Personería de Floridablanca
Protección, equidad y transparencia

# PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO



Personería de Floridablanca

# PRESENTACIÓN

Para la Personería Municipal de Floridablanca es de gran importancia brindar una atención integral a la comunidad haciendo un adecuado uso de los canales de servicio y de esta manera cumplir con la política de Buen Gobierno la cual busca el incremento de la confianza de los ciudadanos en las entidades y los Servidores Públicos, teniendo en cuenta que el ciudadano es el eje fundamental de la Administración Pública y deben ser las entidades quienes estén al servicio de sus necesidades y requerimientos.

Los protocolos de servicio unifican y capitalizan las experiencias exitosas, optimizan los recursos y la capacidad de respuesta, y mejoran la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan, al igual que incluye la Atención Preferencial al momento de atender de manera presencial a personas en condición de discapacidad.

# OBJETIVO

Con este manual de Atención al Ciudadano se quiere proporcionar a los servidores públicos y contratistas incluidos aquellos particulares que ejercen funciones públicas, responsables de brindar atención a la ciudadanía de la Personería Municipal de Floridablanca, de las disposiciones generales y los lineamientos para la adecuada prestación del servicio al Ciudadano.

# RESPONSABLES

Este Manual de atención al ciudadano está dirigido a todos los Servidores públicos, contratistas y particulares que ejercen funciones públicas en la Personería Municipal de Floridablanca, comprometidos con el servicio y atención al ciudadano, toda vez que, por razón de sus cargos, funciones y/o actividades, constantemente interactúan con los demás miembros de la sociedad, haciéndose imperioso el establecimiento de estándares de relación y comportamiento. En él se establecen reglas y procedimientos que se deben llevar a cabo para garantizar una excelente prestación del servicio a las personas que se acercan a cada una de las dependencias de la Personería Municipal.

# CANALES DE COMUNICACIÓN

Los canales de comunicación son medios y espacios dispuestos para que los ciudadanos realicen tramites, servicio, solicitud de información y/o orientación, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias relacionados con el rol de la Personería de Floridablanca.

Los canales de atención más frecuentemente utilizados en la Personería son: presencial, telefónica, email, correo único institucional, página web.

a. a) **Escrito:** Está determinado por Gestión documental

b. b) **Presencial:** Contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos en las oficinas de la personería.

c. c) **Telefónico:** Contacto verbal con los ciudadanos a través de los medios telefónicos dispuestos para ello.

d. d) **Virtual:** Corresponde al chat virtual disponible a través de la página de la entidad, correo electrónico pmf@personeriadefloridablanca.gov.co y WhatsApp de los números dispuestos para ello.

# ALCANCE

Desde el momento en que se tiene el primer contacto con el ciudadano, gestionando su trámite, servicio, solicitud de información y/o orientación, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias realizados a través de los canales de atención dispuestos por la Personería de Floridablanca; hasta que se entrega la respuesta al ciudadano en términos de oportunidad, evaluando el nivel de satisfacción del ciudadano(a) y adoptando medidas para el mejoramiento del mismo.

# ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

Un servicio de calidad debe cumplir con atributos relacionados con la expectativa del usuario respecto a la forma en la que espera sea atendido por el servidor y estos son como mínimo los siguientes:

Respetuoso, Amable, Confiable, Empático, Incluyente, Oportuno, Efectivo.

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: Debe satisfacer a quien lo recibe, es necesario comprender las necesidades, respuestas como "No sé..., "Vuelva mañana..." o "Eso no nos corresponde..." son vistas como un mal servicio.

# ACTITUD

*En* razón a que el servicio tiene relación con la postura corporal, los servidores públicos que atienden a los ciudadanos además de tener una actitud de servicio, deben siempre estar en perfecta posición con una alineación corporal adecuada de la columna vertebral, es decir con una postura erguida y con la espalda recta.

De otra parte, debe tener disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; **no se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano,** ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado.

El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor entiende sus problemas, lo atiende con calidez y agilidad y lo orienta en forma respetuosa, clara y precisa.

Por el contrario, si el servidor trata al ciudadano de una manera desinteresada, lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras y no tiene el conocimiento necesario para atender su solicitud, se llevará una imagen negativa del servicio prestado, del servidor y de la Entidad.

# LENGUAJE

Es indispensable que en las oficinas de la Personería Municipal de Floridablanca las respuestas a las solicitudes de trámite y la respuesta a las observaciones e inquietudes ciudadanas estén acordes, a continuación, se mencionan algunas recomendaciones a tener en cuenta:

• El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como: "con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?" siempre son bien recibidas.

• Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas.

• En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.

• Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.

• Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como "Mi amor, "Corazón", etc.

• Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con "Señor o "Señora".

• Evitar respuestas cortantes del tipo "Si", "No", ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

# ATENCION A PERSONAS ALTERADAS

Cuando se atiende público pueden presentarse casos en que llegan a la Entidad ciudadanos inconformes, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación o por que la respuesta no es la esperada, casos en los que se recomienda:

• Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos.

• No mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.

Para solventar este tipo de situaciones, se debe:

• Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.

• No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona. Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

• No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.

• Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.

• Usar frases como "lo comprendo", "qué pena", "claro que sí", que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.

• Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.

# FORMULARIO ELECTRONICO

Contacto que se encuentra a disposición en el portal de la página web de la entidad y se encuentra disponible a través del siguiente link: https://personeriadefloridablanca.gov.co/pqrs/

En el referido link se encuentra el formulario de Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias, además se encontrará un instructivo Derecho de Petición.

Se puede registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias de actos de corrupción, sobre los temas de competencia de la Personería, sin que sea necesario establecer un protocolo.

# BUZON DE SUGERENCIAS

**S**e sugiere seguir atentamente los siguientes pasos para el adecuado manejo de los buzones de sugerencias ubicados en la dirección: Calle 5 # 8 - 25, Tercer piso Floridablanca, Santander.

Revisar la disponibilidad de formatos a disposición de los ciudadanos.

• Abrir una vez al mes el buzón de sugerencias.

• Extraer los formatos diligenciados y enviarlos escaneados al correo pmf@personeriadefloridablanca.gov.co con el fin de que sean remitidos al área correspondiente para su trámite.

# CANAL PRESENCIAL

**P**ermite el contacto directo de los grupos de valor caracterizados por la entidad con el fin de brindar información de manera personalizada frente a un trámite o servicio solicitado y con las demás dependencias de la Entidad en el evento de requerirse.

El Área de atención al ciudadano establece que el horario de atención será:

**Horario de atención:**

Lunes a viernes de 8:00 a.m.  a 11:45 m y de 2:00 p.m. a 5:45 p.m.

# RECOMENDACIONES GENERALES

**Presentación personal:** Este aspecto influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la Entidad.

**Comportamiento:** Acciones como comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular o chatear o interactuar con sus compañeros (si no es necesario para completar la atención solicitada), indispone al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.

**La expresividad en el rostro:** La expresión fácil es relevante, al mirar al interlocutor a los ojos se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés.

**La voz y el lenguaje:** Es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible. El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo al ciudadano, por tanto, es necesario manejarlo con precaución evitando cambios bruscos de tono y siempre hablar en un lenguaje claro para el' ciudadano

**La postura:** Es aconsejable mantener la columna erguida, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas. La postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa.

**El puesto de trabajo:** El cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.

Al llegar el ciudadano al puesto de trabajo, salúdelo de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero. En caso de dejar el puesto de trabajo por un corto periodo de tiempo, asegúrese de que algún compañero supla la ausencia.

# DESARROLLO DE LA ATENCION

**Contacto inicial**

• Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: "Buenos días/tardes", "Bienvenido a la personería Municipal de Floridablanca - Santander", "Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?".

• Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo "Señor" o "Señora". No dirigirse al ciudadano en tercera persona. (no tutear)

**Durante la atención.**

• Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención. Verificar que entienden la necesidad con frases como: "Entiendo que usted requiere...".

• Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.

**Retiro del puesto de trabajo**

Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al ciudadano para:

• Explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.

• Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.

• Al regresar, decirle: "Gracias por esperar'.

**Finalización del servicio**

• Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente. Preguntarle, como regla general: ¿Hay algo más en que pueda servirle?

• Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el «señor» o «señora»

• Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.

• Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

# CANAL TELEFONICO

**Recomendaciones generales**

• Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.

• Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.

• Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.

• Saber usar todas las funciones del teléfono.

Disponer de un listado de extensiones Consultar el directorio de extensiones disponible en la intranet.

• Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

**Al inicio de la llamada**

• Contestar la llamada antes del tercer timbre.

• Es importante saludar primero con "Buenos días", "Buenas tardes", dar el nombre del área, el nombre del servidor público y enseguida ofrecer ayuda con frases como: "¿En qué le puedo servir?"

**Durante la llamada**

• Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.

• Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.

• Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano se le prestó el servicio y se cumplieron sus expectativas.

• En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente decirle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.

**Si debe transferir o poner en espera la llamada**

• Si debe transferirse la llamada a otra dependencia, pedirle al usuario que espere unos minutos en línea mientras lo comunica con el área y con el funcionario competente

• Marcar la extensión, esperar a que contesten e informarle a quien contesta que va a transferir una llamada del Señor o Señora (nombre de la persona) que necesita lo que corresponda (resumen del asunto), y luego sí transferir la llamada.

• En ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien sí va a atender al ciudadano.

• No hay nada más molesto para el usuario que un servidor que pase la llamada a otra extensión donde nadie le conteste.

• En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar la llamada del ciudadano, tomarle los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico

y decirle que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado.

• Verificar con el ciudadano que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.

• Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.

• Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.

• Permitirle al ciudadano colgar primero.

• Si se tomó un mensaje para otro servidor público, informarle y comprobar si la llamada fue devuelta.

• Recordar que el contacto inicial es siempre la cara de la entidad.

# DEFINICIONES Y TERMINOS

**Ciudadano:** Persona destinataria de bienes y servicios

**Denuncia:** Dato que informa respecto de la presunta comisión de un hecho delictuoso.

**Derecho de Petición:** Derecho constitucionalmente reconocido a todas las personas para formular solicitudes respetuosas ante entidades públicas o privadas y a obtener de ellas respuesta en los términos legalmente establecidos.

**Derecho de petición especial para situaciones de riesgo para la vida:** Son aquellas en las que existe un deber de cuidado mayor, para que la respuesta sea inmediata o en el menor término, en las personas que por sus condiciones de vulnerabilidad social, pobreza (física y mental) acuden al Estado en busca de que las necesidades más determinantes sean atendidas.

**Petición**: Es toda expresión de conformidad o no con los productos y/o servicios ofrecidos por la entidad. También es toda expresión de propuesta o solicitud de información que cualquier persona requiera.

**Queja:** Es el medio a través del cual un usuario pone de manifiesto su incomodidad con la actuación de una entidad, de un funcionario o con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio.

**Reclamo:** Es la solicitud presentada por un usuario con el objeto de que se revise una actuación administrativa con la cual no está conforme y pretende a través de la misma, que la actuación o decisión sea mejorada o cambiada.

**Respuesta de Fondo:** Se refiere a que la solución entregada al peticionario debe encontrarse libre de evasivas o premisas ininteligibles que desorienten el propósito esencial de la solicitud; sin que ello implique aceptación de los solicitado.

La respuesta exige requisitos de calidad para que se pueda establecer que es ideal lo cual indica que la respuesta debe ser de fondo (sea decidida, positiva o negativa o negativamente) o por lo menos se exprese con claridad las etapas, medios, términos o procesos necesarios para surtirse, para dar una respuesta definitiva.

**Respuesta Oportuna:** Se refiere a que la solución entregada al peticionario debe darse dentro de los plazos establecidos legalmente de acuerdo al tipo de petición o tramité que se realiza

**Servicio**: Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.

**Trámite:** Es el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la Administración Pública se pronuncia sobre esté, aceptando o denegando la solicitud.