

MODELO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

MÓDULO II

CAPÍTULO III MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO

Servicio

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



Servicio al ciudadano

Atender a la ciudadanía, mostrando respeto por su tiempo, preocupándose por escucharlos sin prejuicios, sin escatimar esfuerzos

Ventanillas Únicas

Tienen la función de atender consultas y requerimientos de información y de brindar soporte a los sistemas SUIA, SAF Y SIB



Puntos de contacto entre la Institución y la ciudadanía

- ✓ Correo electrónico
- ✓ MAE TRANSPARENTE
- ✓ Ventanilla única física,
- ✓ Redes sociales
- ✓ Llamadas telefónicas.

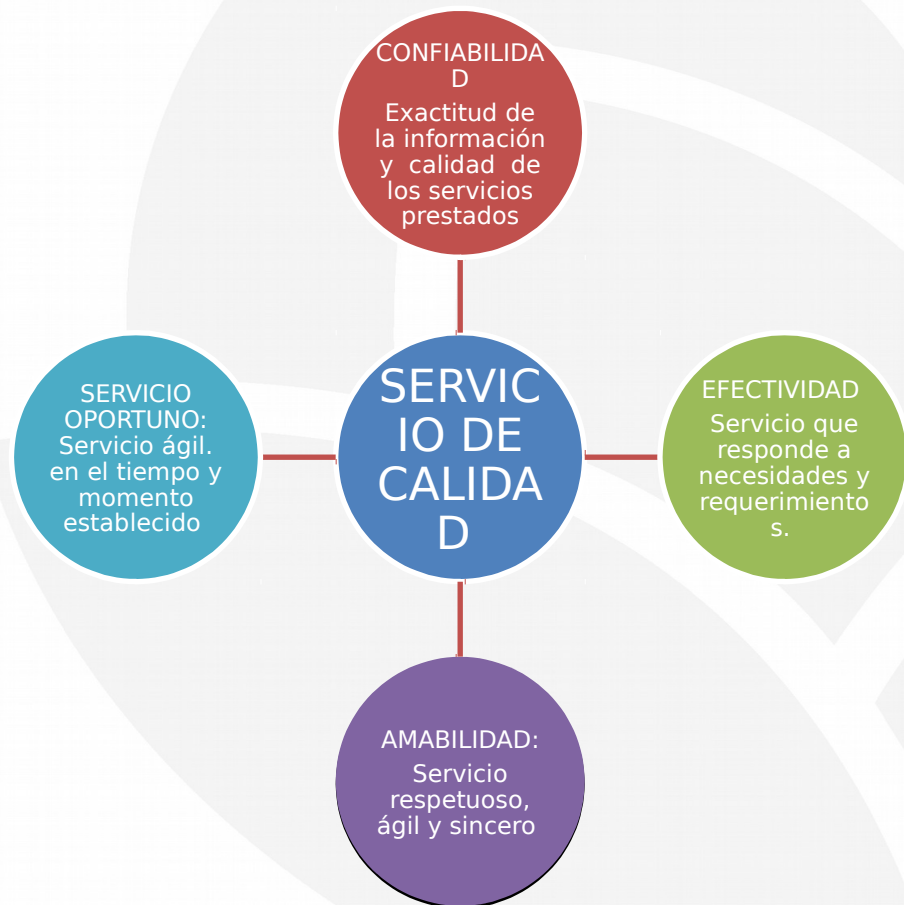


La calidad en el servicio de atención al ciudadano

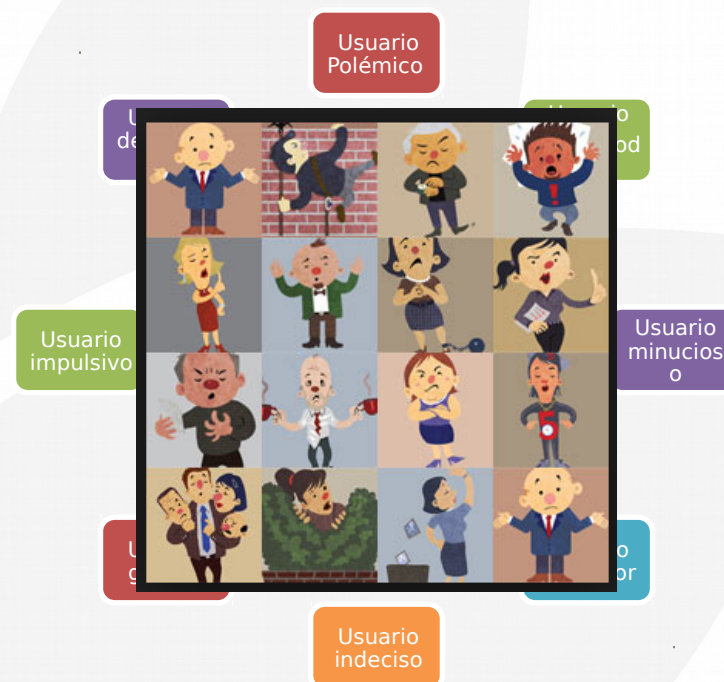
Se debe garantizar a la ciudadanía una atención de calidad y calidez; entregando soluciones oportunas e integrales



Atributos del servicio de la atención al ciudadano



Tipología de usuarios



El ciudadano y sus expectativas del servicio de atención

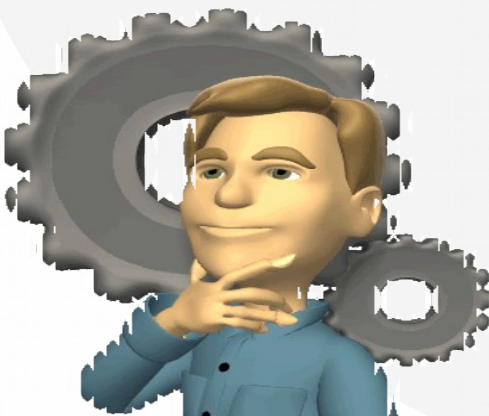
- El ciudadano es el núcleo del servicio.
- Las necesidades del ciudadano constituyen un propósito a satisfacer.
- El ciudadano que acude a Ventanilla Única (presencial o en línea MAE Transparente) para solicitar un servicio, espera se le otorgue una respuesta que satisfaga su requerimiento.
- La atención que se brinda al usuario, no es una cuestión opcional sino una obligación.
- 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.
- El ciudadano no es una persona con quien discutir, competir o a quien demostrarle que se tiene la razón.
- El ciudadano no siempre es un experto en temas ambientales.
- El ciudadano no siempre mostrará una actitud serena respecto al requerimiento o trámite que realiza.



Errores en la atención al ciudadano



- ✓ Apatía
- ✓ Falsas promesas
- ✓ Superioridad
- ✓ Robotismo
- ✓ Inflexibilidad



Frases sustitutas

Frases prohibidas	Frases sustitutas
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....



El servicio de las Ventanillas Únicas físicas

- ✓ 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.

Canales de atención por Ventanilla Única

- ✓ Contacto personal
- ✓ Contacto telefónico
- ✓ Canales Web

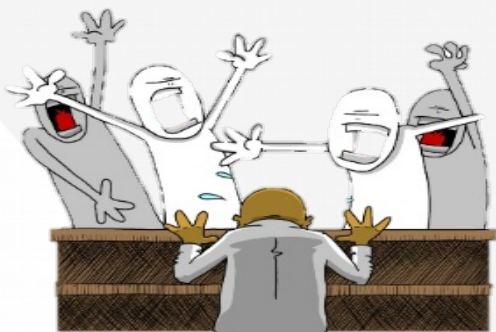


Reglas generales

- ✓ No ser discriminada/o ni discriminar por razón alguna.
- ✓ Recibir información y orientación adecuada
- ✓ Recibir información completa, veraz y oportuna.
- ✓ Recibir una atención oportuna de acuerdo a su necesidad
- ✓ Contar con un intérprete según sea el caso
- ✓ Mantener en todo momento la confidencialidad de la información
- ✓ Cumplir con las necesidades especiales que las personas adultas mayores y 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.
- ✓ Espacio donde se atienda al usuario reúna las condiciones para asegurar la accesibilidad y una correcta y adecuada atención.
- ✓ 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.

Atención a ciudadanos conflictivos.

- a) Establecer suficiente y adecuada relación con el ciudadano
- b) Escuchar al usuario y ayudarlo
- c) Permitir que el usuario comunique lo que siente
- d) No confrontar o discutir, asumir la situación y actuar
- e) Buscar una solución efectiva y hacer sentir al ciudadano que se ha llegado a un acuerdo mutuo
- f) Retroalimentación



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





GRACIAS

*Nota: Para mayor información revisar el documento adjunto .
Modelo de atención al Ciudadano (PDF)*