

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE LA CALIDAD PLAN DE ATENCION AL CIUDADANO MUNICIPIO DE FRESNO Alcaldía Municipal NIT: 800100056-3	CODIGO: MNL - 24
		VERSION: PRIMERA
		FECHA: AGOSTO 2012
		PAGINA Página 1 de 25

ELABORO	REVISO	APROBO
Cargo:	Cargo:	Cargo:

PLAN DE ATENCION AL CIUDADANO

REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL TOLIMA
MUNICIPIO DE FRESNO
ALCALDÍA MUNICIPAL

FRESNO DE TODOS Y PARA TODOS

Este Documento es propiedad de la Alcaldía Municipal de Fresno

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE LA CALIDAD PLAN DE ATENCION AL CIUDADANO MUNICIPIO DE FRESNO Alcaldía Municipal NIT: 800100056-3	CODIGO: MNL - 24
		VERSION: PRIMERA
		FECHA: AGOSTO 2012
		PAGINA Página 2 de 25

1. PLAN DE ATENCION AL CIUDADANO MUNICIPIO DE FRESNO

1.1 CONCEPTO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Múltiples definiciones existen en torno a la noción “servicio al ciudadano”, sin embargo todas confluyen a puntualizarlo como el conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente, con independencia que se trate de políticas de servicio al cliente empresariales, del sector salud, educación o del sector público en general.

Teniendo en cuenta lo anterior, la atención al ciudadano(a) en la Alcaldía Municipal de Fresno debe propender porque quien acuda a esta entidad, por cualquier medio, obtenga con amabilidad y calidez, la información necesaria, clara, precisa, confiable y oportuna que, si bien en muchos casos no solucione su inquietud, solicitud o requerimiento, sí le deje la sensación de satisfacción con el servicio prestado.

Los usuarios o interesados en los servicios de la Alcaldía de Fresno, son el eje principal de la gestión Institucional. Cada persona que acude a la entidad y es atendida adecuadamente, es un multiplicador de esa percepción positiva con que quedó después de haber acudido a ella. De ahí la importancia de la información que se suministre y de emprender una campaña mediante la cual se instruya a los(as) ciudadanos (as) claramente sobre las competencias y servicios que se prestan, además del alcance de su labor.

1.2 ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

Los atributos del buen servicio que se enunciarán a continuación, apuntan a que éste sea prestado con CALIDAD, que es el fin último de este instrumento de interacción con el ciudadano (a).

- **CONFIABLE:** Que provenga de personas que generen seguridad en los ciudadanos(as), que la información que se entrega conste en documentos cuya vigencia no esté en discusión y no haya sido suministrada con reservas, dubitaciones o salvedades.
- **AMABLE:** Que la atención suministrada por parte de los servidores o contratistas de la Alcaldía de Fresno a los usuarios de nuestros servicios sea respetuosa, gentil y honesta, dándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con la situación por la que acuden a la Entidad.

FRESNO DE TODOS Y PARA TODOS

Este Documento es propiedad de la Alcaldía Municipal de Fresno

	<p style="text-align: center;">SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE LA CALIDAD</p> <p style="text-align: center;">PLAN DE ATENCION AL CIUDADANO</p> <p style="text-align: center;">MUNICIPIO DE FRESNO</p> <p style="text-align: center;">Alcaldía Municipal</p> <p style="text-align: center;">NIT: 800100056-3</p>	CODIGO: MNL - 24
		VERSION: PRIMERA
		FECHA: AGOSTO 2012
		PAGINA Página 3 de 25

- **DIGNO:** Que la atención al ciudadano(a) sea acorde con la condición humana, cualquiera sea su posición, directivo de entidad, servidor público de nivel asesor, profesional, asistencial, técnico o el ciudadano(a) con expectativa de alcanzar un empleo público.
- **EFFECTIVO:** Que la atención brindada sea ágil y coherente con lo que es objeto de solicitud, requerimiento o petición y que aunque no solucione de fondo la misma, sea un instrumento para lograr finalmente la respuesta esperada.
- **OPORTUNO:** Que la atención al ciudadano(a) se preste en el momento que corresponde, en el tiempo establecido y en el instante requerido.
- **INFORMATIVO:** La atención al ciudadano(a) debe contribuir a la cualificación de los ciudadanos(as) respecto de sus derechos, la función de la Alcaldía de Fresno, sus competencias y alcance, en tanto que el ciudadano(a) es un multiplicador por excelencia de la buena o deficiente percepción que se tenga del servicio prestado.
- **ACTUAL:** La atención al ciudadano(a) debe responder a las actuales necesidades de la sociedad.
- **ADAPTABLE:** La atención al ciudadano(a) debe acoplarse a las necesidades de los ciudadanos(as), para que éste se sienta cómodamente atendido.
- **SOLIDARIO:** El ciudadano(a) debe sentir que es importante y que su inquietud será atendida de la mejor forma posible. El servidor o contratista de la Alcaldía de Fresno deberá ponerse en el lugar del ciudadano(a) para entender su necesidad y ayudar en la solución.
- **RESPONSABLE:** El servidor público o contratista de la Alcaldía de Fresno debe prepararse para asumir la tarea de suministrar información a los ciudadanos(a), estar debidamente preparado, actualizado y enterado de los criterios adoptados por la entidad en los asuntos materia de consulta permanente. Solo la idoneidad de la información entregada al ciudadano(a) hará que institucionalmente conserve la credibilidad de la ciudadanía.

2. IDEAL DEL SERVICIO AL CIUDADANO(A).

El grupo de servidores públicos y contratistas de la Alcaldía Municipal deben tener claridad de la importancia de prestar un servicio de calidad a los ciudadanos (as). Debe existir un compromiso integral de todos y todas en el logro de una atención integral al ciudadano(a). No contribuye a este fin, quien no responde ágilmente una

FRESNO DE TODOS Y PARA TODOS

Este Documento es propiedad de la Alcaldía Municipal de Fresno

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE LA CALIDAD PLAN DE ATENCION AL CIUDADANO MUNICIPIO DE FRESNO Alcaldía Municipal NIT: 800100056-3	CODIGO: MNL - 24
		VERSION: PRIMERA
		FECHA: AGOSTO 2012
		PAGINA Página 4 de 25

llamada de un ciudadano(a) o no le da información alguna, o evidencia que en la Entidad no hay socialización de la información, que los canales de comunicación no son efectivos o expresa desconocimiento de temas y responsabiliza a otros.

Se logra un servicio de calidad, cuando además de prestarlo cumpliendo fielmente los atributos anteriormente descritos, se evalúa el nivel de satisfacción del ciudadano(a) y se adoptan medidas, a partir de dichas mediciones, para el mejoramiento del mismo.

Es importante entonces, que todos los servidores públicos y contratistas de la Entidad contribuyan de manera real y efectiva a prestar una adecuada atención al ciudadano(a), para lo cual es necesario desarrollar o potenciar habilidades como: autocontrol, creatividad, amabilidad, cortesía, sensibilidad, comprensión, tolerancia, paciencia, dinamismo, razonamiento, persuasión, capacidad para escuchar y para tomar la determinación de terminar la conversación, cuando ésta se ha convertido en reiterativa o un monólogo del ciudadano(a), orientar, sin lanzar juicios y sin incurrir en imprecisiones y subjetivismos.

Es muy importante, que producto del proceso de atención al ciudadano(a), se adquiera conocimiento sobre las necesidades, expectativas, temas recurrentes, población y gustos de los ciudadanos(as), para que a partir de dicha información se determinen acciones que tiendan a consolidar una mejor atención al ciudadano(a).

3. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A NUESTROS CIUDADANOS

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Alcaldía Municipal de Fresno cuenta con personal idóneo encargado de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos(as) formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de nuestra misión.

De igual forma se cuenta en la página web con un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos(as) realicen sus comentarios y presenten quejas y denuncias de los presuntos actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

Ahora bien, la atención en la entidad comienza desde el momento mismo en que se ingresa a la sede, razón por la cual es necesario que los actores involucrados, conozcan la importancia de la primera impresión que cada uno de ellos deja en la o las personas que buscan información.

FRESNO DE TODOS Y PARA TODOS

Este Documento es propiedad de la Alcaldía Municipal de Fresno

	<p style="text-align: center;">SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE LA CALIDAD</p> <p style="text-align: center;">PLAN DE ATENCION AL CIUDADANO</p> <p style="text-align: center;">MUNICIPIO DE FRESNO</p> <p style="text-align: center;">Alcaldía Municipal</p> <p style="text-align: center;">NIT: 800100056-3</p>	CODIGO: MNL - 24
		VERSION: PRIMERA
		FECHA: AGOSTO 2012
		PAGINA Página 5 de 25

De tal forma que evidenciar malgenio, mostrar un semblante adusto, hablar fuerte, casi gritando, tener audífonos en uno o los dos oídos mientras se saluda al ingreso del ciudadano(a) o se le brinda la atención respectiva, va en contravía de la forma adecuada de prestar este servicio y por ende de los lineamientos institucionales.

La primera persona que recibe a los ciudadanos(as) a su entrada y quien los despide, debe hacer sentir al ciudadano(a) bien atendido mientras nos visita; para lograr este propósito nuestras servidoras, servidores públicos y contratistas seguirán las siguientes rutinas:

3.1 La Necesidad de cambiar el concepto e imagen de los servicios gubernamentales.

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 usuarios, 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 gubernamentales a la necesidad de cambiar el concepto e imagen de los servicios que prestan, concientizando a los funcionarios de su deber de la satisfacción del usuario por medio de los siguientes conceptos:

- La personalización e individualización del usuario, 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 usuarios:
 - Necesidad de ser comprendido: interpretar bien lo que el usuario desea.
 - Necesidad de ser bien recibido: no recibir al usuario como extraño.
 - Necesidad de sentirse importante: el ego y la autoestima son poderosas necesidades humanas.
 - Necesidad de comodidad: las personas necesitan armonía y comodidad física (lugar donde esperar, sanitarios aseados, oficinas limpias y ordenadas, etc.) y psicológica (seguridad y confianza).

4. 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

FRESNO DE TODOS Y PARA TODOS

Este Documento es propiedad de la Alcaldía Municipal de Fresno

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE LA CALIDAD PLAN DE ATENCION AL CIUDADANO MUNICIPIO DE FRESNO Alcaldía Municipal NIT: 800100056-3	CODIGO: MNL - 24
		VERSION: PRIMERA
		FECHA: AGOSTO 2012
		PAGINA Página 6 de 25

proceso de dos vías, en donde se debe saber escuchar y comprender que ésta no es sólo verbal, si no también corporal.

4.1 Comunicación Verbal

4.1.1 Elementos de 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.
 - No vosee al usuario. Cuando se dirija hacia él háblele de usted.
 - 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.
- **Respiración:** Respire en forma natural, con tranquilidad. Aprenda a respirar profundo y elimine la ansiedad.
- **Sonría:** Una sonrisa transmite confianza.
- **Sencillez y brevedad:** Hable con términos y vocablos simples. Hable lo necesario.
- **Orden:** Hable ordenadamente, tenga un principio, un desarrollo y un final.
- **Convicción:** Su actitud corporal y tono de voz deben ser convincentes, identificándose con el usuario.

4.1.2 Aspectos que impiden la buena comunicación verbal.

- No sea prepotente, sea modesto al presentar sus ideas y paciente mientras escucha.
- No sea egocéntrico (es que yo...porque yo...yo he pensado...)
- Recriminar al interlocutor (está equivocado...no me ha entendido...).
- Lapsos o mente en blanco (eheee..sabe queee...esteee...).
- Falta de habilidad interpretativa o narrativa.
- Ser confrontativo.
- Diferencias de lenguaje.
- Timidez o indiferencia.

	<p style="text-align: center;">SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE LA CALIDAD PLAN DE ATENCION AL CIUDADANO MUNICIPIO DE FRESNO Alcaldía Municipal NIT: 800100056-3</p>	CODIGO: MNL - 24
		VERSION: PRIMERA
		FECHA: AGOSTO 2012
		PAGINA Página 7 de 25

- Diferencias de profesión, estatus o condición social.
- Sentimientos, estados de ánimo.
- Escala de valores (lo que es poco para una persona, puede ser mucho para otra persona, o lo que es caro para una persona, puede ser barato para otra persona).

4.1.3 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, tales como:

- ¿Entiende? –Connota que el usuario es poco inteligente-.
- ¿Pero es que no ha leído el documento, señor?
- ¿Y qué esperaba?
- A mí no me pregunte por qué. Eso es lo que dice el reglamento.
- Creo que anda en el baño o tomando café.
- El está ocupado resolviendo un asunto importante. Recuerde, nada es más importante que el usuario.
- Es que en ese departamento nunca contestan.
- ¡Es que tenemos cada funcionario!.
- Es que yo no me encargo de eso. Lo siento.
- Eso era antes. Ahora lo hacemos diferente.
- Eso nada tiene que ver conmigo. Es en otro lado.
- 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?
- Mire señor, mejor vuelva cuando tenga todo listo.
- No sea impaciente, por favor.
- No tengo idea, mejor pregúntele a otro compañero.
- Perdona, pero si no me explica como se debe, yo no puedo atenderlo.
- Pero, ¿no leyó las instrucciones?
- Debí fijarse en eso antes de hacer el trámite.
- Ya le contesté eso.

Además, evite la excesiva confianza con los usuarios. Déles siempre un trato profesional. Nunca use frases como las siguientes:

- ¡Sí corazón, yo le dejo el mensaje!

FRESNO DE TODOS Y PARA TODOS

Este Documento es propiedad de la Alcaldía Municipal de Fresno

	<p style="text-align: center;">SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE LA CALIDAD PLAN DE ATENCION AL CIUDADANO MUNICIPIO DE FRESNO Alcaldía Municipal NIT: 800100056-3</p>	CODIGO: MNL - 24
		VERSION: PRIMERA
		FECHA: AGOSTO 2012
		PAGINA Página 8 de 25

- ¡Diay, cómo estás! o ¡Maje cómo estás!, aunque sea un conocido en el trabajo se debe de actuar de manera profesional.
- ¡No, mi amor, eso era antes!
- ¡Bueno, mi reina, con mucho gusto!
- ¿Cómo vas? No se tutea al usuario.

4.1.4 La técnica de preguntas.

Toda conversación es un intercambio de preguntas y respuestas, por lo tanto es necesario dominar la técnica de preguntas. Esta técnica consta de tres tipos de preguntas:

- Abierta: 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?
- Directa o Cerrada: lo acerca a áreas de mutuo acuerdo, le ayuda a convencer al usuario de sus objetivos. Generalmente la respuesta es sí o no. Ejemplos: ¿Me envía el trámite? ¿Lo llamo a las 8 a.m.? ¿Firmamos el contrato?

4.2 Comunicación no verbal.

La comunicación no verbal es conocida como lenguaje corporal, a continuación se mencionan los principales elementos:

- Naturalidad: actúe con naturalidad, sin poses extrañas o que hagan sentir mal al usuario.
- Contacto visual: mire al rostro. Vea a los ojos. Esto revela decisión, sinceridad y valentía.
- Labios: no se los muerda, ni se los humedezca con la lengua, son muestras de timidez, inseguridad, tensión, titubeo e indecisión. 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 cruce las piernas, mantenga ambos pies sobre el piso, las manos sobre las rodillas o escritorio e inclínese ligeramente hacia delante. Esto sugiere seguridad en sí mismo. Mantener las piernas cruzadas y balancear una de ellas sugiere nerviosismo o impaciencia, timidez, temor.

	<p style="text-align: center;">SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE LA CALIDAD PLAN DE ATENCION AL CIUDADANO MUNICIPIO DE FRESNO Alcaldía Municipal NIT: 800100056-3</p>	CODIGO: MNL - 24
		VERSION: PRIMERA
		FECHA: AGOSTO 2012
		PAGINA Página 9 de 25

Evite los movimientos constantes y abruptos: éstos denotan intranquilidad e inquietud.

- La voz: la voz dice mucho de la personalidad, utilice un tono moderado y uniforme, sin titubear. Esto demuestra seguridad en sí mismo. Una voz vacilante es sinónimo de inseguridad y timidez. Generalmente revela que la persona no domina el tema sobre el cual está hablando. 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 del saco, sugiere timidez, falsedad y temor.
- Aprenda a escuchar: una parte importante de la comunicación no verbal es la forma en que escucha. Para escuchar es importante hacer lo siguiente.
 - No interrumpa y no se distraiga.
 - Oiga con cuidado las principales ideas.
 - Observe a la otra persona cuando le habla.
 - Inclínese hacia la persona que le habla.
 - Demuestre que está profundamente interesado (a).
 - Haga preguntas.
 - Concrétese al tema que le plantea.

4.3 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 despachos y unidades de la organización.

4.3.1 Ejemplos de frases y guiones para responder el teléfono:

a. Reglas del lenguaje telefónico:

Documentos: Al realizar una llamada tenga delante todos los documentos que pueda necesitar, sin olvidar con que anotar.

Sonría: La sonrisa se escucha por teléfono. Hace la voz más cálida y más simpática.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE LA CALIDAD PLAN DE ATENCION AL CIUDADANO MUNICIPIO DE FRESNO Alcaldía Municipal NIT: 800100056-3	CODIGO: MNL - 24
		VERSION: PRIMERA
		FECHA: AGOSTO 2012
		PAGINA Página 10 de 25

Vocalice: Vocalice las palabras bien y moderadamente de manera que sea fácil de entender para el usuario. No ingiera ningún alimento, ni agua embotellada, 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.).

Anote: Esto le permite fijar mejor las ideas y le evita repetir la llamada.

Explique: Si debe de poner en espera la llamada, comuníquelo antes de hacerlo y explique brevemente por qué debe de 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: Introducen “flexibilidad” en la conversación y mejora el contacto humano. Por ejemplo: salude, despídase, diga siempre: por favor, gracias o muchas gracias.

Gane tiempo: Atienda el teléfono antes del tercer timbrado. Si promete volver a llamar hágalo a la hora convenida.

Identifíquese: El identificarse personaliza la conversación y le da confianza al usuario. Por ejemplo: “buenos días, Recursos Humanos, le atiende...(dar nombre)”.

b. Algunas frases para:

Recibir:

“Buenos días”... (Tardes o noches)

“¿En qué le puedo servir?”

Orientar:

“¿En qué le puedo ayudar?”

Hacer esperar:

“Le ruego esperar un momento”.

“En este momento estoy atendiendo a otro usuario, por favor, espere un momento”.

FRESNO DE TODOS Y PARA TODOS

Este Documento es propiedad de la Alcaldía Municipal de Fresno

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE LA CALIDAD PLAN DE ATENCION AL CIUDADANO MUNICIPIO DE FRESNO Alcaldía Municipal NIT: 800100056-3	CODIGO: MNL - 24
		VERSION: PRIMERA
		FECHA: AGOSTO 2012
		PAGINA Página 11 de 25

Cuando la espera es muy larga:

“Voy a durar mucho tiempo para poder atenderlo, si usted gusta, me puede dar su teléfono y lo llamo luego”. Debe devolver la llamada según lo prometido.

Hacer deletrear el nombre:

¿Me puede deletrear su nombre?

Hacer repetir:

“Disculpe, tengo mala recepción”. ¿Puede repetir por favor?

Despedida:

“Le agradezco su llamada. Que tenga un buen día”.

“Le agradezco su tiempo. Que tenga un buen día”.

c. Para dejar un mensaje, usted siempre debe recopilar los siguientes datos:

Destinatario

“Es un mensaje para...”

Quién llama

Nombre de la persona que deja el mensaje

El objeto de la llamada

“Es con respecto a...”

La finalidad de la llamada

El destinatario debe saber qué hacer, qué preparar, cuál es el problema.

Seguimiento

Cuál de los dos llamará al otro.

Dónde y cuándo

Cuándo y a qué número volverá a llamar usted.

e. Extensiones:

- **Al contestar: Levante** el teléfono a más tardar al tercer timbrado, aunque no sea su teléfono. No deje al usuario esperando. Los usuarios pierden la paciencia y pueden ponerse de mal humor y generar inconformidad.

FRESNO DE TODOS Y PARA TODOS

Este Documento es propiedad de la Alcaldía Municipal de Fresno

	<p style="text-align: center;">SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE LA CALIDAD</p> <p style="text-align: center;">PLAN DE ATENCION AL CIUDADANO</p> <p style="text-align: center;">MUNICIPIO DE FRESNO</p> <p style="text-align: center;">Alcaldía Municipal</p> <p style="text-align: center;">NIT: 800100056-3</p>	CODIGO: MNL - 24
		VERSION: PRIMERA
		FECHA: AGOSTO 2012
		PAGINA Página 12 de 25

- **Frases de apertura:** Tan pronto lo levante inicie saludando en forma corta pero cortés: “Buenos días” (tardes o noches) y luego identifique de inmediato a su despacho, agregue de seguido “le atiende...(nombre de la persona), diga el nombre claramente para que su interlocutor pueda escucharlo y entenderlo bien, termine diciendo “¿en qué le puedo servir”.
- **Cómo dirigirse al usuario**
 - Señor, señora, señorita
 - El nombre del usuario usando primero el don o doña. Se usa solamente el nombre si ya se conocen y tienen cierto nivel de confianza. Use el sentido común. Nunca use apodos.
 - Muestre ganas de ayudar y ¡ayude!
 - Escuche con interés, concentrado.
 - Evite discusiones y negativismos.
 - Hable con calma y tono agradable.
 - Verifique que le está entendiendo.
 - No tutee al usuario.
- **Frases de cierre:** recuerde despedirse agradeciendo al usuario la oportunidad de servirlo.
- **Ejemplos:** Terminando la llamada telefónica, algunas frases pueden ser:
 - Muchas gracias por llamarnos.
 - Estamos para servirle.
 - Fue un placer servirle
 - Gracias por su paciencia y esperamos poder servirle con más prontitud la próxima vez.
- **Usuario en espera:** en caso que el usuario haya estado en espera, si debe pasar necesariamente la llamada a otro compañero primero explique al usuario lo que hará. No lo pase simplemente, sino que tenga la cortesía de decírselo.
- **Ejemplo:** Don Felipe, voy a pasarle la llamada con mi compañera Ana María, que conoce de ese asunto o al despacho tal, donde pueden atender mejor su consulta. Si puede detalle el caso al compañero para que el usuario no tenga que explicar su consulta nuevamente.

f. Uso de los teléfonos de la institución por parte de los funcionarios:

- No deben usar los funcionarios los teléfonos, facsímiles, o cualquier otro medio de comunicación para atender asuntos personales, salvo en casos

FRESNO DE TODOS Y PARA TODOS

Este Documento es propiedad de la Alcaldía Municipal de Fresno

	<p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE LA CALIDAD</p> <p>PLAN DE ATENCION AL CIUDADANO</p> <p>MUNICIPIO DE FRESNO</p> <p>Alcaldía Municipal</p> <p>NIT: 800100056-3</p>	CODIGO: MNL - 24
		VERSION: PRIMERA
		FECHA: AGOSTO 2012
		PAGINA Página 13 de 25

urgentes o indispensables. Lo anterior para no obstaculizar llamadas de posibles usuarios que necesiten comunicarse con la Entidad.

5. 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 usuario de calidad.

5.1 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:

5.1.1 ¿Qué apariencia tengo? (lo que ven)

La apariencia tiene que ver con los rasgos físicos, apariencia personal, expresiones, tacto y movimientos del cuerpo.

5.1.2 ¿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
- Volumen: tono
- Calidad o timbre
- Articulación o dicción

5.1.3 ¿Qué digo?

Las palabras. ¿Cómo enfoco los asuntos? ¿Qué pienso y cómo lo expongo?

- Lo negativo: estilo y actitud restrictiva, términos, expresiones, léxico, entre otros.

FRESNO DE TODOS Y PARA TODOS

Este Documento es propiedad de la Alcaldía Municipal de Fresno

	<p style="text-align: center;">SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE LA CALIDAD PLAN DE ATENCION AL CIUDADANO MUNICIPIO DE FRESNO Alcaldía Municipal NIT: 800100056-3</p>	CODIGO: MNL - 24
		VERSION: PRIMERA
		FECHA: AGOSTO 2012
		PAGINA Página 14 de 25

- Lo positivo: estilo directo y afirmativo; no restrictivo, sin disculpas ni evasivas; simple, organizado, coloquial, conciso, animado, breve y puntual, incluso participativo.

5.1.4 ¿Cómo escucho?

- No interrumpir
- Dar señales de retroalimentación. Escuchamos y entendemos su mensaje.
- Utilizar los términos del interlocutor(a). Responderle.
- Demostrar interés pidiendo aclaración a lo que oímos.

5.1.5 Mi entorno y organización personal

- Tenga el área de trabajo limpia y ordenada.
- Muéstrese ordenado y organizado.
- Tenga a mano lo que necesita para hacer su trabajo.

5.2 ¿Cómo proyectarse exitosamente?

Es necesario comprender que debemos proyectarnos exitosamente hacia los usuarios, 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.
- 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.
- Al atender a un usuario se está proyectando la imagen de la Alcaldía.
- El impacto que logre en el usuario puede significar la diferencia entre una percepción de calidad y una de servicio deficiente.
- Los usuarios primero tenderán 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 sonrío e incluso, entre otros aspectos, cómo da la mano.

FRESNO DE TODOS Y PARA TODOS

Este Documento es propiedad de la Alcaldía Municipal de Fresno

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE LA CALIDAD PLAN DE ATENCION AL CIUDADANO MUNICIPIO DE FRESNO Alcaldía Municipal NIT: 800100056-3	CODIGO: MNL - 24
		VERSION: PRIMERA
		FECHA: AGOSTO 2012
		PAGINA Página 15 de 25

- Cuide su higiene personal, desde su cabello y la forma en que lo peina, así como el estar bien rasurado o con una barba bien cuidada, si es hombre, y usar un maquillaje discreto, en caso de las mujeres. Los colores y cortes de cabello, también deben ser discretos.
- Tenga especial cuidado con su rostro. El 80% de la atención del usuario se dirigirá a su rostro. Procure que su expresión facial y su arreglo personal sean correctos y oportunos.
- Cuide sus manos y uñas. Por la imagen, las manos, dedos y uñas, también deben lucir limpias y cuidadosas. Las uñas en las mujeres no deben de estar a medio pintar.
- Recuerde que el impacto que logra, no sólo le llega al usuario por sus ojos, sino por los otros sentidos. Sea consciente de ello.
- Cuide mucho su aliento. Un descuido en esa área puede ser desagradable a su interlocutor(a).
- No se permiten tatuajes visibles, así como el “piercing” en lugares visibles, incluyendo boca y lengua.
- La imagen de los funcionarios se convierte en parte de la imagen de la entidad, por tanto es importante tener en cuenta que:
 - La imagen es dinámica, evoluciona.
 - A mejor o mayor imagen, más poder de influencia.

6. LA ACTITUD

Los usuarios 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 al usuario que reciben.

6.1 Las actitudes

Las actitudes están relacionadas con las motivaciones y la forma en que se relacionan los funcionarios entre funcionarios y éstos con los usuarios. Existen dos tipos de motivaciones:

FRESNO DE TODOS Y PARA TODOS

Este Documento es propiedad de la Alcaldía Municipal de Fresno

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE LA CALIDAD PLAN DE ATENCION AL CIUDADANO MUNICIPIO DE FRESNO Alcaldía Municipal NIT: 800100056-3	CODIGO: MNL - 24
		VERSION: PRIMERA
		FECHA: AGOSTO 2012
		PAGINA Página 16 de 25

- **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.

- **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.

6.2 Actitudes Adecuadas en Atención al Usuario

- **Mentalidad triunfadora:** el aspecto más importante en la psicología de la motivación está en la mentalidad con que se enfrenta la vida.
- **El poder de la actitud positiva:** toda victoria es obtenida antes de que empiece la batalla.
- **Enfrente la adversidad:** busque oportunidades en los obstáculos.
- **Tenga un propósito:** trabaje pensando en la meta laboral y personal. Alcance sus sueños y metas, piense en ganar.
- **Haga sacrificios:** para lograr algo, siempre hay algo que sacrificar.
- **Adáptese, no se resista al cambio:** no vea para atrás, porque lo alcanzan. Para lograr grandes cosas, debe empezar por hacer las pequeñas primero bien.
- **Nutra su imagen:** cultive su auto-confianza. La preparación evita la presión, porque construye confianza. Tenga fe.
- **Comprométase con la excelencia:** los altos estándares empiezan con uno mismo. En tiempos duros los estándares deben subir, no bajar. Dé más de lo que se espera.
- **Confidencialidad:** debe salvaguardar en todo momento la discreción laboral, es decir, que toda información relacionada con el usuario interno o externo, no puede ser divulgada a ningún nivel.

6.3 Actitudes del Funcionario Exitoso

El funcionario exitoso mantiene las siguientes actitudes:

FRESNO DE TODOS Y PARA TODOS

Este Documento es propiedad de la Alcaldía Municipal de Fresno

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE LA CALIDAD PLAN DE ATENCION AL CIUDADANO MUNICIPIO DE FRESNO Alcaldía Municipal NIT: 800100056-3	CODIGO: MNL - 24
		VERSION: PRIMERA
		FECHA: AGOSTO 2012
		PAGINA Página 17 de 25

- **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.

- **Especializado**
 - 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.

- **Innovador**
 - Es creativo y busca nuevas formas de hacer las cosas.
 - Desea innovar y mejorar lo actual.

7. RELACIONES HUMANAS

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.

7.1 Los factores positivos de las Relaciones Humanas

Los factores positivos de la Relaciones Humanas, entre otros son:

- **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.

FRESNO DE TODOS Y PARA TODOS

Este Documento es propiedad de la Alcaldía Municipal de Fresno

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE LA CALIDAD PLAN DE ATENCION AL CIUDADANO MUNICIPIO DE FRESNO Alcaldía Municipal NIT: 800100056-3	CODIGO: MNL - 24
		VERSION: PRIMERA
		FECHA: AGOSTO 2012
		PAGINA Página 18 de 25

- **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 entidad ante determinadas situaciones.
- **Objetividad:** comprender que establecer buenas relaciones humanas no necesariamente implica hacer feliz a todos.

7.2 Los factores negativos de las Relaciones Humanas

Los factores negativos de la Relaciones Humanas, son entre otros:

- **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 una 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.

7.3 Reglas de Cortesía

FRESNO DE TODOS Y PARA TODOS

Este Documento es propiedad de la Alcaldía Municipal de Fresno

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE LA CALIDAD PLAN DE ATENCION AL CIUDADANO MUNICIPIO DE FRESNO Alcaldía Municipal NIT: 800100056-3	CODIGO: MNL - 24
		VERSION: PRIMERA
		FECHA: AGOSTO 2012
		PAGINA Página 19 de 25

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, a continuación, las más importantes:

- **Salude al usuario** En el momento en que entre en contacto con un usuario, 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 usuario 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 usuario y que él ya estuvo ahí antes.
- **Use el nombre del usuario** Si ya conocía al usuario o si ya lo identificó por medio de su documento de identidad, emplee el nombre del usuario, 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 usuario. El funcionario debe llevar la iniciativa al momento de despedirse.

7.4 Manejo de Usuarios con Necesidades Especiales

Es necesario ofrecer un servicio especializado a las personas con necesidades especiales. Dentro de las personas que merecen un servicio preferencial podemos citar:

- **Personas con alguna discapacidad (en sillas de ruedas, no videntes, sordomudos, entre otros).** La Ley N° 7600 “Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad”, establece en su Artículo 1, lo siguiente: “Se declara de interés público el desarrollo integral de la población con discapacidad, en iguales condiciones de calidad, oportunidad, derechos y deberes que el resto de los habitantes” y en el Artículo 2 define discapacidad así: “Cualquier deficiencia física, mental o sensorial que limite, sustancialmente, una o más de las actividades principales de un individuo”.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE LA CALIDAD PLAN DE ATENCION AL CIUDADANO MUNICIPIO DE FRESNO Alcaldía Municipal NIT: 800100056-3	CODIGO: MNL - 24
		VERSION: PRIMERA
		FECHA: AGOSTO 2012
		PAGINA Página 20 de 25

- **Adultos Mayores La Ley N° 7935 “Ley Integral para la Persona Mayor”**, establece en su Artículo 1, inciso a) lo siguiente: “Garantizar a las personas adultas mayores igualdad de oportunidades y vida digna en todos los ámbitos”.

También debemos brindar especial atención a:

- Señoras en evidente estado de embarazo.
- Padres de familia con hijos pequeños (bebés en brazos).
- Menores de edad que llegan solos a la institución.

Sea cortés. Intente colaborar al máximo con estos usuarios. Si es posible, acompañelos durante su visita, ayúdelos.

7.4.1 Entendiendo a la persona con alguna discapacidad física:

La discapacidad física, generalmente, no significa discapacidad mental. Entre las personas con alguna discapacidad física hay profesionales, empresarios y personas que, aparte de su situación física, llevan una vida normal.

Así que no les 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 usuario y ayúdelo de acuerdo con su necesidad específica.

7.4.2 Menores de Edad en la Institución

Menores de edad que ingresan a nuestras instalaciones, acompañados por sus padres u otro adulto, también deben ser objeto de nuestra atención y de nuestra amabilidad. Indudablemente, cuando se trata bien a los hijos, los padres reaccionan con sentimientos de empatía hacia quien prodiga ese cariño. Por eso, siempre que el tiempo y la situación se lo permitan, entre en contacto emocional con ellos.

Recuerde pueden ser los usuarios del futuro de nuestras funciones misionales.

A continuación lo que se debe hacer ante la presencia de un menor de edad:

- Exprese una palabra halagüeña sobre el menor.
- Pregúntele el nombre.
- Si el menor hace una pregunta, intente descender a su nivel y responda adecuadamente.
- Al final, no olvide despedirse también del menor.

FRESNO DE TODOS Y PARA TODOS

Este Documento es propiedad de la Alcaldía Municipal de Fresno

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE LA CALIDAD PLAN DE ATENCION AL CIUDADANO MUNICIPIO DE FRESNO Alcaldía Municipal NIT: 800100056-3	CODIGO: MNL - 24
		VERSION: PRIMERA
		FECHA: AGOSTO 2012
		PAGINA Página 21 de 25

8. Técnicas Ganadoras en la Atención al Usuario

Estas son algunas técnicas de cómo recibir y atender a los usuarios.

8.1 Sonría: Demuestre al usuario que es un gusto servirle.

Una de las “señales” más esperadas por los usuarios, en todo el mundo, es la sonrisa de quién le presta un servicio, tiene un gran poder para lograr la atención de los usuarios. La sonrisa se liga siempre con las personas positivas, amables, agradables. Lo contrario, un rostro duro, con el ceño fruncido, causa de inmediato un rechazo por parte del usuario.

8.2 Sonría primero.

Si sonrío a alguien primero, generalmente le devolverán la sonrisa. Si sonrío, es probable que, el usuario también tienda a sonreír. Muestre una sonrisa real, no finja, porque el usuario se dará cuenta fácilmente.

8.3 Dé la Mano con Seguridad y Calidez.

No es en toda ocasión cuando podemos saludar dándole la mano al usuario. Sin embargo, para muchos funcionarios es usual poder saludar dando la mano para proyectarse como una persona cálida y segura de sí misma. A continuación, instrucciones de cómo se debe realizar ese acto, que aunque parezca tan sencillo, es tan importante en la atención al usuario.

- **Ofrezca la mano.** No tiene que esperar a que sea el usuario quien lleve la iniciativa. Debe proyectarse como un funcionario cálido, y ofrecer la mano al usuario, lo cual denota seguridad.
- **Dé la mano a hombres y mujeres.** Sea hombre o mujer, ofrezca su mano a usuarios de uno u otro sexo. Evite el uso del beso, incluso entre mujeres. En el ámbito laboral en el trato con los usuarios esa acción no es bien vista, además, muchos resienten esa diferencia de trato. Si hay mujeres y hombres, salude primero a las mujeres y luego en orden de edad, primero a los de mayor edad.
- **Mire a los ojos.** Al dar la mano, mire a los ojos, no a la mano. Bajar momentáneamente la mirada a la mano puede interpretarse como un innecesario gesto de inseguridad. No se preocupe, tenemos visión periférica y las manos no se van a perder al intentar encontrarse. Mire a los ojos y sonría.

	<p style="text-align: center;">SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE LA CALIDAD</p> <p style="text-align: center;">PLAN DE ATENCION AL CIUDADANO</p> <p style="text-align: center;">MUNICIPIO DE FRESNO</p> <p style="text-align: center;">Alcaldía Municipal</p> <p style="text-align: center;">NIT: 800100056-3</p>	CODIGO: MNL - 24
		VERSION: PRIMERA
		FECHA: AGOSTO 2012
		PAGINA Página 22 de 25

- **Proyete energía y calidez.** Al dar la mano, la presión (mucha, normal o poca) que ejerza, le dirá a su interlocutor si es tímido o extrovertido, inseguro o dominante. También le dirá cuán cálido es. No puede decirsele aquí cuánta presión proyectar, pero use su sentido común.
- **No retire la mano demasiado pronto.** Tampoco se puede indicar, con cronómetro en mano, cuánto debe durar un saludo. Sin embargo, una mano que se retira muy rápido, proyecta inseguridad o desgano. Una mano que se queda mucho tiempo estrechada, también puede ser malinterpretada. Nuevamente, su sentido común, le marcará el tiempo.

8.4 Apréndase y use el Nombre del Usuario.

Para cualquier persona, la palabra que más le llama la atención es su nombre. Así de importante es la relación emocional del ser humano con su nombre. Y esa información es muy útil a la hora de proyectar ante el usuario esa calidad de servicio que se quiere ofrecer.

Intente emplear el nombre del usuario, tan pronto logre identificarlo, ya sea porque recordó a la persona, porque se lo preguntó o con la ayuda del documento de identidad. Pero tenga cuidado de emplear el nombre en forma normal y correctamente, sin que esa acción pueda escucharse fingida.

8.4.1 Cómo aprenderse el Nombre del Usuario.

- Concéntrese cuando el usuario le diga el nombre. Escúchelo bien. Si es un nombre “enredado” o poco usual, pídale al usuario que lo repita o lo deletree. El usuario no se molestará; más bien se sentirá bien de que se interese genuinamente en él. Si es posible, y apropiado, escriba el nombre.
- Cuando le presenten a un usuario, repita el nombre de inmediato. Ello ayuda a que se le grabe más profundamente. Diga, por ejemplo, “Mucho gusto, don Fernando”.
- Intente repetir el nombre del usuario en los primeros minutos de la entrevista. La mente humana procesa la información “de primera impresión”, según los expertos, justamente en esos primeros minutos.
- Si tiende a olvidarse de los nombres, intente relacionarlo con el de algún amigo que se llame igual, y vea al nuevo conocido realizando alguna acción propia de la otra persona.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE LA CALIDAD PLAN DE ATENCION AL CIUDADANO MUNICIPIO DE FRESNO Alcaldía Municipal NIT: 800100056-3	CODIGO: MNL - 24
		VERSION: PRIMERA
		FECHA: AGOSTO 2012
		PAGINA Página 23 de 25

8.5 Mantenga Contacto visual con el Usuario.

El contacto visual es la forma en la que los seres humanos determinamos qué tanta atención nos pone una persona y qué tanta empatía tenemos. Tampoco significa quedarse con la mirada fija en ella, porque se presta para interpretaciones erróneas, de manera que la naturalidad es el mejor consejo.

Si no hace contacto visual con el usuario, él puede pensar cosas tales como:

- No me está poniendo atención.
- No le interesa lo que estoy diciendo.
- Es tímido e inseguro.
- Está molesto conmigo.
- Es descortés.
- Se da aires de superioridad.
- Me está mintiendo y no quiere que se lo vea en los ojos.
- Está asustado.

8.5.1 Consejos:

- No mire continuamente. Haga contacto visual mientras habla, en aproximadamente un 70% del tiempo, y desvíe levemente la mirada un 30%.
- No fije su mirada en el usuario sin parpadear o gesto serio. Esto puede ser interpretado como agresividad.
- Ver a los ojos del usuario es especialmente importante cuando éste está explicando alguna situación anormal, o está expresando alguna inconformidad.
- Mire a los ojos, no a la boca ni a las áreas cercanas al pecho.

8.5.2 Esté preparado para recibir al usuario.

En el momento de estar y abrir la oficina al público, se debe estar completamente preparado y en disposición para atender al usuario.

9. Ausencia de Funcionarios.

A los usuarios, en general, no les gusta que les digan que el funcionario no está, por la razón que sea, y se molestan más cuando le dicen que está almorzando o tomando café, que está en el Seguro Social o en una reunión, o cualquiera otra justificación. Los usuarios se molestan, si llaman más de una vez y se les da alguno de los mensajes expuestos, simplemente, al usuario no le interesa que el funcionario almuerce o se enferme o tome café, él quiere una respuesta a su problema.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE LA CALIDAD PLAN DE ATENCION AL CIUDADANO MUNICIPIO DE FRESNO Alcaldía Municipal NIT: 800100056-3	CODIGO: MNL - 24
		VERSION: PRIMERA
		FECHA: AGOSTO 2012
		PAGINA Página 24 de 25

La técnica a utilizar cuando está en la oficina, pero se encuentra almorzando, tomando café, en el baño o en una reunión, o en cualquier otro lugar, es indicar al usuario:

- Disculpe: el funcionario está con un usuario u ocupado en este momento y no lo puede atender. Si desea puede dejarle un mensaje o explicarme de qué se trata, para poder ayudarlo.

Ahora, si no está en la oficina y está ausente por vacaciones, matrimonio, enfermedad, lactancia, muerte de familiar o alguna otra razón, nunca lo explique, la mejor respuesta es:

- Disculpe: es que el compañero tomó unas merecidas vacaciones y vuelve hasta tal fecha. Si desea, puede dejarle un mensaje o explicarme de qué se trata, para poder ayudarlo.

10. Cómo comportarse con un usuario “difícil”

Aunque no se quiera, tarde o temprano, puede pasar, y se tendrá que atender y dar satisfacción a un usuario que esté disgustado o que, por alguna condición personal, podría considerarse “difícil”. A continuación, algunos consejos prácticos:

- En primer lugar, mantenga la calma. No lo tome como algo “personal”, deje que el usuario se desahogue, pero póngale atención y muéstrese interesado.
- El usuario podría haber llegado ya disgustado por alguna otra razón. Demuestre su profesionalismo, manténgase calmado y tranquilo ante esta situación.
- Escuche al usuario. 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 usuario exhibe. Es más conveniente intentar calmarlo, sin provocar que se sienta “culpable”.

	<p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE LA CALIDAD</p> <p>PLAN DE ATENCION AL CIUDADANO</p> <p>MUNICIPIO DE FRESNO</p> <p>Alcaldía Municipal</p> <p>NIT: 800100056-3</p>	CODIGO: MNL - 24
		VERSION: PRIMERA
		FECHA: AGOSTO 2012
		PAGINA Página 25 de 25

- 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.
- Procure que el usuario salga satisfecho. Recuerde que lo que se prefiere es no perder a un usuario. Ese usuario que hoy está disgustado, si lo trata bien, puede volver mañana. Por eso, busque la mejor solución que pueda darle y dásela.
- No intente ganar una discusión: intente ganar un usuario. Recuerde que una “discusión” ganada a un usuario es, de todos modos, una “discusión perdida”. Si se quiere “ganar” la discusión, no se meta en ella.
- Si tiene que pasar el caso a otro compañero o al jefe, procure explicarles todo el detalle, porque es aún más molesto para el usuario, 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.