



**ALCALDÍA MUNICIPAL  
CIÉNAGA MAGDALENA**

# PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



¡Hay que dar para  
recibir y, hay que  
creer para ver!



**ALCALDÍA MUNICIPAL**  
CIÉNAGA MAGDALENA



## Contenido

Diez premisas del buen servicio	5
Reflexiones preliminares a la atención al ciudadano	6
Qué es el servicio al ciudadano	7
Objetivos	8
Atributos del buen servicio	9
Calidad en el servicio	10
Momento de la verdad	11
Factores claves que impactan en la atención	13
Lineamientos preliminares en la atención	15
Protocolos para el buen servicio	17
Pautas generales	17
Protocolo primario en la atención presencial	18
Manejo de ciudadanos conflictivos	20
Guía para respuestas que no resuelven favorablemente una solicitud	22
Protocolo primario de atención telefónica	22
Protocolo primario de atención virtual	25
Mejora continua	29
Evaluación de la satisfacción del ciudadano	30





Este documento contiene unos parámetros a seguir para lograr la satisfacción del ciudadano en la atención que le ofrecemos, más allá del producto o respuesta que obtenga en el trámite o solicitud que gestione; y para lograrlo, diseñamos unas estrategias, acciones, lineamientos, recomendaciones y ejercicios dirigidos a nuestros funcionarios y colaboradores.

Buscamos que cada funcionario cultive la aptitud de servicio con calidad, diligencia y calidez. Sólo a través de un cambio de actitud y con un modelo de servicio que gire en torno a la satisfacción del usuario será posible mejorar los niveles de confianza en esta organización y, consolidar la política de atención al ciudadano.





# Decálogo del BUEN SERVICIO

- 1** **El ciudadano es lo primero, siempre.** No importa lo que estés haciendo, él siempre es la prioridad. Recordemos que sin ciudadanos no hay servicios; sin ellos, no se cumple el objetivo institucional
- 2** **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.
- 3** **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.
- 4** **No hay imposibles cuando se quiere.** Cuando tenemos claro que el ciudadano es lo más importante, lo haremos todo hasta lograr su satisfacción..
- 5** **La diferencia en el servicio la marca quien sirve.** 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.
- 6** **Sólo hay una forma de satisfacer al ciudadano, darle más de lo que espera!** Debemos sorprenderlo siempre, con algo que él no espera y que podamos hacer.
- 7** **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.
- 8** **La mejor manera de satisfacer al ciudadano es trabajar en equipo.** Cuando se trata de satisfacer al ciudadano todos somos un equipo, todos nos comprometemos.
- 9** **Siempre hay algo por mejorar.** Aun cuando la evaluación del servicio sea la mejor, no olvides que la mejora es continua e infinita.
- 10** **Fallar en un punto significa fallar en todo.** Cuida cada momento de la atención al ciudadano, un solo error puede frustrar el esfuerzo de todo el equipo.

# Lineamientos para la Atención al Ciudadano

✓ La finalidad del servidor público es servir al público, y, por tanto, el ciudadano es la razón por la que estás aquí.

✓ Se amable siempre con el ciudadano, que se te note el agrado de atenderlo.

✓ 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.

✓ Tendrás un sólo momento para causar una primera buena impresión. Cuida ese instante y procura mostrar lo mejor de ti.

✓ La puntualidad es indispensable para mostrar una buena imagen. Es muestra de disciplina y responsabilidad.

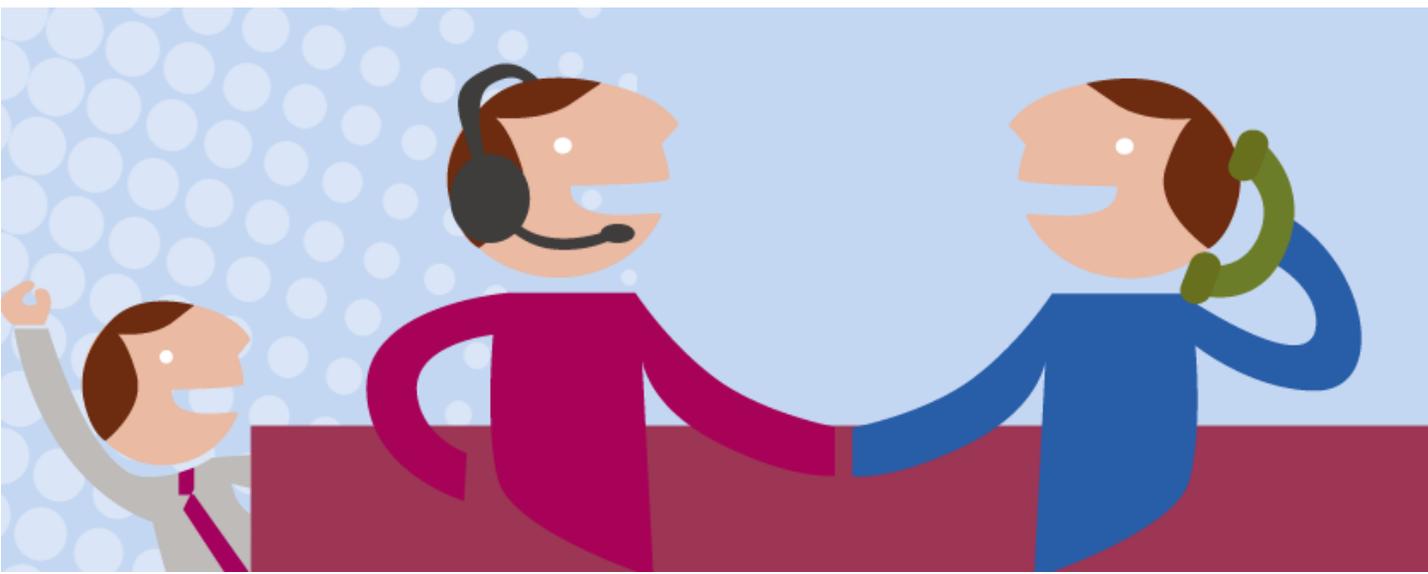
✓ Saluda siempre a cada usuario o ciudadano, no importa si no eres tú quien está atendiendo su solicitud.

✓ Haz siempre contacto visual con el ciudadano.

✓ El momento de la verdad está en el primer contacto del ciudadano con la entidad. Cuida todos los aspectos: el saludo, la infraestructura, aseo, acondicionamiento, etcétera.

✓ Tu sitio de trabajo hace parte de tu imagen personal. Una oficina o espacio de trabajo organizado hablará muy bien de ti y de la entidad.

✓ No atiendas llamadas o a los compañeros en el momento de la atención. Dedícate al ciudadano



# ¿Qué es el SERVICIO AL CIUDADANO?

El servicio es una filosofía de vida que impulsa a ayudar a los demás; es una vocación 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.

## CANALES DE ATENCIÓN

La Alcaldía municipal de Ciénaga presta el servicio al ciudadano a través de diversos canales de atención; y lo hace de manera preferente, a través de varios puntos de contacto presenciales establecidos en sedes como Salud, Educación, biblioteca, adulto mayor, UMATA y en cada dependencia de la entidad; sin embargo, estamos trabajando para centralizar la recepción de información a través de un punto único en la sede principal.

# OBJETIVOS



El objetivo principal de este documento es trazar unas pautas estandarizadas para guiar la atención a los usuarios; así como la prestación de servicios y el ofrecimiento de bienes por parte de nuestros funcionarios y colaboradores.

## Le apuntamos...

- ✓ A promover una cultura de servicio que busque satisfacer las necesidades y requerimientos ciudadanos.
- ✓ A brindar servicios con cordialidad, calidez y honestidad; dándole al ciudadano la importancia que se merece.
- ✓ A estandarizar las reglas para la atención a los usuarios a través de este documento.
- ✓ A Desarrollar y fortalecer destrezas y habilidades en los servidores y colaboradores de la alcaldía en la atención al público, especialmente en aquellos funcionarios de la primera línea de atención.
- ✓ A sensibilizar a los servidores públicos sobre la importancia de una adecuada actitud en el servicio.

# Cómo prestamos los SERVICIOS

Para la alcaldía de CIÉNAGA el servicio que prestamos debe cumplir con los siguientes atributos:

- AMABILIDAD** Que se brinden los servicios con respeto, gentileza y calidez.
- DIGNIDAD** Que el servicio brindado gire en torno a la importancia de los usuarios y, teniendo en consideración su condición humana.
- EFFECTIVIDAD** Que el servicio responda a las necesidades ciudadanas; que impacten positivamente en la comunidad.
- OPORTUNIDAD** Que el servicio sea ágil y se preste en el tiempo establecido y en el momento requerido.
- CONFIANZA** Que se presten los servicios de tal forma que los ciudadanos confíen en la veracidad de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos.

## Protocolos de servicio al ciudadano

Como garantizar que la comunicación y los intercambios el ciudadano sean consistentes y satisfactorios.



# Calidad en la ATENCIÓN

Un **servicio con calidad** requiere una actitud racional, eficaz y afectiva. La calidad es sinónimo de respeto, compromiso y reconocimiento de la importancia del usuario. **Sin ciudadanos no hay servicio.**

Para lograr una gestión dirigida 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**

**Cortesía**

**Paciencia**

**Tolerancia**

**Sensibilidad**

**Dinamismo**

**Razonamiento**

**Comprensión**

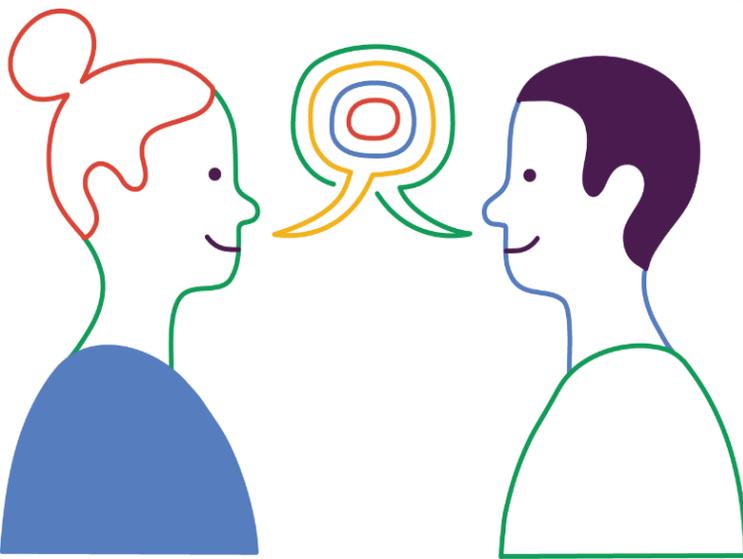
**Creatividad**

**Autocontrol**

**persuasión**

**Pasión**

**Capacidad para  
escuchar, asesorar y  
orientar**



El **Momento de la Verdad** es el instante en el que el usuario entra en contacto con funcionarios o elementos de la Alcaldía y se crea una impresión sobre la calidad del servicio.

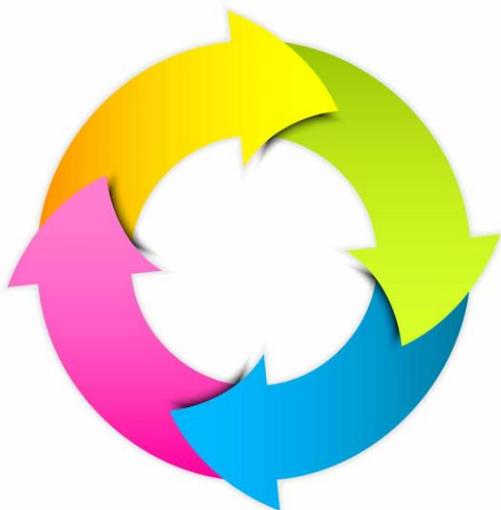
A partir que el cliente se expone a un momento de la verdad comienzan a formarse las percepciones. Ejemplos:

- ✓ Organización de sitios de trabajo
- ✓ Fachada, iluminación y accesibilidad en perfectas condiciones.
- ✓ Presencia y atención del personal de la Alcaldía
- ✓ Limpieza, orden y ambientación.
- ✓ Supresión de elementos de distracción o perturbación, como ruidos.

El **ciclo de servicio** es la secuencia repetible de acontecimientos para satisfacer las necesidades y expectativas del usuario o ciudadano.

El ciclo empieza en el primer punto de contacto entre el usuario y la alcaldía y termina, temporalmente, cuando el ciudadano considera que el servicio está completo, pero se **reinicia** cuando éste decide regresar para retomarlo o continuarlo.

El Ciclo de Servicio está integrado por los **puntos de contacto** (momentos de verdad) que se dan en la relación con el ciudadano que inciden en la percepción sobre la entidad. En este ciclo los servidores cumplen diferentes roles, de acuerdo con la estructura del servicio, a saber:



## Rol de vigilancia



Buscan prevenir, detener, disminuir o disuadir amenazas que puedan afectar la seguridad de las personas o bienes de la Administración Municipal. Representan el **primer contacto** con la ciudadanía en su ingreso a cualquier punto de atención, por ello es necesario que sean amables y conozcan los valores de la entidad para que direccionen a las personas al punto de información donde se les brinde la atención requerida.

## Rol de Guía

Se encuentra al ingreso del punto de atención, generalmente en la recepción o en el punto de información. Tiene como finalidad **orientar** al usuario o ciudadano al interior del punto de atención.



## Rol de atención al ciudadano



Lo ejerce el encargado de atender a los ciudadanos y cuidar de que el servicio se preste en las condiciones establecidas, monitoreando la prestación del servicio y el cumplimiento de los requisitos de cada producto.

## Rol de Evaluador

Se ejerce con la aplicación de la encuesta de satisfacción del ciudadano; busca evaluar el grado de conformidad respecto a la calidad, oportunidad y eficacia en el servicio.



# Factores claves que impactan en la ATENCIÓN

## Actitud

Es 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 ocurre cuando un receptor y un emisor intercambian información. **Importante:** 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. 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.

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 en la atención.





## PRESENTACIÓN PERSONAL

### Presentación personal

La apariencia personal de los servidores produce un gran impacto en las personas a quienes se atiende, incide en la imagen de la Administración Municipal; por lo que, una forma de vestir demasiado osada o descuidada crea una impresión negativa, puede conllevar a que los ciudadanos se formen una impresión desagradable.

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 encargados de la primera línea de atención deben tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ Evitar el uso de tenis, camisetas deportivas, camisas a la vista sin mangas, gorras.
- ✓ 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.
- ✓ Evitar olores como el de cigarrillo y, aplicar perfumes en el puesto de trabajo.

## Presentación de 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 a quien ocupa el lugar, sino al punto de atención en general. Debemos mostrar orden y la pulcritud en los puestos de trabajo, para transmitir armonía, respeto y eficiencia.

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 estar 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 papelera de basura no debe estar desbordada.

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

- ✓ Documéntese 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.



# Protocolos para el buen SERVICIO

Cada canal de comunicación con la ciudadanía tiene sus características propias, por ello es importante establecer protocolos que sean utilizados por la Alcaldía municipal en la Atención Presencial. Estos protocolos están dirigidos a **todos los servidores y colaboradores que brindan atención presencial**, cualquiera que sea el cargo, forma de vinculación y rol desempeñado.

## Pautas generales



Es importante hacer sentir bien al ciudadano. Para lograr este propósito debemos cumplir el siguiente protocolo de atención:

- ✓ **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 para ponerse al tanto de cualquier novedad.
- ✓ **Expresión facial:** 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 modular la voz de acuerdo con las circunstancias, 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.
- ✓ **Orientación:** Es importante conocer la distribución de las instalaciones, ubicación e identificación de módulos, ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia, los puntos de servicios y de pagos..

## 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 agrado 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”.
- ✓ 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 **no es apropiado** 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.
- ✓ En caso que la solicitud no pueda ser resuelta en ese punto de atención, brinde explicación del porqué debe dirigirse a otro punto, brindando orientación de a dónde debe dirigirse. Si el punto al cual debe remitirse se encuentra ubicado en el mismo lugar, indíquele cómo llegar.
- ✓ 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.



## Protocolo primario en la atención presencial

- ✓ Si la solicitud no puede ser resuelta en el acto, explique al ciudadano la razón e informe cuándo será atendido y el medio por el cual se hará.
- ✓ Al finalizar el 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.
- ✓ 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 por teléfono ni con los compañeros(as) de temas ajenos a la solicitud del ciudadano, mientras lo atiende.
- ✓ 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 distingo alguno.
- ✓ No mastique chicle mientras está en su sitio de trabajo.



# Manejo de ciudadanos **CONFLICTIVOS...**

Examine y controle primero su forma de reaccionar. La respuesta instintiva a menudo no es la mejor. 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.

Quienes atienden público, frecuentemente, terminan enfadados, frustrados y decepcionados; por ello, es mejor pensar antes de reaccionar y aplicar la estrategia adecuada para cada caso.

Solo 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.



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**  
**Muéstrele con su actitud que lo está escuchando**  
**Mantenga el contacto visual**  
**No tome la situación a título personal.**

- ✓ En lugar de formarse una opinión negativa del ciudadano, pregúntese: **¿Qué necesita esta persona y cómo le puedo satisfacer esa necesidad?**, muéstrele solidaridad.
- ✓ Presente al ciudadano disculpas por lo ocurrido y hágale ver que usted **comprende la situación.**

# Manejo de ciudadanos **CONFLICTIVOS...**



## Empiece a solucionar el problema:

- ✓ Extraiga del ciudadano toda la información que necesite, verifique los datos, incluso, repitiéndoselos.
- ✓ Presente una solución sin comprometerse en lo no pueda cumplir. Es preferible una solución definitiva aunque sea larga y costosa.

## Haga seguimiento a la solución:

- ✓ Mida el grado de satisfacción respecto a la atención ofrecida.
- ✓ 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 graba lo que sucede con un celular u otro dispositivo, tenga en cuenta que esto no va en contra de la Ley, actúe según los protocolos establecidos; si la 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 socorrer a quien pida ayuda, sobre todo si es un compañero que lo necesita en la atención a un usuario o ciudadano.
- ✓ En casos complejos, pida apoyo a su superior. Esto siempre es un buen recurso que resalta la importancia que se le pretende brindar al usuario.

## Guía para respuestas que no Resuelven favorablemente la SOLICITUD

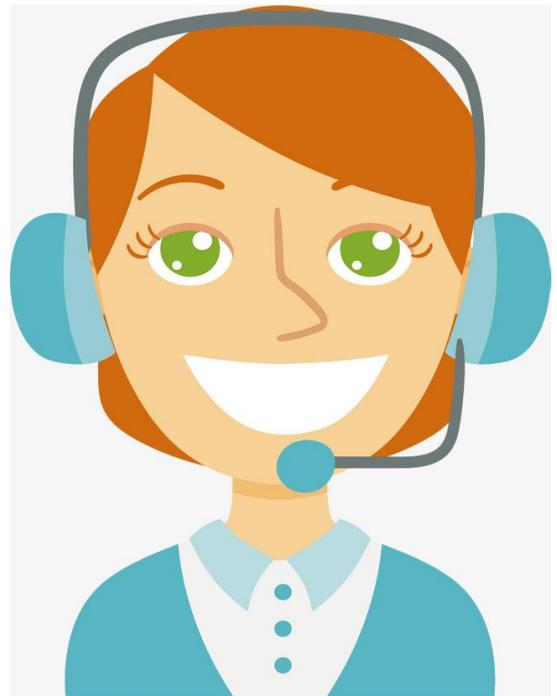
En ocasiones la respuesta a una solicitud no siempre resuelve la necesidad de un ciudadano; por lo tanto, a continuación, se detallan algunos tips para tener en cuenta y dar una respuesta adecuada y que no incomode al ciudadano :

- ✓ Ofrezca una disculpa al ciudadano por no poder satisfacer de manera eficaz 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.

### Protocolo básico de Atención Telefónica

El teléfono facilita la interacción ciudadana acortando tiempo y distancias. La comunicación telefónica permite brindar información sobre trámites y servicios, planes, programas y eventos; recibir y tramitar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones; y brindar orientación sobre la **Alcaldía de Ciénaga**.

Las pautas básicas en la atención telefónica son aplicables a cada dependencia, de ahí que todos los servidores y colaboradores de la administración municipal deben:



**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 sobre los ciudadanos.

**Intensidad de voz:** Se refiere a la entonación utilizada al interactuar con los ciudadanos. Si la voz es demasiado fuerte podría mostrar agresividad y en caso contrario, un tono de voz baja, podría llegar a ser imperceptible para el receptor.

**Evite emitir sonidos incómodo:** hace referencia a sonidos incómodos que se producen de manera espontánea durante una llamada.

**Vocalización y velocidad adecuada:** Pronuncie de manera clara el mensaje, no hable ni muy rápido ni muy pausado.

**Sustente y/o justifique la información brindada:** Se refiere a la capacidad del servidor público para argumentar las respuestas que da los usuarios.

**Tome atenta nota:** de todos los datos dados por el ciudadano, si es necesario escriba los más relevantes.



**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.

**Escuche activamente a los ciudadanos:** Preste atención a los ciudadanos durante la llamada. Cuando no se escucha adecuadamente, se incurre en el error de pedir datos o aclaraciones que ya se dieron.

**Canal adecuado:** Se debe 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 usuarios 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)”.





# Protocolo primario para la atención 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.
- ✓ Usar pestañas dentro de una misma página para evitar contenidos extensos, optimizando la información a través de opciones o menús.
- ✓ Contar con una opción de búsqueda que facilite la ubicación de información dentro del ambiente virtual.
- ✓ Usar lenguaje sencillo y concreto, respetando las normas de ortografía de la lengua castellana (**se recomienda 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 muy útil incluir gráficos de calidad, infogramas, estadísticas, indicando fuentes y fechas y buen nivel de escritura.
- ✓ Responder los comentarios de redes sociales que impliquen consultas o solicitud de información.



# Protocolo primario para la atención VIRTUAL

- ✓ Abstenerse de publicar opiniones personales en los canales digitales.
- ✓ 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 durante una conversación por chat. 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.

# Protocolo primario para la atención VIRTUAL

- ✓ 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.
- ✓ Use oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, divídalo 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 hacerse solo en casos estrictamente necesarios.



Al finalizar la atención al ciudadano, siempre que se haya dado cierre al mismo de manera definitiva en el formato o sistema, **se debe evaluar el grado de satisfacción del ciudadano.**

Esta retroalimentación final permite identificar no sólo las fortalezas del proceso para repotenciarlas, sino sus debilidades para corregirlas hacia el futuro. Esta medición permitirá 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 dispone de un buzón de sugerencias que se revisa diariamente para conocer las inquietudes y sugerencias de los ciudadanos.

## Evaluación de la satisfacción del ciudadano.

La medición del nivel de satisfacción del usuario 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).



# MEJORA CONTINUA

- ✓ 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.

