|  |
| --- |
| **1. OBJETIVO** |
| Establecer las reglas y protocolos de servicio al ciudadano que deben brindar los servidores públicos de la Gobernación del Archipiélago a los usuarios internos y externos de la Entidad. |

|  |
| --- |
| **2. ALCANCE** |
| El Manual de Servicio y Atención al Ciudadano, es el documento guía de los servidores públicos de la Gobernación del Archipiélago para la atención de los usuarios durante las interacciones a través de los canales de servicio habilitados por la Entidad. |

|  |
| --- |
| **3. RESPONSABLE DE HACER CUMPLIR PROCEDIMIENTO** |
| Secretario General |

|  |
| --- |
| **4. DEFINICIONES** |
| **USUARIO**: Persona natural o jurídica que usa un servicio. Los usuarios pueden ser internos o externos. El usuario interno es un recurso vinculado a la Entidad que consume insumos de un proceso para transformarlos. El usuario externo es un tercero (no vinculado a la Entidad), el cual demanda satisfacer una necesidad.**SERVICIO**: Conjunto de actividades que desarrolla la Entidad para satisfacer la necesidad de un usuario interno y/o externo.**PROTOCOLO**: Conjunto de reglas de cortesía que se siguen en las relaciones sociales. |

|  |
| --- |
| **5. CONTENIDO** |
| **INTRODUCCIÓN**Actualmente, por el deseo de los ciudadanos de recibir un protocolo de servicio adecuado y de calidad, hace que las bases fundamentales de éxito de toda entidad estén fundamentadas en la atención al público y la excelencia en el servicio.El enfoque actual hacia el ciudadano, hace que toda entidad sienta que es de vital importancia, que se forme el recurso humano en la atención al ciudadano, ya que la calidad en quienes brindan un servicio o producto generan la imagen externa de la organización.El objetivo fundamental de la realización de un Manual de Servicio al Ciudadano, es servir de guía para los funcionarios para la atención de los usuarios de la Gobernación.Este manual por medio de elementos teórico prácticos, servirá de herramienta para que los usuarios de las dependencias de la Gobernación reciban la atención y calidad en el servicio que se merecen, mejorando por ende la imagen de la entidad.**ENFOQUE AL USUARIO**Se entiende por usuario, a todas las personas que solicitan servicios en cada una de las dependencias de la Gobernación.Tipos de usuarios: pueden ser de dos tipos, externos e internos.  Externos son los ciudadanos usuarios de los servicios o entes de control y los internos son los funcionarios de la entidad y contratistas que por su objeto contractual deben tener contacto con los usuarios externos.Visión de excelencia: la visión de excelencia en el servicio al ciudadano en la Gobernación, es que todos los funcionarios comprendan que deben exceder las expectativas que tiene el ciudadano mismo.  Porque una atención y un servicio al usuario excelente, es un requisito indispensable para la buena imagen de la entidad.Se deduce que todos los funcionarios deben de tener la actitud cortés de ayudar al ciudadano, como aspecto fundamental de su actividad.  Todos y cada uno deben de estar capacitados para dar atención y servicio excelente al ciudadano. Conocer e intuir sus necesidades para tratar de satisfacerlas de la mejor manera posible, teniendo en cuenta que el usuario interno es tan importante como el usuario externo.A continuación se ilustra un diagrama que de manera general y simplificada permite entender las tres (3) etapas del ciclo de atención al ciudadano-cliente: Se observa que el ciudadano-cliente realiza ciertas actividades tales como: Preparación para la solicitud del servicio, y que posteriormente a la atención, existen otras actividades que podrán ser realizadas para culminar la prestación del servicio. Las actividades de *preparación* suelen ser de tipo informativa, donde la entidad comunica los requisitos, términos y lineamientos del servicio ofrecido, que le permita al ciudadano-cliente contar con el conocimiento necesario para que la solicitud de atención no se vea limitada por incumplimientos de estos elementos.Las actividades realizadas durante la *atención* resultan en la prestación del servicio solicitado por el ciudadano-cliente. Finalmente, las actividades de *cierre* de la atención son de doble naturaleza.Primero, pueden obedecer a una nueva etapa de atención, que se haga por el mismo punto de atención inicial, o uno diferente. Segundo, la etapa posterior a la atención comprende las actividades de evaluación del servicio brindado, que ofrecen una oportunidad para el mejoramiento de los procesos de la entidad (La Gobernación), y el conocimiento sobre el nivel de satisfacción de los ciudadanos-clientes. Es importante entender las razones por las que los procesos se presentan en un ciclo. La realidad en la prestación de servicios es que un cierre adecuado de la atención facilita las futuras solicitudes de servicios que el ciudadano-cliente pueda requerir. En algunos casos, la información del cierre puede ser un elemento que hace más rápido el proceso de preparación para la atención de otros servicios. El considerar la prestación de servicios como un ciclo, permite entender la atención sólo como uno de los pasos dentro del desarrollo de una relación con el ciudadano-cliente, que es recurrente y duradera. De esta manera, posibilita diseñar el proceso de atención de una forma que maximice los beneficios al ciudadano-cliente y los resultados de la entidad en el largo plazo. **PUNTOS DE CONTACTO EN LA ATENCION AL CIUDADANO**Para entender mejor el ciclo del proceso de atención es importante comprender el concepto de puntos de contacto. Estos representan cada elemento del servicio con los que el ciudadano-cliente interactúa con la entidad. El punto de contacto es la unidad elemental en la gestión de la atención al ciudadano-cliente. A continuación se presentan algunos ejemplos de puntos de contacto a lo largo del ciclo de procesos para la atención al ciudadano-cliente.Publicidad y prensaEncuesta de salidaCall CenterRecibo del servicioSistema de registroVentanillaKiosco de atenciónPortales WebCorreo directo**ATENCION AL CIUDADANO POR MULTIPLES CANALES**Se cuenta con los siguientes canales para la atencion al ciudadano:*Presencial*: Requiere el desplazamiento del ciudadano-cliente hasta la ubicación del punto de contacto. Ej.: oficinas de atención, kioscos de información, equipos de servicio itinerantes, cajeros automáticos, entre otros. *Impreso:* Hace uso de texto sobre un medio físico como el papel. Ej.: correo postal, volantes, folletos, prensa, recibos, comprobantes del servicio. *Telefónico*: Aprovecha las funcionalidades de voz y texto presentes en la telefonía fija y móvil. Ej.: call centers, contact centers, PBX, Sistemas de Respuesta de Voz Interactiva (Interactive Voice Response – IVR), sistemas de mensajes de texto SMS y MMS. *Audiovisual*: Utiliza las ventajas comunicativas de la unión de sonido e imagen, con posibilidades de interactividad en el caso de la televisión digital. Ej.: programas de televisión, pautas comerciales, cortometrajes de cine. *Electrónico*: Potencializa las nuevas tecnologías para la comunicación dinámica con los ciudadanos-clientes, particularmente aprovechando la Internet. Ej.: correo electrónico, mensajería instantánea (Chat), foros, portales web, aplicaciones móviles, medios sociales. **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO**El Manual de Servicio al Ciudadano pretende desarrollar una cultura organizacional de relaciones internas de mayor calidad, que tenga como resultado la creación de un mejor ambiente de trabajo y una mayor satisfacción en todos los funcionarios de la Gobernación.**DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS**

|  |  |
| --- | --- |
| **DERECHOS** | **DEBERES** |
| Recibir un trato amable y respetuoso, diligente y confidencial sin discriminación de sexo, raza, ideología, religión, filiación política, condición social o nacionalidad. | Presentar respetuosamente sus peticiones, quejas y reclamos, sugerencias, denuncias y tramites. |
| Recibir información precisa, clara y oportuna, dentro de los términos y Condiciones legales. | Solicitar en forma oportuna y respetuosa, documentos, servicios o trámites. |
| Recibir atención prioritaria si está embarazada, es menor de edad, adulto mayor o sufre de algún tipo de discapacidad. | Colaborar con el cumplimiento de los procedimientos y requerimientos establecidos en las normas vigentes por la entidad. |
| Obrar conforme al principio de buena fe, en las sedes de la entidad, cumplir los horarios de atención al ciudadano. | Presentar la documentación completa, y actualizada. |
| Conocer el nombre y cargo del servidor que le atiende. | Verificar, cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entregan. |

**CAMBIAR EL CONCEPTO E IMAGEN DE LOS SERVICIOS**  Los servicios gubernamentales se han visto dañados en su concepto e imagen por muchos años en los cuales no se tenía la conciencia que los funcionarios públicos se debían a sus ciudadanos, aspecto que se comenzó a dar con el auge de las privatizaciones y la apertura de mercados.  Es por ello, que el contexto actual presiona a las entidades a cambiar el concepto e imagen de los servicios que prestan, concientizando a los funcionarios de su deber de la satisfacción del ciudadano por medio de los siguientes aspectos:* La personalización e individualización del ciudadano, a través del diálogo personalizado y una atención esmerada con procesos de calidad.
* La mejora en los tiempos de respuesta.
* Entender las necesidades básicas de los ciudadanos: ser comprendido, ser bien recibido y tener comodidad para realizar sus trámites

**LA COMUNICACIÓN**La comunicación mejora la motivación, porque las personas se sienten más aceptadas y comprometidas. Su autoestima, la satisfacción en el trabajo y la cooperación con otros, aumentan de manera considerable.  La comunicación es un proceso de dos vías, en donde se debe saber escuchar y comprender que ésta no es sólo verbal, si no también corporal.**Comunicación verbal:** La comunicación verbal es aquella que se realiza por medio oral, cuando una idea aflora al pensamiento de una persona y ésta lo comunica por medio de su voz.  Algunos elementos de la comunicación verbal son:**Confianza:** Es necesario crear un ambiente de confianza cuando se está atendiendo al usuario, mostrando interés en darle un buen servicio y satisfacer sus necesidades. Para esto es necesario seguir las siguientes indicaciones:* Hable directo al usuario y mirándole el rostro.
* Muéstrese humano y sensible.
* Sea simple, evite tecnicismos, siglas que no sean comprensibles, y explicaciones complejas.
* No interrumpa, deje que el usuario hable primero.
* Escuche con cuidado, no se distraiga.
* Tome notas, si fuese necesario.
* Respire en forma natural, con tranquilidad. Aprenda a respirar profundo y elimine la ansiedad.
* Sonría, una sonrisa transmite confianza.
* Hable con términos y vocablos simples. Hable lo necesario.
* Hable ordenadamente, tenga un principio, un desarrollo y un final.
* Su actitud corporal y tono de voz deben ser convincentes, identificándose con el usuario.

**Frases que se deben evitar en la comunicación verbal:**Se debe tener cuidado con frases negativas o descuidadas para no perder la confianza del usuario. * ¿Entiende? –Connota que el usuario es poco inteligente-.
* ¿Pero es que no ha leído el documento, señor?
* A mí no me pregunte por qué. Eso es lo que dice el reglamento.
* Él está ocupado resolviendo un asunto importante. Recuerde, nada es más importante que el usuario.
* Es que yo no me encargo de eso. Lo siento.
* Eso era antes. Ahora lo hacemos diferente.
* Espere un momento. Tengo una llamada. El usuario presencial, es primero que el teléfono.
* Estoy muy ocupado en este momento.
* Explíquese bien, porque no lo entiendo.
* La persona responsable de eso está enferma. ¿Podría volver otro día?
* No sea impaciente, por favor.
* No tengo idea, pregúntele a otro compañero.
* Pero, ¿no leyó las instrucciones?
* Debió fijarse en eso antes de hacer el trámite.
* Ya le contesté eso.

Además, evitar la excesiva confianza con los ciudadanos. Deles siempre un trato profesional. Nunca use frases como las siguientes:* ¡Sí corazón, yo le dejo el mensaje!
* ¡No, mi amor!
* ¡Bueno, mi reina, con mucho gusto!
* ¿Cómo vas?  No se tutea al usuario.

Toda conversación es un intercambio de preguntas y respuestas, por lo tanto es necesario dominar la técnica de preguntas.* **Preguntas abiertas:** preguntas fáciles que ponen a hablar. Dan confianza y se obtiene información.  Ejemplos: ¿Qué se le ofrece? o ¿En qué le puedo ayudar?  ¿Está contento cómo lo atendieron?
* **Pregunta con Pregunta:** evita discusiones, aclara conceptos y mantiene control.  Debe usarse con cuidado, a muchas personas no les gusta que les devuelvan preguntas con otra pregunta. Ejemplo: ¿Cuándo puedo venir a recoger el trámite?  R/ ¿Para cuándo lo necesita?

**Comunicación no verbal:** La comunicación no verbal es conocida como lenguaje corporal.* **Naturalidad:** actuar con naturalidad, sin poses extrañas o que hagan sentir mal al usuario.
* **Contacto visual:** mirar al rostro. Vea a los ojos.
* **Labios:** no se los muerda, ni se los humedezca con la lengua. Mantenga la boca cerrada, ambos labios unidos. Esto denota calma y seguridad en sí mismo, en cambio, la boca abierta, la mandíbula caída, sugieren nerviosismo, asombro y sorpresa.
* **Forma de sentarse:** no cruzar las piernas, mantenga ambos pies sobre el piso, las manos sobre las rodillas o escritorio e inclínese ligeramente hacia delante.

Mantener las piernas cruzadas y balancear una de ellas sugiere nerviosismo o impaciencia, timidez, temor.  Evite los movimientos constantes y abruptos.* **La voz:** la voz dice mucho de la personalidad, utilice un tono moderado y uniforme, sin titubear. Esto demuestra seguridad en sí mismo. Un tono moderado y uniforme, audible en todo momento, revela seguridad y dominio de lo expresado.  Con ello se logra más impacto y firmeza. Un tono bajo sugiere timidez, poca capacidad de decisión, inseguridad. Un tono alto demuestra agresividad, poca educación y rudeza.
* **Las manos:** contrólelas en todo momento.  Mantenga sus manos visibles, ocultarlas debajo de las piernas, detrás de un bolso, entre la bolsa o dentro de los bolsillos, sugiere timidez, falsedad y temor.
* **Escuchar:** una parte importante de la comunicación no verbal es la forma en que escucha.

**Comunicación telefónica:** Toda organización tiene cierta personalidad que forma parte de su imagen corporativa y la manera en que los funcionarios responden el teléfono es parte de esta imagen.Es importante estandarizar los guiones y estilos cuando se contesta el teléfono, para que el usuario siempre reconozca este estilo en todos los departamentos y unidades de la organización**.****Parámetros del lenguaje telefónico:*** **Documentos:** Al realizar una llamada tenga delante todos los documentos que pueda necesitar, sin olvidar con que anotar.
* **Vocalizar:** Vocalice las palabras bien y moderadamente de manera que sea fácil de entender para el usuario. No ingiera ningún alimento, ni agua, ni confites, ni goma de mascar, porque perjudica la locución.
* **Hable lentamente:** Dese todas las oportunidades para hacerse comprender; porque al estar en el teléfono, no puede ayudarse del lenguaje corporal.
* **Escuche:** Cuando el otro habla, hágale saber que lo escucha (“sí”, “ya veo”, “de acuerdo”, “ajá”, etc.).
* **Anotar:** Esto le permite fijar mejor las ideas y le evita repetir la llamada.
* **Explique:** Si debe poner en espera la llamada, comuníquelo antes de hacerlo y explique brevemente por qué debe hacerlo. Es importante que el funcionario, evite dejar en espera al usuario por más de dos minutos seguidos sin una explicación. Si es necesario mantener la espera, se debe regresar al usuario y solicitar un par de minutos más y así consecutivamente hasta que se termine la espera. Esto demuestra respeto y consideración con el usuario y le permite a éste, decidir si desea o no seguir esperando.
* **Utilice las fórmulas de cortesía**: salude, despídase, diga siempre: por favor, gracias o muchas gracias.
* **Identifíquese**: Por ejemplo: “buenos días, archivo y correspondencia, le atiende... (dar nombre)”.

 **Algunas frases para usar durante la llamada telefónica:*** **Recibir:** “Buenos días”...(tardes o noches)
* “¿En qué le puedo servir?”
* **Orientar:** “¿En qué le puedo ayudar?”
* **Hacer esperar:** “Le ruego esperar un momento”.
* **Cuando la espera es muy larga:** “Voy a demorar un momento para poder atenderlo, si usted gusta, puede dejar su teléfono y le llamo luego”.  Debe devolver la llamada según lo prometido.
* **Hacer deletrear el nombre:** ¿Me puede deletrear su nombre?
* **Hacer repetir:** retroalimentar los datos dados por el ciudadano
* **Despedida:** “Que tenga un buen día”.

“Le agradezco su tiempo. Que tenga un buen día”.**Comunicación virtual:** Al igual que la comunicación telefónica y personal, en los ambientes virtuales opera una etiqueta particular conocida como Netiqueta o Net-etiqueta. **Protocolo para enviar un correo electrónico:*** Todo correo debe llevar descripción del asunto.
* Escribir el texto con la letra configurada en la plataforma de correo y en color negro.
* El fondo de los correos debe ser de color blanco, sin fondos decorativos. Estos no Corresponden a la identidad corporativa y aumentan el peso de los correos.
* Escribir el correo al igual que una carta normal, con una cabecera, un cuerpo y un pie (con firma).
* Los correos electrónicos de carácter formal deben iniciarse con un saludo o vocativo, según el destinatario.
* Identificar siempre el asunto del mensaje para orientar al remitente. No dejar este espacio en blanco.
* Justificar el texto a la izquierda.
* El espaciado o interlineado entre renglones es de espacio sencillo. Entre párrafos es de dos renglones sencillos.
* Escribir el texto sólo en mayúscula inicial. No utilizar mayúscula sostenida. Usar palabras en mayúscula solo para destacar un punto importante o distinguir un título o cabecera. Usar palabras en mayúscula suele ser considerado como un GRITO.
* Redactar de forma correcta y educada los correos, sobre todo cuando se dirigen a empresas o instituciones.

**IMAGEN**La imagen de una persona, producto, empresa pública o privada, se construye por medio de relaciones de largo plazo con todos los públicos con los que se relaciona, sean usuarios, amigos, familiares, proveedores, compañeros, gobierno, diversos grupos de opinión y de presión. La imagen no sólo se trata de un logotipo y algunas actividades de relaciones públicas, se trata de relaciones personales y productos con atención y servicio al ciudadano de calidad.**LA IMPORTANCIA DE LA PRIMERA IMPRESIÓN**La primera impresión es un proceso de percepción de una persona a otra, que transcurre en muy poco tiempo. Nunca se tiene una segunda oportunidad de dar una primera impresión. Habitualmente no somos del todo conscientes de las informaciones que la configuran. Los componentes de la primera impresión son:* ¿Qué apariencia tengo? (lo que ven) La apariencia tiene que ver con los rasgos físicos, apariencia personal, expresiones, tacto y movimientos del cuerpo.
* ¿Cómo hablo? La voz. En cualquier contacto, se convierte en la fuente de información, con la que se tratarán de cubrir las lagunas que aportaría lo visual.  Las características más importantes son: rapidez, tono, calidad o timbre.
* ¿Qué digo? Las palabras. ¿Cómo enfoco los asuntos?  ¿Qué pienso y cómo lo expongo?
* Lo negativo y lo positivo.
* ¿Cómo escucho? No interrumpir, dar señales de retroalimentación.
* Mi entorno y organización personal: tener el área de trabajo limpia y ordenada, muéstrese ordenado y organizado, tenga a mano lo que necesita para hacer su trabajo.

**PROYECTARSE EXITOSAMENTE**Es necesario comprender que debemos proyectarnos exitosamente hacia los ciudadanos, para ello debemos pensar en cosas tales como:* **Lenguaje de los signos:** es necesario utilizar símbolos, íconos, objetos, logotipos, marcas, entre otros.  Este lenguaje tiene el objetivo de buscar elementos identificadores con grupos sociales y estatus.
* **Apariencia:** Tenemos un contenido, pero también poseemos una apariencia. Lo primero que ve la gente es nuestra apariencia. Si la apariencia no es aceptada, nuestro contenido no tendrá oportunidad de ser conocido.

Los ciudadanos primero tendrán una impresión por lo que vean externamente, lo cual abarca su higiene personal, su apariencia, su presentación personal, sus modales, su forma de caminar, cómo sonríe e incluso, entre otros aspectos, cómo da la mano.Tenga especial cuidado con su rostro. Una buena parte de los ciudadanos se dirigirá a su rostro. Procure que su expresión facial y su arreglo personal sean correctos y oportunos. Brinde atencion al estado de sus manos, cabello, entre otros.**LA ACTITUD**Los ciudadanos disponen de una serie de señales muy claras que determinan, con absoluta precisión, cuáles son las verdaderas actitudes del personal que lo atiende y con base en ellas miden la calidad del servicio que reciben.**LAS ACTITUDES**Las actitudes están relacionadas con las motivaciones y la forma en que se relacionan los funcionarios entre funcionarios y éstos con los ciudadanos. Existen dos tipos de motivaciones:1. **Motivación Positiva:** Es cuando las personas hacen las cosas convencidas de que deben hacerlas por su bien y el bien de los demás, desean quedar bien. Esta motivación requiere de dos componentes:
* **Estímulos**: las personas que hacen las cosas porque tienen algún estímulo, dan todo.
* **Reconocimiento:** las personas hacen las cosas porque saben que se les reconoce cuando las hacen bien y se les ayuda a superarlas, cuando las hacen mal.
1. **Motivación Negativa:** Es cuando las personas hacen las cosas por temor. Se presenta de dos maneras:
* **Intimidación:** Las personas hacen las cosas por temor a castigos y sólo harán lo que se les pida, aunque puedan dar o hacer más.
* **Manipulación:** Las personas hacen las cosas, porque el que las pide, les ofrece algo a cambio.

**ACTITUDES DEL FUNCIONARIO PARA UN SERVICIO EXITOSO**  * Emprendedor.
* Tiene iniciativa.
* Está comprometido.
* Motivado por la gente.
* Tiene deseos de ayudar.
* Muestra empatía.
* Valoran las relaciones sociales y las facilitan.
* Comprenden que el usuario es la persona más importante.
* Se preocupa por conocer cada vez más de su trabajo.
* Estudia y se prepara.
* Le interesa el servicio al usuario, los productos y servicios que ofrece la institución.
* Muestra actitud positiva hacia el usuario y a la autoridad.
* Se esfuerzan por la excelencia en su trabajo.
* Es innovador y busca nuevas formas de hacer las cosas.

 **LAS RELACIONES HUMANAS**Las Relaciones Humanas son el conjunto de reglas y normas para el buen desenvolvimiento del ser humano, en la sociedad, o en su trabajo. Es el estudio de cómo los individuos pueden trabajar eficazmente en grupos, con el propósito de satisfacer los objetivos de la organización y las necesidades personales.**Los factores positivos de las Relaciones Humanas** * **Apertura:** ser conscientes de las diferencias entre los puntos de vista de los demás, debido a su edad, sexo, educación, cultura, valores, entre otros. Mantener la propia opinión frente a las divergentes, sin herir la sensibilidad de la otra persona.
* **Sensibilidad:** es la capacidad de entender el contenido lógico y emotivo de las ideas y opiniones de otros.
* **Sociabilidad:** comprender y aceptar la naturaleza y estructura de la sociedad a la que pertenecemos.
* **Respeto a la Autoridad:** reconocer y respetar la jerarquía de mandos, responsabilidad, autoridad y estatus de las personas en la organización de la que formamos parte.
* **Adaptación:** prever, aceptar y respaldar las medidas que toma la Gobernación ante determinadas situaciones.
* **Objetividad:** comprender que establecer buenas relaciones humanas no necesariamente implica hacer feliz a todos.

 **Los factores negativos de la Relaciones Humanas*** **Falta de control de emociones desagradables**: cuando mostramos mal humor, resentimiento, rencor, entre otros.
* **Agresión**: cuando atacamos u ofendemos con palabras, gestos o actitudes. La agresión es la manifestación de frustración.
* **Fijación**: negarse a aceptar los cambios, permaneciendo atados al pasado.
* **Terquedad**: negarse a aceptar las opiniones ajenas y rechazar nuestras equivocaciones en nuestro juicio o ideas.
* **Aislamiento**: apartarse o rechazar el trato con los demás por cualquier causa.
* **Fantasías**: considerar que las ilusiones se realizarán solamente a través de medios mágicos, sin esfuerzo de parte nuestra y sin contar con la colaboración de los demás.
* **Sentimiento de superioridad o inferioridad**: sentirse mejor que los demás en cualquier aspecto, o subvalorarse, sintiéndose inferior a los demás a causas de defectos o carencias reales o imaginarias.

**REGLAS DE CORTESIA**Las principales reglas de cortesía que han regido el mundo de los negocios y el mundo social durante siglos no han variado o lo han hecho muy poco. * **Salude al ciudadano.** En el momento en que entre en contacto con un ciudadano, debe llevar la iniciativa con el saludo. Sonría y diga, de acuerdo con la hora del día: “Buenos días”, “Buenas tardes”, “Buenas noches”.
* **Identifíquese.** Luego del saludo, diga su nombre con claridad. En caso de que el ciudadano no lo conozca a usted.
* **Ofrezca su ayuda de inmediato.** Para hacerlo, agregue a continuación la frase “¿En qué le puedo servir? También, “¿En qué le puedo servir hoy?”, la cual deja la sensación de que reconoció al ciudadano y que él ya estuvo ahí antes.
* **Use el nombre del ciudadano.** Si ya conocía al ciudadano si ya lo identificó por medio de su documento de identidad, emplee el nombre del ciudadano, tanta veces pueda, pero sin abusar.
* **Use frases que demuestren su cortesía y despídase agradeciendo.** Pronunciar frases como “con mucho gusto”, “es un placer”, “no hay de qué”, y expresar “muchas gracias” al despedirse del usuario, continúan siendo recursos ganadores en el mundo del servicio al ciudadano. El funcionario debe llevar la iniciativa al momento de despedirse.

**MANEJO DE CIUDADANOS CON NECESIDADES ESPECIALES**Es necesario ofrecer un servicio especializado a las personas con necesidades especiales. Dentro del grupo de personas que merecen un servicio especial están:* **Personas con alguna discapacidad**: en sillas de ruedas, no videntes, sordomudos, entre otros.
* **Adultos Mayores**
* **Mujeres en evidente estado de embarazo.**
* **Padres de familia con hijos pequeños** (bebés en brazos).
* **Menores de edad que llegan solos a la institución.**

La discapacidad física, generalmente, no significa discapacidad mental. Entre las personas con alguna discapacidad física hay profesionales, empresarios y personas que, a parte de su situación física, llevan una vida normal.Así que no los trate como si fueran impedidos mentales. Atiéndalos con cortesía, pero no los haga sentir inútiles. Generalmente, ellos pueden desenvolverse muy bien en el mundo de los no discapacitados.  Identifique la discapacidad del ciudadano y ayúdelo de acuerdo con su necesidad específica.**USOS, COSTUMBRES Y ACTITUDES DE LOS FUNCIONARIOS**Vamos a enumerar una serie de actos comúnmente aceptados como estilos de vida, costumbres, usos y actitudes sociales, que la Entidad quiere promover entre sus funcionarios(as): 1. Ajuste su personalidad al medio ambiente y tipo de personas.
2. Atienda las críticas e inconformidades; son mejores que las alabanzas. Además ofrezca sinceras disculpas cuando reciba una crítica.
3. Dé las gracias cada vez que pueda y con sinceridad.
4. De nada sirven sonrisas o cortesía si su servicio no es lo que el usuario desea y espera.
5. Demuestre siempre ganas de ayudar.
6. Es muy mala costumbre fijar la mirada en las personas que pasan.
7. Escuche.
8. Establezca empatía (póngase en los zapatos de la otra persona).
9. Esté consciente de su estado de ánimo.
10. Evite la arrogancia y mantenga su mente abierta.
11. Hable en tono adecuado.
12. Haga comparaciones positivas.
13. Maneje las preguntas conforme se presenten.
14. Mantenga un alto grado de formalidad y una apariencia impecable.
15. Masticar chicle, tomar agua o ingerir cualquier otro alimento frente a un usuario es de muy mal gusto.
16. Muéstrese amigable al presentarse.
17. Muéstrese entusiasta con lo que hace y dice.
18. No llame a nadie silbándole.
19. No trate de adivinar qué quieren otras personas, pregúnteles, hágalo con cortesía
20. Nunca insulte la inteligencia de sus usuarios.
21. Utilice el nombre del ciudadano en algún momento durante la atención.
22. Salude y haga sentir al ciudadano que está en un ambiente agradable.
23. Establezca contacto visual. Mírelo a los ojos.
24. Despídase con una sonrisa y una frase de cortesía.
25. Si es interrumpido cuando atiende a un ciudadano, ofrezca una disculpa. Si el teléfono suena, pídale al ciudadano permiso para contestar.
26. No se distraiga con otra persona u otro trámite que no corresponda al ciudadano que atiende.

**TIEMPO DE RESPUESTA Y AGILIDAD** La velocidad de respuesta, o tiempo de respuesta, es cada día más valorada por los ciudadanos, ante la inmensa cantidad de actividades que tienen que desarrollar las personas en la actualidad.  Lo que implica que los ciudadanos valoran, cada vez más, la velocidad con la que se les entregan o brindan los productos o servicios.Es importante indicar que el funcionario que atiende un ciudadano, debe procurar ser ágil. **Técnicas para manejar la percepción del ciudadano que espera un servicio:**El tiempo de espera es, muchas veces, un asunto de percepción. Si estamos entretenidos hablando con alguien, por ejemplo, se nos hace más corta la espera. Por esto son importantes las siguientes técnicas para la percepción del ciudadano:* La primera sensación de agilidad proviene del funcionario que atienda al ciudadano, cómo se mueve, cómo habla, se sienta, camina o ejecuta su trabajo.
* Procure verse dinámico, activo, energético. Si está sentado, hágalo recto y con los hombros erguidos. Si tiene que ponerse de pie y caminar, procure hacerlo de nuevo con energía, moviéndose dinámicamente. Quienes arrastran los pies y caminan lento, deteniéndose a hablar de temas sin importancia con los compañeros que encuentran a su paso, proyectan una imagen de poca agilidad.
* Si le es posible, y trabaja en atención a ciudadanos que están en fila, haga contacto visual con las personas que esperan en la fila, especialmente con los primeros, sonría  y diga: “en un momento lo estaré atendiendo”. Esto hace que el ciudadano se sienta importante (“ya me vieron”) y, a partir de entonces, el tiempo que debe pasar en fila le parecerá más corto.

**ATENCIÓN PRIMARIA AL CIUDADANO** Es fundamental que el funcionario que brinda atención primaria al ciudadano mantenga siempre en mente cuál es la misión de su puesto. La mayoría de las técnicas expuestas en este Manual serán oportunas y aplicables a su diario quehacer, como rostro de “primera impresión” de las oficinas o dependencias de la Gobernación ante los ciudadanos.Darle una cordial bienvenida a cualquier usuario que ingresa en las instalaciones de la institución y colaborar ágilmente en la identificación del lugar específico al cual se dirige, por tanto:* El funcionario que recibe al ciudadano es el “rostro” de la institución, ante los usuarios que llegan a nuestras oficinas y por lo tanto deben tener una magnífica “apariencia” y un excelente trato en las relaciones humanas.
* sus conocimientos, su presentación personal, sus modales y su habilidad para la comunicación verbal y corporal, son características claves para su desenvolvimiento profesional.
* Debe saludar y hacer sentir al ciudadano que es bien recibido(a). Pasarlo adelante y ubicarlo o guiarlo en su visita a la oficina.
* El funcionario que recibe al ciudadano debe tener como hábito una saludable actitud positiva en todas las funciones de su trabajo.
* Debe saber que su papel es clave para que la institución proyecte dinamismo, modernización, cordialidad y un excelente servicio ante los ciudadanos.
* Manejo de Inconformidades de los ciudadanos.

**FUNCIONARIO QUE ATIENDE AL CIUDADANO**Es fundamental que el funcionario que atiende al ciudadano mantenga siempre en mente cuál es la misión de su puesto. La mayoría de las técnicas expuestas en este Manual serán oportunas y aplicables a su diario quehacer, como rostro de “primera impresión” de las oficinas o dependencias de la Gobernación ante los ciudadanos.**Misión de la Atención al Ciudadano:**Darle una cordial bienvenida a cualquier usuario que ingresa en las instalaciones de la institución y colaborar ágilmente en la identificación del lugar específico al cual se dirige, por tanto:* El rol de la atención al ciudadano es el “rostro” de la institución, ante los usuarios que llegan a nuestras oficinas y por lo tanto deben tener una magnífica “apariencia” y un excelente trato en las relaciones humanas.
* sus conocimientos, su presentación personal, sus modales y su habilidad para la comunicación verbal y corporal, son características claves para su desenvolvimiento profesional.
* Debe saludar y hacer sentir al ciudadano que es bien recibido(a). Pasarlo adelante y ubicarlo o guiarlo en su visita a la oficina.
* La recepcionista debe tener como hábito una saludable actitud positiva en todas las funciones de su trabajo.
* Debe saber que su papel es clave para que la institución proyecte dinamismo, modernización, cordialidad y un excelente servicio ante los ciudadanos.
* Manejo de Inconformidades

**LAS INCONFORMIDADES**Las inconformidades permiten evaluar la calidad del servicio, por lo tanto, es necesario facilitarlas y tener algún sistema para sistematizarlas, ya que en realidad son una oportunidad de mejorar. Es necesario comprender que cuando un ciudadano presenta una inconformidad, lo que desea es una satisfacción, de manera que hay que tratar de dársela. El verdadero problema se presenta cuando un ciudadano que recibe un mal servicio no presenta la inconformidad y en cambio, decide no solucionar su mala experiencia o servicio en la institución y que se le dé  una respuesta satisfactoria.Brindarle al ciudadano los medios para presentar su inconformidad, por medio electrónico, telefónico o en la oficina donde lo atienden. **USUARIO “DIFICIL”**Algunos consejos prácticos para dar un servicio satisfactorio a este tipo de clientes son: * En primer lugar, mantenga la calma. No lo tome como algo “personal”, deje que el ciudadano se desahogue, pero póngale atención y muéstrese interesado.
* El ciudadano podría haber llegado ya disgustado por alguna otra razón. Demuestre su profesionalismo, manténgase calmado y tranquilo ante esta situación.
* Escuche al ciudadano. Déjelo que se exprese. No lo interrumpa. Al dejarlo hablar, generalmente se calma, es como una “válvula de escape”.
* Escúchelo y trate de comprender bien cuál es el problema. Concéntrese en entender cuál es la causa que provocó el disgusto.
* No eche la culpa al desconocimiento, algún compañero o proceso, aunque no sea totalmente culpa de la institución el malestar que el ciudadano exhibe. Es más conveniente intentar calmarlo, sin provocar que se sienta “culpable”.
* Use frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, “disculpe”. Esas frases calman a la persona, pues demuestran que está consciente del malestar que está manifestando y de su causa.
* Si tiene que pasar el caso a otro compañero o al jefe, procure explicarles todo el detalle, porque es aún más molesto para el ciudadano, tener que explicar dos veces una situación tensa.
* Nunca asegure que no volverá a suceder, a menos que esté completamente seguro de que así será.

**Manejar inconformidades con usuarios “difíciles”:**Al atender a un ciudadano disgustado o “difícil”, lo que diga con su cuerpo es tan importante como lo que exprese verbalmente. Algunos consejos para manejar adecuadamente su comunicación no verbal en esos casos:* Mirar al ciudadano a los ojos. Lo peor que podemos hacer es evitar su mirada, pues el usuario puede pensar que no le estamos poniendo atención, que lo estamos ignorando o que simplemente, su inconformidad no nos interesa.
* Si puede, acérquese un poco más al ciudadano, trate de inclinar su cuerpo un poco hacia delante. Con esto, también demuestra interés, en lo que está diciendo.
* No cruce los brazos sobre su pecho porque está demostrando, al menos subconscientemente, que está en desacuerdo con la persona que habla.
* Si es posible, no se coloque totalmente frente a frente con el ciudadano, prefiera ubicarse ligeramente de lado, en ángulo. Debido a que es más fácil “discutir” con alguien que está de frente, que con alguien que está de lado.
* Cuide su tono de su voz. Recuerde que muchas veces no cuenta tanto lo que decimos, sino cómo lo decimos. Proyecte siempre un tono respetuoso.
* Y si el ciudadano eleva la voz, ¡baje la suya!  Se necesitan dos para discutir.

**TRABAJO EN EQUIPO**Un equipo de trabajo es un grupo de personas que laboran juntas con un propósito y objetivos comunes, claramente identificados, con diferentes trasfondos, habilidades y aptitudes, pero altamente comunicativas, que buscan cumplir una determinada meta, bajo la conducción de un coordinador.El trabajo en equipo se refiere a la serie de estrategias, procedimientos y metodologías  que utiliza un grupo humano para lograr las metas propuestas.**Requisitos del trabajo en equipo*** **Cooperación:** La fortaleza de todo equipo está en la diversidad de elementos que lo componen, se basa en un sentido de misión compartida, y en visualizar que todos ganan si se logran los objetivos. Es decir, cuando cooperamos, esperamos ganar algo con ello. Es necesario otorgar reconocimientos a la cooperación a través de incentivos, y reconocimientos por logros, ya no sólo por antigüedad o por la posición que ocupa el funcionario.
* **Contribución:** El funcionario debe contribuir voluntariamente o el grupo se lo exigirá. Si no contribuye, desmoraliza al equipo, por ello es vital.
* **Comunicación:** La información debe fluir, debe moverse rápidamente y sin tropiezos por todo el equipo. Es crucial la velocidad con que se transmite la información de un miembro a otro.
* **Compromiso:** El compromiso se adquiere cuando interiorizamos los objetivos y los hacemos nuestros. Esto es conocido como una propiedad psicológica y se puede lograr si todos los miembros del equipo están involucrados en la toma de decisiones, participan y se les toma en cuenta; pero a la vez, todos comparten los objetivos del grupo y se les persuade del por qué.  Es importante que todos tengan acceso a los mismos recursos, premios y castigos

**Trabajo en equipo y Atención al Ciudadano**Los ciudadanos perciben si en las organizaciones todos trabajan a un mismo ritmo, se comportan y actúan de la misma manera, por ello, la atención y el servicio al ciudadano es un asunto de trabajo en equipo. Nos necesitamos unos a otros, tanto dentro de la oficina, como entre oficinas. Nos apoyamos y así nos proyectamos a los ciudadanos.La filosofía del trabajo en equipo en el servicio al ciudadano incluye también, apoyar y proteger la imagen y la dignidad de los compañeros y, con ello, la imagen de la Gobernación.  Si no conoce la respuesta ante una solicitud de un ciudadano, es preferible buscar la ayuda de un compañero. Recomendación: Nunca es bien visto decir “no sé”. Es mejor decir: “En este momento no cuento con suficiente información para responder su pregunta, pero permítame investigar o buscar a alguien que le pueda ayudar”. Esto es preferible a confundir al ciudadano.1. Nunca contradiga a un compañero delante de un ciudadano, llámele aparte e indíquele el error. Procure apoyarlo y darle su lugar, pero no discuta nunca delante del ciudadano.
2. Si tienen que salir a atender a un ciudadano juntos, póngase de acuerdo en cuál va a ser el papel de cada uno, para que nunca haya contradicciones o se proyecte una imagen de equipo poco profesional.
3. Nunca hable mal de un compañero ante un ciudadano. Si lo hace, estará deteriorando su propia imagen, la percepción de buen servicio y de la institución.

 **Características para un buen trabajo en equipo:*** **Buenas comunicaciones:** las comunicaciones son el elemento principal que le dan vida al trabajo en equipo.
* **Sea bueno en lo que hace:**los equipos necesitan talento, cuanto más pueda aportar, mejor será el rendimiento del equipo, motívese a dar lo mejor.
* **Respete su posición en el equipo:**cumpla con su papel.  Tenga claro qué es lo que se espera de usted como funcionario.
* **Respete la diversidad:** los grupos se enriquecen con personas con diferentes opiniones, valores y puntos de vista, porque conducen a decisiones de mejor calidad.
* **Respalde a los que necesitan ayuda**: no piense únicamente en sus necesidades, sino también en las del equipo. Entrene a otros, comparta conocimientos, desarrolle a sus compañeros.
* **Esté preparado para sacrificarse por el equipo:** es necesario que prevalezca el interés del grupo por encima de su interés personal.
* **Ayude y facilite la entrada de nuevos miembros al equipo**: es normal que nuevos miembros tengan que pasar por un proceso de identificación con el grupo e inducción en el trabajo.  Tenga paciencia y ayude cuando sea necesario.
* **No trate de ser el centro de atención**: alabe el buen trabajo de un compañero, ayude a su equipo a creer en ellos mismos y en sus posibilidades de lograr las metas; motívelos. Es importante jugar limpio, se deben reconocer los méritos, destrezas y habilidades de otros.
* **Impulse la disciplina entre sus compañeros:** los equipos de alto rendimiento, se imponen así mismos altos niveles de disciplina y altos estándares de ética y moral. Esta autodisciplina es importante para generar confianza entre sus miembros.
* **Ayude a crear un clima de confianza y respeto mutuo**: los equipos de alto rendimiento requieren que sus miembros se tengan fe entre sí, y la única forma de lograrlo es a través de la forma en que se comportan.
 |

|  |
| --- |
| **6. NORMAS, POLÍTICAS, OTROS (Este ítem cuando aplique) (ESTE ITEM ES SUGERIDO)** |
| **No.** | **Descripción** | **Documentos Relacionados** |
| Ley 2623 de 2009 | Crea el Sistema de Servicio al Ciudadano |  |
| Conpes 3649 de 2010 | Política Nacional de Servicio al Ciudadano |  |
| Ley 762 de 2002 | Por medio de la cual se aprueba la Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad, suscrita en la ciudad de Guatemala, Guatemala, el siete (7) de junio de mil novecientos noventa y nueve (1999). |  |
| Ley 1251 de 2008 | Política de envejecimiento y adulto mayor |  |
| Ley 1346 de 2009 | Por medio de la cual se aprueba la “Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad”, adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006. |  |

|  |
| --- |
| **7. ANEXOS**  |
|  |

|  |
| --- |
| **8. CONTROL DE CAMBIOS** |
| **Versión**  | **Fecha** | **Descripción del Cambio** |
| 0 | 13/May/2016 | Creación del documento |
| 1 | 05/Oct/2016 | Ajustes generales en el documento |