

 Ministerio del Ambiente	DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CAMBIO ORGANIZACIONAL	
	MODELO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MINISTERIO DEL AMBIENTE	Versión: 1.0 Página: 1 de 29

MODELO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

DIRECCION DE GESTIÓN Y CAMBIO ORGANIZACIONAL

 Ministerio del Ambiente	DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CAMBIO ORGANIZACIONAL	
	MODELO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MINISTERIO DEL AMBIENTE	Versión: 1.0 Página: 2 de 29

Contenido

- *Descripción del Manual de Atención al Ciudadano del Ministerio del Ambiente* 3
- *Objetivo del Manual de Atención al Ciudadano del Ministerio del Ambiente* 3

CAPITULO I: MARCO REFERENCIAL 4

CAPÍTULO II: LINEAMIENTOS GENERALES 6

- 2.1. *Direccionamiento estratégico.* 6
- 2.2. *Atención al ciudadano* 7
- 2.3. *Elementos del servicio*..... 7
- 2.4. *Factores claves de éxito del servicio*..... 8

CAPÍTULO III MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO 10

- 3.1. *Servicio.* 10
- 3.2. *Servicio al ciudadano* 10
- 3.3. *Ventanillas Únicas* 11
- 3.4. Puntos de contacto entre la Institución y la ciudadanía** 11
- 3.5. *La calidad en el servicio de atención al ciudadano*..... 11
- 3.6. *Atributos del servicio de atención al ciudadano* 11
- 3.7. *Tipología de usuarios* 13
- 3.8. *El ciudadano y sus expectativas del servicio de atención* 17
- 3.9. Errores en la atención al ciudadano** 18
- 3.10. *Frases sustitutas*..... 20
- 3.11. *El servicio de las Ventanillas Únicas físicas* 21
- 3.12. *Canales de atención por Ventanilla Única*..... 21
- 3.13. *Reglas generales*..... 24
- 3.14. *Atención a ciudadanos conflictivos.* 25
- 3.15. Reglas para manejar situaciones difíciles:**..... 27

 Ministerio del Ambiente	DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CAMBIO ORGANIZACIONAL	
	MODELO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MINISTERIO DEL AMBIENTE	Versión: 1.0 Página: 3 de 29

- ***Descripción del Manual de Atención al Ciudadano del Ministerio del Ambiente***

El presente manual se compone de tres capítulos en los que se exponen definiciones generales como marco de introducción a los servicios que presta el Ministerio del Ambiente y de conceptos de imagen institucional y de servicio al ciudadano para ofrecer un servicio oportuno, ágil y eficaz; acorde con las normas establecidas para el cumplimiento de la visión y misión institucional.

- ***Objetivo del Manual de Atención al Ciudadano del Ministerio del Ambiente***

Mejorar los servicios que prestan las Ventanillas Únicas a nivel nacional a través del cambio en la cultura organizacional y de la atención eficiente y eficaz al ciudadano

 Ministerio del Ambiente	DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CAMBIO ORGANIZACIONAL	
	MODELO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MINISTERIO DEL AMBIENTE	Versión: 1.0 Página: 4 de 29

CAPITULO I: MARCO REFERENCIAL

1.1. Base Legal

- ***Constitución de la República del Ecuador:***

La Constitución aprobada en el 2008, constituye el marco normativo que rige la organización y vida democrática del país, como un nuevo pacto social para la garantía y ejercicio de los derechos y responsabilidades en función del logro del Buen Vivir, el Sumak Kawsay.

Desde la perspectiva de una concepción integral de los servicios, varios capítulos y articulados de la Constitución del Ecuador, establecen derechos y garantías que se relacionan con la generación de condiciones del servicio público descritas a continuación:

Constitución de la República del Ecuador: Artículo 53: Las empresas, instituciones y organismos públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras y poner en práctica sistemas de atención y reparación. El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.

Constitución de la República del Ecuador: Artículo 66 (25): Se reconoce y garantiza a las personas el derecho acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características

Constitución de la República del Ecuador Artículos: 54, 66-(23), 74, 83-(11), 85, 91, 227, 229, 234.

 Ministerio del Ambiente	DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CAMBIO ORGANIZACIONAL	
	MODELO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MINISTERIO DEL AMBIENTE	Versión: 1.0 Página: 5 de 29

- ***Plan Nacional del Buen Vivir 2013 – 2017:***

Como referencia complementaria a la Constitución de la República del Ecuador, el Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017, en el que, el Ministerio del Ambiente se encuentra alineado al objetivo número 7 descrito a continuación:

Objetivo 7:

Garantizar los derechos de la naturaleza y promover la sostenibilidad ambiental territorial y global

- ***Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información:***

Garantiza y norma el ejercicio del derecho fundamental de las personas a la información, conforme a las garantías consagradas en la Constitución Política de la República del Ecuador, Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, Convención Interamericana sobre Derechos Humanos y demás instrumentos internacionales vigentes, de los cuales nuestro país es signatario.

Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública: Artículo 2, literal a; Artículo 7, literal d.

- ***Estatuto Orgánico de Gestión por Procesos del Ministerio del Ambiente a Nivel Central y Desconcentrado:***

El Ministerio del Ambiente para el cumplimiento de su misión, visión y objetivos estratégicos, adopta la modalidad organizacional por procesos, cuya metodología

 Ministerio del Ambiente	DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CAMBIO ORGANIZACIONAL	
	MODELO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MINISTERIO DEL AMBIENTE	Versión: 1.0 Página: 6 de 29

basada en el análisis permanente y mejoramiento continuo de los diferentes procesos institucionales, está orientada a la satisfacción al usuario

CAPÍTULO II: LINEAMIENTOS GENERALES

2.1. *Direccionamiento estratégico*

Visión del Ministerio del Ambiente.

Lograr que el Ecuador use sustentablemente sus recursos naturales estratégicos para alcanzar el Buen Vivir.



Misión del Ministerio del Ambiente.

Ejercer en forma eficaz y eficiente la rectoría de la gestión ambiental, garantizando una relación armónica entre los ejes económico, social y ambiental que asegure el manejo sostenible de los recursos naturales estratégicos.



Objetivos Estratégicos del Ministerio del Ambiente

- Incorporar los costos y beneficios ambientales y sociales en los indicadores económicos, que permitan priorizar actividades productivas de menor impacto y establecer mecanismos de incentivos adecuados.

 Ministerio del Ambiente	DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CAMBIO ORGANIZACIONAL	
	MODELO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MINISTERIO DEL AMBIENTE	Versión: 1.0 Página: 7 de 29

- Generar información sobre la oferta de recursos naturales estratégicos renovables por ecosistema para su manejo integral.
- Reducir la vulnerabilidad ambiental, social y económica frente al cambio climático, concienciar a la población sobre las causas y efectos de este fenómeno antropogénico, y fomentar la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero en los sectores productivos y sociales.
- Reducir el consumo de recursos (electricidad, agua y papel) y de producción de desechos.
- Manejar la conflictividad socio ambiental a través de la incorporación de los enfoques de participación ciudadana, e interculturalidad y/o género en los proyectos de gestión ambiental.
- Definir y determinar información e investigación válidas y pertinentes para mejorar la gobernanza ambiental en los ámbitos de la normativa, la dinámica internacional y la participación ciudadana.
- Fortalecer la institucionalidad del Ministerio del Ambiente.

2.2. Atención al ciudadano

Es aquella prestación pública eficiente, efectiva, íntegra y oportuna que realiza el Ministerio del Ambiente con el fin de brindar atención a: denuncias, quejas y sugerencias, requerimientos y consultas de información, soporte a los sistemas SUIA, SAF, SIB y demás servicios que la ciudadanía requiera a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto por la Autoridad Ambiental.

2.3. Elementos del servicio

El triángulo del servicio está compuesto por tres elementos básicos: estrategias de atención, sistemas, y ventanilla única; dichos elementos deben interactuar adecuadamente entre sí con el objetivo de brindar un servicio de calidad.

 Ministerio del Ambiente	DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CAMBIO ORGANIZACIONAL	
	MODELO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MINISTERIO DEL AMBIENTE	Versión: 1.0
		Página: 8 de 29



Elaborado por: Dirección de Gestión y Cambio Organizacional

- **Estrategia del atención.-** Es el enfoque basado en metas y objetivos concretos para el servicio de la institución.
- **Sistemas.-** Se refiere a los sistemas de comunicación, sistemas informáticos, sistema de audio o video, ascensores, escaleras mecánicas, etc.
- **Ventanilla Única.-** constituyen el vínculo directo con el usuario, es decir son la carta de presentación de la institución frente a la ciudadanía.

2.4. Factores claves de éxito del servicio

- **Atención inmediata.-** Ser proactivos, es decir tener una solución ante cualquier problema.
- **Comprensión de lo que el ciudadano quiere.-** Escuchar con atención lo solicitado.
- **Atención completa y exclusiva.** Dar atención al ciudadano, sin interrupción o distracciones
- **Trato cortés.-** Demostrar educación, amabilidad y placer al servir al usuario.
- **Expresión de interés por el ciudadano.-** Trato cortés al ciudadano, receptividad de preguntas, por lo tanto prontitud en la respuesta.

 Ministerio del Ambiente	DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CAMBIO ORGANIZACIONAL	
	MODELO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MINISTERIO DEL AMBIENTE	Versión: 1.0 Página: 9 de 29

- **Explicación de procedimientos.-** Informar claramente los pasos a seguir, evitar usar lenguaje técnico.
- **Satisfacción del ciudadano.-** Dar respuesta y solución si es el caso a los reclamos, quejas y/o requerimientos.
- **Aceptar la responsabilidad** por errores cometidos por el personal de la institución, en el caso de sugerencias al servicio por parte de la ciudadanía, estas deberán registrarse en la herramienta MAE Transparente.

 Ministerio del Ambiente	DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CAMBIO ORGANIZACIONAL	
	MODELO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MINISTERIO DEL AMBIENTE	Versión: 1.0 Página: 10 de 29

CAPÍTULO III MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO

3.1. Servicio.

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece una institución con el fin de que el ciudadano obtenga el servicio en el momento y lugar adecuado.

El servicio público, es una actividad amplia por sus características, organización y forma, es un interés general que está por encima de cualquier otra circunstancia, en concreto, es la prestación que realiza el Estado que en virtud de su cumplimiento, responde a las exigencias de la sociedad, brindando un servicio público eficaz, eficiente y de calidad¹.

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

Manual de Atención y Servicio al Ciudadano INEC

3.2. Servicio al ciudadano

Un buen servicio, más allá de cualquier definición conceptual, implica atender a la ciudadanía, mostrando respeto por su tiempo, preocupándose por escucharlos sin prejuicios, sin escatimar esfuerzos para proveer de soluciones integrales y eficaces a sus necesidades, con la misión de trabajar para la institución, para hacer efectiva la rectoría ambiental.

¹ Ley Orgánica del Servicio Público

 Ministerio del Ambiente	DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CAMBIO ORGANIZACIONAL	
	MODELO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MINISTERIO DEL AMBIENTE	Versión: 1.0 Página: 11 de 29

3.3. Ventanillas Únicas

La atención al ciudadano está a cargo del personal de las ventanillas únicas a nivel nacional, mismo que es el encargado de la atención a consultas y requerimientos de información y de brindar soporte a los sistemas SUIA, SAF Y SIB.

3.4. Puntos de contacto entre la Institución y la ciudadanía .

La ciudadanía puede ingresar sus solicitudes y/o requerimientos mediante: correo electrónico, MAE TRANSPARENTE, ventanilla única física, redes sociales y llamadas telefónicas.

3.5. La calidad en el servicio de atención al ciudadano

Los servidores deben garantizar a la ciudadanía una atención de calidad y calidez; entregando soluciones oportunas e integrales, con el fin de que los ciudadanos sientan confianza y seguridad al momento de utilizar nuestros servicios.

3.6. Atributos del servicio de atención al ciudadano

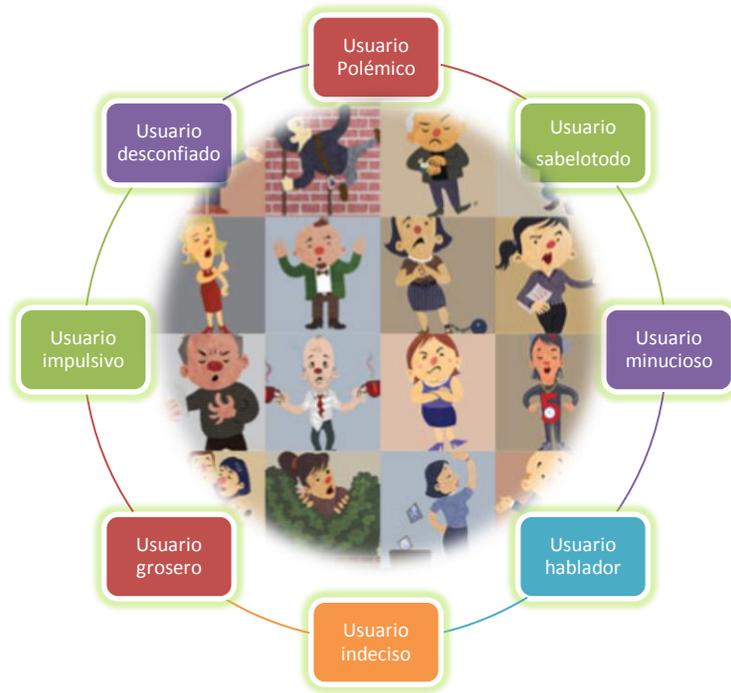
El Servicio de calidad al ciudadano, debe cumplir con algunas características o atributos, los cuales permitirán brindar un servicio ágil, integral, oportuno, óptimo de calidad y con calidez².

² Mercader Ruiz, Modelo para la Gestión y Cambio Organizacional en el Servicio al Ciudadano



Elaborado por: Dirección de Gestión y Cambio Organizacional

3.7. Tipología de usuarios



Elaborado por: Dirección de Gestión y Cambio Organizacional

USUARIO POLÉMICO

Rasgos característicos	Situaciones	Tratamiento
<ul style="list-style-type: none"> • Provoca la discusión • Pretende llevar siempre la razón. • Desconfía de las soluciones que se le ofrecen. • Necesita una atención preferente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no los atendemos de forma atenta o comprensiva • Cuando hacemos perder su tiempo con esperas o retrasos. • Si discutimos con ellos. • Si perciben que estamos inseguros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Escuchar sus quejas con atención y sin interrupciones. • No discutir. Adoptar una actitud amable, serena y tratar de tranquilizarlos. • Tratar de aclarar sus dudas. • Prestarles atención y que así lo perciban.

Fuente: Seminario de Estudios de Usuarios – Universidad de Antioquía

USUARIO SABELOTODO

Rasgos característicos	Situaciones	Tratamiento
<ul style="list-style-type: none"> • Cree que lo sabe todo. • Es muy orgulloso y quiere imponerse. • Actitud de superioridad. • A veces se muestra agresivo. • Exige mucha atención. • Es exigente, tiende a encontrar defectos en todo. 	<ul style="list-style-type: none"> • En situaciones críticas. • Cuando hay diferentes puntos de vista. 	<ul style="list-style-type: none"> • No quitarle la razón ni discutir. • Cuando se equivoca, mostrárselo con discreción. • Mostrarle la solución de forma que no se ofenda, incluso haciéndole ver que él ha aportado la idea. • Adoptar una actitud serena y atenta, pero no dejarse dominar.

Fuente: Seminario de Estudios de Usuarios – Universidad de Antioquía

USUARIO MINUCIOSO

Rasgos característicos	Situaciones	Tratamiento
<ul style="list-style-type: none"> • Sabe lo que quiere y busca. • Es concreto y conciso, suele ser tajante. • Utiliza pocas palabras. • Exige respuestas concretas e información exacta. 	<ul style="list-style-type: none"> • Situaciones que escapan a su control. • Cuando la información que recibe es escasa o deficiente. • Ante problemas de falta de calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Demostrar seriedad e interés. • Trato correcto y amable. • Dar respuestas precisas y completas. • Demostrar eficacia y seguridad.

Fuente: Seminario de Estudios de Usuarios – Universidad de Antioquía

USUARIO HABLADOR

Rasgos característicos	Situaciones	Tratamiento
<ul style="list-style-type: none"> Amistoso, hablador, sonriente, de los que se extienden en sus explicaciones y hasta repiten su discurso. Seguridad aparente. Necesita que se esté pendiente de él. Puede llegar a ser pesado 	<ul style="list-style-type: none"> Cuando se les atiende con mucha preferencia, puede hacernos perder mucho más tiempo del necesario en una visita. 	<ul style="list-style-type: none"> Ser amables, pero mantener la distancia. "Ir al grano" Mantener sobre ellos la iniciativa y el liderazgo de la conversación. Dirigir nuestras preguntas a la obtención de respuestas concretas. Evitar seguir todas sus bromas.

Fuente: Seminario de Estudios de Usuarios – Universidad de Antioquía

USUARIO INDECISO

Rasgos característicos	Situaciones	Tratamiento
<ul style="list-style-type: none"> Tímido e inseguro. Le cuesta decidirse. Teme plantear claramente su petición o problema. Responde con evasivas. Intenta aplazar decisiones. Quiere reflexionar. Pide opiniones. 	<ul style="list-style-type: none"> Cuando no nos relacionamos de forma amistosa. Cuando se le dan muchas opciones a elegir. 	<ul style="list-style-type: none"> Necesita más dedicación que otro cliente. Animarlo a que plantee claramente sus necesidades o quejas, para evitar que quede insatisfecho. Inspirarle confianza y seguridad. Aceptar sus puntos de vista. Guiarlo con preguntas abiertas y ayudarlo a que se explique. Orientarlo de forma muy concreta sobre la mejor opción. Ofrecerle pocas alternativas.

Fuente: Seminario de Estudios de Usuarios – Universidad de Antioquía

USUARIO GROSERO

EL CLIENTE GROSERO		
Rasgos característicos	Situaciones	Tratamiento
<ul style="list-style-type: none"> • Permanente mal humor. • Discute con facilidad. • Dominante y agresivo. • Ofensivo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ante cualquier punto de vista diferente al suyo. • Siempre que considere (y es muy a menudo) que no se le trata bien. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ser corteses, diga lo que diga (recuerde la actitud asertiva). • Eludir su grosería no dándonos por aludidos. • Argumentar sin hacer caso de sus provocaciones.

Fuente: Seminario de Estudios de Usuarios – Universidad de Antioquía

USUARIO IMPULSIVO

EL CLIENTE IMPULSIVO		
Rasgos característicos	Situaciones	Tratamiento
<ul style="list-style-type: none"> • Cambia continuamente de opinión. • Es impaciente. • Superficial y emotivo. • No se concentra y es fácil que dé marcha atrás. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ante situaciones que le hacen dudar. • Cuando tiene varias opciones para elegir. 	<ul style="list-style-type: none"> • Demostrar firmeza. • Argumentar de forma breve y concisa. • Actuar con rapidez.

Fuente: Seminario de Estudios de Usuarios – Universidad de Antioquía

USUARIO DESCONFIADO

característicos	Situaciones	Tratamiento
<ul style="list-style-type: none"> •Duda de todo y todos. •Rechaza hasta los argumentos más lógicos. •Es intransigente. •Trata de dominar al interlocutor. •No reflexiona. •Es susceptible y le pone faltas a todo. 	<ul style="list-style-type: none"> •Cuando cree que se le ha dado información incompleta. •Cuando piensa que no se confía en él. •Ante el incumplimiento de acuerdos. •Cuando se muestra debilidad. •Cuando siente que es tratado de forma injusta. 	<ul style="list-style-type: none"> •Conservar la calma y respetar sus ideas. •Hacerle preguntas. •Buscar puntos comunes, que le den confianza en nosotros. •No mostrarse insistente ni discutir. •No afirmar nada que no podamos demostrar. •No contradecirle. •Darle la razón siempre que la tenga.

Fuente: Seminario de Estudios de Usuarios – Universidad de Antioquía

3.8. El ciudadano y sus expectativas del servicio de atención

Para brindar un servicio oportuno hay que tomar en cuenta lo siguiente:

- El ciudadano es el núcleo del servicio, es decir, en torno a él se encuentra la razón de ser de la institución.
- Las necesidades del ciudadano constituyen un propósito a satisfacer por parte de la institución
- El ciudadano que acude a Ventanilla Única (presencial o en línea MAE Transparente) para solicitar un servicio, espera se le otorgue una respuesta que satisfaga su requerimiento.
- Los servidores de la Institución, deben recordar que la atención que se brinda al usuario, no es una cuestión opcional sino su obligación, por lo que el ciudadano puede expresar sus requerimientos y confiar que va a ser escuchado.
- El trabajo que se realiza y la imagen que se proyecta en la atención de ventanilla única constituyen la carta de presentación de la institución, por lo tanto

 Ministerio del Ambiente	DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CAMBIO ORGANIZACIONAL	
	MODELO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MINISTERIO DEL AMBIENTE	Versión: 1.0 Página: 18 de 29

los servidores deben procurar la actualización continua de conocimientos, cuidar su imagen y mejorar su expresión corporal y oral.

- El ciudadano no es una persona con quien discutir, competir o a quien demostrarle que se tiene la razón; el ciudadano es una persona que llega con un pedido y que los servidores del Ministerio del Ambiente deben solucionar de una manera efectiva.
- El ciudadano no siempre es un experto en temas ambientales, y en ocasiones, aunque lo sea, su requerimiento es ambiguo o difuso, por lo tanto, los servidores de ventanilla única son los llamados a conocer y orientar respecto de servicios y los procedimientos a seguir en cada caso.
- El ciudadano no siempre mostrará una actitud serena respecto al requerimiento o trámite que realiza; la demora para obtener respuesta o solventar su inquietud, altera sus emociones, situación que se debe comprender para otorgar una debida atención. Aquello no implica tolerar faltas de respeto y malos tratos por parte de los ciudadanos.

3.9. Errores en la atención al ciudadano



Se debe evitar caer en los siguientes errores en la atención del servicio:

APATÍA = DESAIRE.

 Ministerio del Ambiente	DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CAMBIO ORGANIZACIONAL	
	MODELO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MINISTERIO DEL AMBIENTE	Versión: 1.0 Página: 19 de 29



Servidor que actúa con desgano y desinterés, no levanta la mirada y responde con un “no sé” cuando se le solicita información o cierra la ventanilla de atención aduciendo que el horario de trabajo ha concluido cuando aún faltan minutos para ello, son servidores con actitud mecanizada.

FALSAS PROMESAS O MENTIRAS.

Servidores que comunican al ciudadano que sus requerimientos están siendo tramitados, cuando ello no es así, por lo que éste se ve obligado a retornar en varias ocasiones esperando que se atienda efectivamente su pedido.



SUPERIORIDAD.

Colocarse en una posición de altiva o de superioridad frente al ciudadano lo que impide establecer un vínculo con él.



ROBOTISMO

Servidor que aprende un discurso y un guion mecanizado y lo repite con cada ciudadano, sea o no la respuesta que debe proporcionar, emite respuestas sin ningún tipo de aporte personal.

INFLEXIBILIDAD

Servidores que se apegan excesivamente a las normas y procedimientos aunque no guarden relación, generan insatisfacción al usuario. La flexibilidad consiste en utilizar la inteligencia y la vocación de servicio para dar alternativas y soluciones, respetando la normativa y sobre todo teniendo una mente abierta al cambio.



El desafío en la atención de Ventanilla Única, es brindar un servicio de calidad, a través de vigilar, detectar y eliminar estos errores en la atención para mejorar el servicio prestado

3.10. Frases sustitutas.

Se debe cambiar la utilización de términos y/o frases, lo cual permitirá una mejor comprensión de los usuarios.

Frase prohibida	Frase sustituta
------------------------	------------------------

 Ministerio del Ambiente	DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CAMBIO ORGANIZACIONAL	
	MODELO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MINISTERIO DEL AMBIENTE	Versión: 1.0 Página: 21 de 29

No lo sé...	Averiguaré y le informaré....
No podemos hacer eso...	Le ofrezco esta alternativa....
Tiene que...	Le sugiero o usted necesita...
Un segundo o un momentito...	Espere un momento por favor mientras realizo....

Fuente: Manual de atención al Ciudadano – Fiscalía General del Estado

3.11. El servicio de las Ventanillas Únicas físicas .

Cada vez que el ciudadano acuda a las Ventanillas Únicas implementadas a nivel nacional, se brindará un servicio bajo los siguientes lineamientos:

- Atender con respeto, cortesía y con un lenguaje inclusivo.
- Escuchar, valorar y atender con diligencia las necesidades de los ciudadanos.
- Informar adecuadamente acerca de los requisitos y de los procedimientos a seguir.
- Gestionar respuestas ágiles a sus requerimientos.
- Registrar a los ciudadanos (nuevos) en la herramienta MAE TRANSPARENTE
- Registrar en la herramienta MAE TRANSPARENTE los requerimientos del ciudadano para la respuesta correcta o resignación según sea el caso.

3.12. Canales de atención por Ventanilla Única

El ciudadano percibirá que ha recibido el servicio de Ventanilla Única a través de los siguientes canales de atención:

 Ministerio del Ambiente	DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CAMBIO ORGANIZACIONAL	
	MODELO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MINISTERIO DEL AMBIENTE	Versión: 1.0 Página: 22 de 29

Contacto personal.- Es la carta de presentación de la Institución, es por ello que se debe evitar interrupciones.

Para el contacto personal se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- **Saludo inicial y bienvenida:** Debe estar presente en la atención, ya que constituye una expresión de educación y cortesía.
- **Registro en la herramienta MAE transparente:** Se registrará el requerimiento y se explicará al ciudadano la necesidad de contar con su información.
- **Gestos:** Se refiere a formas de comunicación que no incluyen el uso de palabras, sino que se basan en movimientos, en expresiones faciales o en formas de contacto corporal.
- **Tono de voz:** Deberá ser cálido, tranquilo, persuasivo, sugestivo y seguro.
- **Lenguaje:** El lenguaje utilizado por los servidores deberá ser sencillo (no utilizar palabras técnicas).
- **Imagen personal:** “Una imagen dice más que mil palabras”, es por ello la necesidad de una presentación prolija de los servidores.
- **Despedida:** Una vez atendido el requerimiento del usuario, se despedirá de una manera educada y cortés.
- **Cierre de ticket MAE TRANSPARENTE:** Una vez que el ciudadano haya dejado las instalaciones de la Dirección Provincial se procederá al cierre de ticket con la repuesta brindada a través del sistema y de forma presencial.

Contacto telefónico.- Se tomará en cuenta los siguientes aspectos:

- **Saludo inicial y bienvenida:** Debe estar presente en la atención, ya que constituye una expresión de educación y cortesía.

 Ministerio del Ambiente	DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CAMBIO ORGANIZACIONAL	
	MODELO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MINISTERIO DEL AMBIENTE	Versión: 1.0 Página: 23 de 29

- **Registro en la herramienta MAE transparente:** Se registrará el requerimiento y se explicará al ciudadano la necesidad de contar con su información.
- **Tono de voz:** Deberá ser cálido, tranquilo, persuasivo, sugestivo y seguro.
- **Lenguaje:** El lenguaje utilizado por los servidores deberá ser sencillo (no utilizar palabras técnicas).
- **Despedida:** Una vez atendido el requerimiento del usuario, se despedirá de una manera educada y cortés.
- **Cierre de ticket MAE TRANSPARENTE:** Una vez que el ciudadano haya terminado la llamada telefónica, se procederá al cierre del ticket con la repuesta brindada a través del sistema y por vía telefónica.

Canales web (Página web, E-mail e Intranet).-

La herramienta tecnológica MAE Transparente permite al usuario del Ministerio del Ambiente de una forma ágil y oportuna registrar la atención al usuario, a través de los siguientes canales:

- **Quejas** (descontento, disgusto, insatisfacción o disconformidad de los ciudadanos).
- **Sugerencias** (iniciativas formuladas por los usuarios para mejorar la calidad del servicio)
- **Consultas de información** (consultas de información referente a trámites ingresados en la Dirección Provincia)
- **Requerimientos de información** (información referente a requisitos para el acceso a los servicios institucionales misionales)
- **Soporte a los sistemas SUIA, SAF Y SIB**

 Ministerio del Ambiente	DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CAMBIO ORGANIZACIONAL	
	MODELO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MINISTERIO DEL AMBIENTE	Versión: 1.0 Página: 24 de 29

Es obligatorio el registro de todo tipo de requerimiento de información con respecto a los procesos y servicios que se gestionan en esta Cartera de Estado a través de la herramienta MAE TRANSPARENTE.

3.13. Reglas generales

- No ser discriminada/o ni discriminar, por razones de género, edad, auto identificación u orientación sexual.
- Recibir información y orientación adecuada sobre el ejercicio de sus derechos, procedimiento y mitigación a cargo de profesionales especializadas/os y sensibilizadas/os sobre la problemática.
- Recibir información completa, veraz y oportuna que permita la toma de decisiones.
- Recibir una atención oportuna de acuerdo a su necesidad, en forma inmediata y con calidad.
- Contar con un intérprete según sea el caso y su condición.
- Mantener en todo momento la confidencialidad de la información que brinde y de los datos que pudieran permitir su identificación y localización.
- Cumplir con las necesidades especiales que las personas adultas mayores y las establecidas en la Ley Integral de la Persona Adulta Mayor, las personas en condición de discapacidad y las establecidas en la Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad.
- Ofrecer información en formato accesible, comprensible y oportuno para para personas adultas mayores, para personas en condición de discapacidad cognitiva y sensorial, para ciudadanos provenientes de pueblos y nacionalidades.
- Asegurar que el espacio donde se atienda al usuario reúna las condiciones para asegurar la accesibilidad y una correcta y adecuada atención.

 Ministerio del Ambiente	DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CAMBIO ORGANIZACIONAL	
	MODELO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MINISTERIO DEL AMBIENTE	Versión: 1.0 Página: 25 de 29

- Asegurarse que la respuesta y/o notificación del servicio solicitado se realice por medios accesibles para la población con discapacidad
- Respetar la dignidad y tradiciones culturales de los diversos pueblos y nacionalidades.
- Ofrecer disculpas si es el caso, hacer sentir al usuario que comprende la situación.

3.14. Atención a ciudadanos conflictivos.

Suele decirse: “el usuario siempre tiene la razón”, independientemente de que se esté o no de acuerdo con esta frase, todo ciudadano, cualquiera que sea su condición, requiere atención oportuna y respuesta adecuada.

Entonces, ¿Qué actitud debemos tomar frente a un ciudadano molesto o conflictivo?

A continuación se proponen cinco claves que ayudarán a manejar esta situación para ciudadanos conflictivos en las Direcciones Provinciales del Ambiente:



a) **Establecer suficiente y adecuada relación con el ciudadano.-** Al momento de atender al ciudadano, se debe establecer una relación de auténtico interés y atención, esto implica que los ciudadanos deben sentirse escuchados y deben percibir el interés brindado.

b) **Escuchar al usuario y ayudarlo.-** Una salida efectiva al interactuar con un ciudadano conflictivo o molesto es: escucharlo, mostrar interés y respeto por sus opiniones e incluso validar ciertos argumentos que expresa respecto del servicio

 Ministerio del Ambiente	DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CAMBIO ORGANIZACIONAL	
	MODELO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MINISTERIO DEL AMBIENTE	Versión: 1.0 Página: 26 de 29

brindado. No se trata de darle la razón, sino que mientras se escucha se podrá determinar qué es lo que necesita.



c) **Permitir que el usuario comunique lo que siente**, escucharlo atentamente, facilita al servidor comprender el requerimiento y brindar una solución efectiva.

Los ciudadanos conflictivos también deben ser escuchados y tratados de tal forma que no se genere un ambiente

de discordia y malestar entre los demás usuarios que aguardan para ser atendidos.



d) **No confrontar o discutir, asumir la situación y actuar.-** El ciudadano que llega molesto no requiere más confrontación, su actitud de por sí es negativa y no es conveniente generar discusiones que empeoren la situación. Una manera

efectiva de manejar a un usuario difícil es recibir sus críticas, sean al servicio o al trabajo de los servidores, por lo que se debe indicar que se tomará en cuenta todas sus observaciones para mejorar la atención y procederá registrar estas sugerencias en la Herramienta tecnológica MAE- TRANSPARENTE. El ciudadano debe sentir que en efecto serán consideradas y que no son solo palabras al aire.

 Ministerio del Ambiente	DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CAMBIO ORGANIZACIONAL	
	MODELO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MINISTERIO DEL AMBIENTE	Versión: 1.0 Página: 27 de 29

e) **Buscar una solución efectiva y hacer sentir al ciudadano que se ha llegado a un acuerdo mutuo.**- En ocasiones los ciudadanos llegan con sus requerimientos esperando una respuesta inmediata. Si se le ofrece algo, se debe estar seguro de poder cumplirlo, caso contrario, se debe conversar con el área técnica encargada para buscar una respuesta efectiva. La sinceridad con el ciudadano tiene mucho valor.



Retroalimentación.- Hacer esto ayuda a mejorar y fortalecer la relación con el usuario.

3.15. Reglas para manejar situaciones difíciles:

- Mantener una actitud amigable.
- Dejar que el usuario molesto se desahogue, no interrumpir.
- No pedir que se calme.
- No calificar su estado de ánimo.
- Escuchar con atención.
- No tomar las cosas como algo personal

 Ministerio del Ambiente	DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CAMBIO ORGANIZACIONAL	
	MODELO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MINISTERIO DEL AMBIENTE	Versión: 1.0 Página: 28 de 29

Elaborado por	Aprobado por
Diana Medina Analista de Gestión del Cambio	Franklin Peñaranda Director de Gestión Y Cambio Organizacional

GLOSARIO:

- **Cola (línea de espera).**- Se presenta cuando los usuarios llegan a la Unidad de Atención al Usuario, demandando (solicitando) un servicio en la institución.
- **Servidor/a de ventanilla única.**- Responsable de brindar el servicio.
- **Servicio Público.**- Toda actividad destinada a satisfacer una necesidad de interés general y que, como tal, tiene que ser garantizada y controlada por el Estado.
- **Usuario/ciudadano.**- Personas que demandan la atención.
 1. Los postulantes, personas naturales o jurídicas y demás sujetos de derechos que individual o colectivamente desarrollan actividades económicas iniciativas reguladas por la institución.
 2. Ciudadanos, que directa o indirectamente han sufrido perjuicio por efectos de un acto negligente, infracción al ambiente por parte de terceros.
 3. El Estado y las personas jurídicas del sector público o privado que resulten afectadas por una infracción en contra del ambiente

 Ministerio del Ambiente	DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CAMBIO ORGANIZACIONAL	
	MODELO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MINISTERIO DEL AMBIENTE	Versión: 1.0 Página: 29 de 29

4. Las comunidades, pueblos, nacionalidades y comunas indígenas en aquellas infracciones al ambiente que afecten colectivamente a los miembros del grupo.

- **Servidoras y servidores públicos.**- Todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público.