necesario para dar respuesta a los requerimientos.

- Publique información en las redes sociales de manera clara, oportuna, actualizada y comprensible.

- Los encargados de las comunicaciones y el web máster de la entidad, deberán procurar mantener actualizada la información de noticias de la página web.

- Evite demoras injustificadas en el desarrollo de la conversación por chat, y responda las preguntas en forma ordenada.

- Una vez acepte la solicitud en el chat, salude de inmediato usando el protocolo institucional o diciendo “Buenas tardes/días, soy (nombre y apellido), seguidamente pregunte el nombre y el correo electrónico del ciudadano. Pregunte “¿en qué le puedo servir?”



- Una vez hecha la solicitud, analice el contenido y establezca si es tan compleja como para sobrepasar las posibilidades de uso del chat. De ser así, informe al ciudadano y brinde las opciones que procedan.

- Busque la información, prepare la respuesta e informe a los ciudadanos teniendo en cuenta lo siguiente: cuide la ortografía, comuníquese mediante frases cortas que faciliten la fluidez y la comprensión, no use símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración y divida las respuestas largas en párrafos.
- Antes de enviar la respuesta o realizar publicaciones revise las mayúsculas, puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información y, si efectivamente se están atendiendo todos los interrogantes de la solicitud o cumple con los principios básicos de la información: completa, actual, de interés, veraz
- Si se corta la comunicación por caída o congestión del internet, se debe elaborar la respuesta y enviarla a la dirección de correo electrónico indicada por los ciudadanos.
- Sea conciso en las respuestas por chat, mensaje de correo electrónico o mensajes en redes sociales. Leer mensajes en medios electrónicos cuesta más trabajo que leerlos en papel. Los mensajes electrónicos muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Redacte oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, lo mejor es dividirlo en varios párrafos.
- Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- El uso de mayúsculas sostenidas, negrillas y signos de admiración debe evitarse, su uso debe hacerse solo en casos estrictamente necesarios.

18. Retroalimentación de la atención.

Al finalizar el procedimiento de atención al ciudadano, siempre que se haya dado cierre al mismo de manera definitiva en el formato o sistema, se debe proceder a evaluar el grado de satisfacción del ciudadano sobre la oportunidad e idoneidad de las respuestas y la calidad y amabilidad del servicio.

Esta retroalimentación final permite identificar no sólo las fortalezas del proceso para repotenciarlas, sino sus debilidades para corregirlas hacia el futuro. Esta medición permitirá, como se dijo al inicio de este manual, prestar un servicio de calidad al ciudadano.



Para los efectos anteriores, la Alcaldía municipal de Ciénaga, al final de cada atención realizará una encuesta a los ciudadanos así:

- En la atención personalizada, el servidor, servidora o contratista de la oficina en ejercicio de la atención al ciudadano al finalizar la conversación le aplicará la encuesta, y cuando finalice la jornada la tabulará a efectos de hacer el análisis posterior.
- Se contará con un buzón de sugerencias que deberá ser revisado diariamente, a fin de conocer las inquietudes y sugerencias de los ciudadanos.

19. Evaluación de la satisfacción del ciudadano.

La medición del nivel de satisfacción del ciudadano en la Alcaldía municipal de Ciénaga debe apuntar a conocer si el servicio fue prestado con atención, información, oportunidad y calidad.

En esta medida el ciudadano calificará las siguientes características y atributos de la atención:

- Atención recibida durante la prestación del servicio (incluye actitud de quien lo atendió).
- Suficiencia, certeza y calidad de la Información recibida durante la prestación del servicio.
- Oportunidad en prestación del servicio.
- Calidad del servicio recibido y
- Suficiencia e idoneidad de las instalaciones donde lo atendieron.

El ciudadano deberá calificar los criterios señalados en una ponderación del 1 al 5, de acuerdo al instructivo que contiene la encuesta de satisfacción del ciudadano implementada por la entidad.

Lo anterior permitirá, como ya se dijo, re direccionar procesos y procedimientos y avanzar hacia la búsqueda de la satisfacción al ciudadano, fin último de la prestación de todo servicio.

