

Manual de Protocolos de Atención al Ciudadano



AGUAS
DEL MAGDALENA



“Construimos Bienestar” | ene

“

Para Aguas del Magdalena el ciudadano es lo más importante, su satisfacción es nuestro deber corporativo. Si permitimos que un cliente quede insatisfecho no se cumple el objetivo; por ello, nuestros servicios y atención tienen como finalidad garantizarles sus necesidades y articularlas con nuestros planes y proyectos. Nuestra misión es garantizar la satisfacción entregando siempre más de lo que se espera, superando las expectativas de los ciudadanos.

Vemos en cada queja la oportunidad de mejorar y en cada atención, la posibilidad de servir.

”

Ricardo Torres Benjumea
Gerente

Contenido

Presentación.....	4
Derechos de los ciudadanos	5
Atención al Ciudadano.....	6
Ideal de la atención al ciudadano	8
Cuáles son nuestros clientes	9
Canales y recursos de atención.....	10
Protocolos para la atención presencial	11
Contacto con los ciudadanos/clientes:	11
Protocolos generales	12
Protocolos para asegurar la satisfacción	13
Protocolos para mejorar la comprensión hacia el ciudadano.....	14
Protocolos para imagen personal.....	15
Protocolos organización puestos de trabajo.....	16
Factores que intervienen en la atención al ciudadano	17
Situaciones que se presentan en la atención.....	20
Atención de casos especiales.....	22
Protocolo para tratar ciudadanos inconformes	22
Protocolo para dar una respuesta negativa al ciudadano	24
Protocolo para la atención en personas en situación de discapacidad, adultos mayores y mujeres en gestación.	26



Presentación

El Manual de Atención al Ciudadano de Aguas del Magdalena se concibe como un documento dirigido a todos los empleados de la empresa, comprometidos con la atención de ciudadanos. Está dirigido a promover una atención oportuna y con calidad y al manejo de situaciones difíciles que ameriten la aplicación de competencias especiales en la atención al usuario.

El objetivo es disponer de unos protocolos y estándares mínimos de atención que permitan la satisfacción entre los ciudadanos, evitar improvisaciones y garantizar una atención con calidad y oportunidad.

Con esta guía de consulta pretendemos unificar los criterios de servicio al ciudadano para que quienes intervengan en el proceso lo hagan con la convicción de que su labor contribuye al mejoramiento en la prestación del servicio y en la percepción ciudadana.

Este Manual contribuirá a marcar un estilo en la relación con los ciudadanos. Un estilo coherente y compartido en toda la organización, que refleje el nivel de calidad de nuestros servicios, que sea señal de la consideración y el respeto hacia los usuarios, y que ratifique que para nosotros su atención constituye una prioridad.

El Manual de Atención al Ciudadano se constituye en una herramienta de normalización del proceso, define fundamentos, criterios, metodologías y claves para la correcta actuación ante diferentes situaciones que los empleados deben enfrentar y desarrollar, y, por supuesto, identifica las necesidades y expectativas de los ciudadanos y la forma de administrarlas.

Crear que la atención al ciudadano se limita solamente a dar una respuesta sin importar la satisfacción, no permite avanzar hacia el camino del servicio con calidad y excelencia. La satisfacción debe entenderse como la posibilidad que el ciudadano quede a gusto con la respuesta, sin que necesariamente ésta sea favorable a sus intereses.

Derechos de los ciudadanos



Conocer los derechos y deberes que tiene como ciudadano y usuario de los servicios de la empresa AGUAS DEL MAGDALENA.

Recibir una atención con calidad, prestada por un equipo altamente preparado y comprometido.

Recibir un trato digno y amable; que respete sus creencias, costumbres y opiniones.

Mantener una comunicación clara con el personal que lo atiende.

A que se le garantice un manejo confidencial de toda la información que reciba o genere la empresa durante su proceso de atención.

Recibir toda la información necesaria sobre trámites, servicios y demás aspectos administrativos para facilitar su atención.

Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado; así como obtener información y orientación acerca de los requisitos y exigencias de los trámites, servicios y actuaciones de la empresa.

Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa.

Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de AGUAS DEL MAGDALENA respecto de su misión institucional.

Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.

Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

Atención al Ciudadano

Existen varias definiciones sobre **"atención al ciudadano"**; sin embargo, todas coinciden en definirlo como el conjunto de actividades destinadas a satisfacer las necesidades de un cliente en un momento adecuado. En ese sentido, la atención al ciudadano en AGUAS DEL MAGDALENA debe propender porque ellos, sin importar el medio por el cual acuden a la empresa, obtengan la información necesaria, clara, precisa, confiable y oportuna, tratando siempre de solucionar a cabalidad sus requerimientos, y buscando su satisfacción.

Para AGUAS DEL MAGDALENA los ciudadanos son el eje principal de nuestra gestión. Cada persona que acude a la empresa debe ser atendida adecuadamente. Cada ciudadano es un multiplicador de esa percepción positiva que le queda después de haber sido atendido. De ahí la importancia de la información que se suministre y la forma en que se haga.



Los atributos del buen servicio apuntan a que sea prestado con CALIDAD, -fin último de los fines del estado-. En AGUAS DEL MAGDALENA son los siguientes:

Confiable: que provenga de personas que generen seguridad en los ciudadanos, 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 empleados 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 empresa.

Digno: que la atención al ciudadano sea acorde con la condición humana, cualquiera sea su posición: directivo de la empresa, empleado de nivel asesor, profesional, asistencial, técnico o auxiliar administrativo.

Efectivo: que la atención brindada sea ágil y coherente con lo solicitado, requerido o pedido y

Atributos del buen servicio

que, aunque no se solucione de fondo, se brinde la respuesta indicada.

Oportuno: que la atención al ciudadano se preste en el momento que corresponde y en el tiempo establecido.



Informativo: la atención al ciudadano debe contribuir a que los ciudadanos conozcan sus derechos, las funciones, competencias y responsabilidades de AGUAS DEL MAGDALENA.

Actual: la atención al ciudadano debe responder a sus necesidades actuales y reales.



Ídeal de la atención al ciudadano

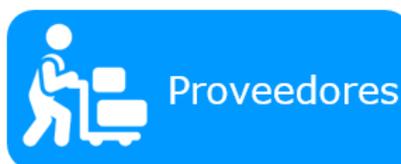
Los empleados de AGUAS DEL MAGDALENA deben tener claridad sobre la importancia de prestar un Servicio de calidad a los ciudadanos; en este sentido debe existir un compromiso integral de todos en el logro de una atención satisfactoria.

Es importante que todos los funcionarios y trabajadores de AGUAS DEL MAGDALENA contribuyan, de manera real y efectiva, a prestar una adecuada atención al ciudadano, para lo cual es necesario desarrollar 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; orientar, sin lanzar juicios y sin incurrir en imprecisiones y subjetivismos.



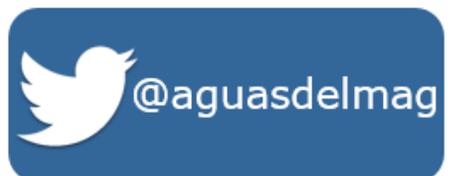
¿Cuáles son nuestros clientes?

AGUAS DEL MAGDALENA guarda relación con la ciudadanía en general y en especial, con los siguientes clientes externos:



Canales y recursos de atención

En AGUAS DEL MAGDALENA contamos con los siguientes canales de atención a través de los cuales interactuarnos con nuestros clientes:



Protocolos para la atención presencial

OBJETIVO: *ofrecer a los ciudadanos un servicio eficiente y oportuno, con la dedicación, calidad y respeto que ellos se merecen, para ello nuestros funcionarios y trabajadores deberán atender a nuestros visitantes siguiendo estas pautas:*

Contacto con los ciudadanos/clientes:

- ▶ Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerque y ser amable.
- ▶ Saludar al usuario (a) de inmediato, de manera amable, siguiendo la siguiente fórmula: "Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido...). ¿En qué puedo servirle?", sin esperar a que sean ellos quienes saluden primero.
- ▶ Dar al ciudadano o usuario una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- ▶ Utilizar los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente al Ciudadano o usuario con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- ▶ Trabajar para tratar de garantizar su satisfacción; demostrando entusiasmo y cordialidad.
- ▶ Hacer que los últimos 30 segundos cuenten para entregar un producto satisfactorio y finalizar el servicio con una despedida cordial.



Protocolos generales



- ▶ No hablar por teléfono asuntos personales cuando atiende a un ciudadano o usuario. Es importante concentrar la atención en él.
- ▶ No ser agresivo al estrechar la mano de la persona que se le presente.
- ▶ Evitar los vestidos o blusas muy cortas o escotadas para desempeñar el trabajo diario, con el objeto de evitar una imagen equivocada que dé lugar a que el visitante se propase.
- ▶ Evitar incurrir en errores ortográficos en los documentos o mensajes institucionales.
- ▶ No realizar llamados de atención verbales delante de los ciudadanos o usuarios.

- ▶ Evitar tomar medicamentos o bebidas delante de los ciudadanos.
- ▶ No ofrecer a los ciudadanos cosas que no se puedan cumplir.
- ▶ No hablar sobre problemas personales con los ciudadanos.
- ▶ No ofrecer productos de revistas u otros a los ciudadanos.
- ▶ Evitar actos o mensajes discriminatorios durante el proceso de atención.
- ▶ Aplicar normas básicas de cortesía en todo momento.

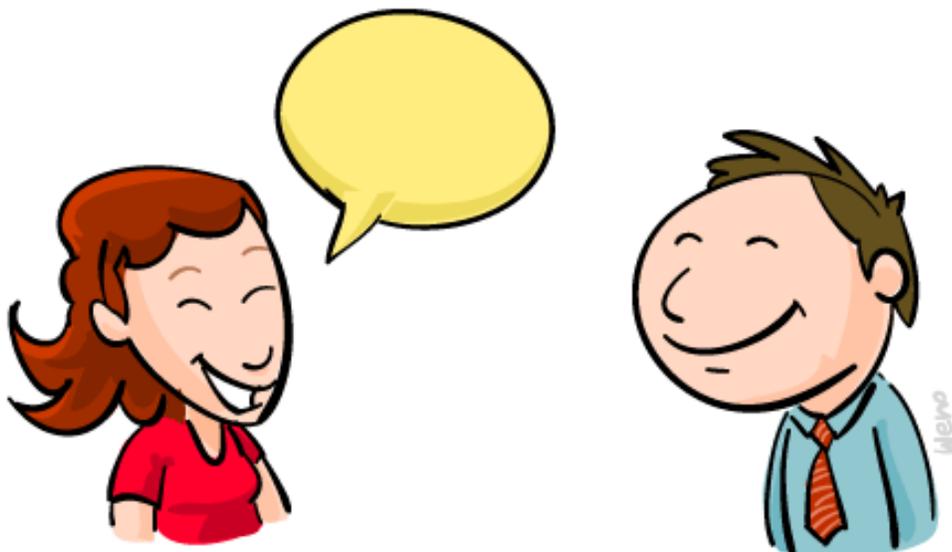
Protocolos para asegurar la satisfacción

- ▶ Ser sincero con el ciudadano sobre la situación de su solicitud. Hablarle claro y no prometer cosas imposibles.
- ▶ Demostrar destreza en el dominio del productos, servicio o procedimiento. El usuario desea ser atendido por un personal experto que lo oriente con claridad y precisión sobre lo que busca.
- ▶ Mostrar disposición real de ayudarlo en lo que necesita.
- ▶ Aplicar la encuesta de satisfacción al usuario o ciudadano.



Protocolos para mejorar la comprensión hacia el ciudadano no usuario.

- ▶ Mantener la atención con naturalidad.
- ▶ Mantener una postura de atención permanente.
- ▶ No finalizar mental o verbalmente las frases del interlocutor.
- ▶ No hablar demasiado, escuchar más.
- ▶ No interrumpir la conversación del interlocutor aprovechando sus pausas.
- ▶ Tomar atenta nota a sus requerimientos y/o expectativas.
- ▶ Cuando no exista seguridad sobre el requerimiento del ciudadano, preguntar.
- ▶ Antes de terminar la conversación resumir o reformular los aspectos más importantes para comprobar que los requerimientos del ciudadano han sido entendidos y procesados correctamente.



Protocolos para imagen personal

Para causar una buena impresión la apariencia personal de los empleados debe ser sobria, discreta, generar confianza, tranquilidad, sensación de orden y limpieza. Debemos recordar que como empleados de AGUAS DEL MAGDALENA debemos honrar la dignidad del cargo y el servicio que se presta.



- ▶ Controlar enfermedades visibles para el ciudadano como la caspa.
- ▶ Evitar la descoloración en los tintes del cabello.
- ▶ Mantener higiene en cutis, boca, cabello, uñas y barba.
- ▶ Evitar fragancias corporales muy fuertes para el olfato de los demás.
- ▶ Emplear maquillajes discretos, con colores suaves y combinen.
- ▶ Nunca deberán maquillarse ni retocarse en el sitio de trabajo a la vista de los usuarios.
- ▶ Evitar usar faldas muy cortas.
- ▶ Evitar usar blusas o vestidos muy escotados o transparentes.
- ▶ Evitar transparentar la ropa interior.
- ▶ Cuidar el planchado en el vestuario.
- ▶ Cuidar el lustrado de los zapatos.

Protocolo de organización de puestos de trabajo

El cuidado y apariencia de los espacios físicos en los puestos de trabajo tiene un impacto inmediato en la percepción del visitante; por esta razón deben mantenerse limpios, en orden, libres de elementos ajenos a la labor que se desarrolla; es decir:



- ▶ Mantener una sensación de orden y limpieza en los puestos de trabajo.
- ▶ Mantener únicamente lo necesario, en las cantidades necesarias.
- ▶ Remover la suciedad, el polvo y manchas en los archivadores, escritorios, gavetas y demás elementos expuestos a la vista del visitante.
- ▶ Las carteras, maletines y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del visitante.
- ▶ No se recomienda tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.
- ▶ No se deben consumir ni mantener a la vista comidas y bebidas en los puestos de trabajo.

- ▶ La papelería e insumos deben estar guardados, dejando solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel (impresora o porta-papel).
- ▶ Los documentos deben ser archivados lo antes posible, salvo que se trate de un archivo temporal.
- ▶ La papelería de basura no debe estar a la vista ni desbordada.

Factores que intervienen en la atención al ciudadano



Respeto

Aun cuando no se comparta el punto de vista de los ciudadanos o usuarios, conviene considerar las creencias y sentimientos de los demás.

Compresión

Aceptar a los demás como personas, con sus limitaciones, necesidades individuales, derechos, características especiales y debilidades. La comprensión y la buena voluntad son la clave de las relaciones humanas.

Cortesía

Sostener un trato amable y cordial, orientado a facilitar el entendimiento entre la empresa y los ciudadanos.

Actitud de servicio

Mantener el interés y buena disposición de servir a los demás y hacerlo con alegría. Si queremos atraer y fidelizar a los ciudadanos es fundamental brindar un servicio de excelencia.

En el trato con nuestros visitantes o usuarios se espera que los empleados y funcionarios:

- ▶ Cumplan estrictamente con su horario de trabajo; de ser posible, presentarse de 10 a 15 minutos antes de iniciar la jornada laboral para preparar su puesto de trabajo y adecuar su presentación personal.
- ▶ Permanezcan siempre en su puesto de trabajo para atender con dedicación exclusiva a quienes requieran sus servicios; en caso de tener que dejarlos por un corto período de tiempo, asegurarse de que alguno(a) de sus compañeros(as) esté atento a remplazarlo (a) durante su ausencia.
- ▶ Se dediquen a la atención exclusiva del visitante o ciudadano. Esto le hará sentir al usuario que merece toda su atención.
- ▶ Hablen en un tono moderado, audible y vocalice bien, mantengan contacto visual mientras le atiende y sonría de vez en cuando.
- ▶ Mantengan la calma aún en situaciones en las que el ciudadano lo pretenda sacar de casillas.
- ▶ Si es posible, utilicen el nombre del usuario antecedido por "señor, señora o señorita", durante toda la conversación.
- ▶ No conversen por teléfono de temas ajenos a la solicitud del ciudadano, mientras lo (a) atiende.



- ▶ Mantengan una postura que demuestre interés en lo que el ciudadano le está manifestando.
- ▶ No tuteen al usuario ni utilice frases afectuosas hacia ellos.
- ▶ Sean prudentes en su manera de reír, sentarse, pararse, toser, estornudar, etc.
- ▶ Eviten comer o masticar chicle mientras está en su puesto de trabajo.
- ▶ No lancen juicios de valor respecto de la situación del ciudadano, ni le cree falsas expectativas asegurando la ocurrencia de potenciales situaciones.

RECUERDE QUE PONERSE EN EL LUGAR DEL CIUDADANO NO ES ASUMIR COMO PROPIO SU PROBLEMA, INQUIETUD O FALTA DE CLARIDAD



Situaciones que se presentan en la atención

SITUACIÓN 1

Si por cualquier razón debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano o alguna situación externa que amerite su ausencia, usted deberá:

- ▶ Explicar al ciudadano el motivo de su ausencia, pedirle que espere e indicarle el tiempo aproximado de retorno.
- ▶ Espere a que el ciudadano le conteste.
- ▶ Al regresar al punto diga: "Gracias por esperar".

SITUACIÓN 2

Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta por usted, sino que debe ser escalonada en otra dependencia de la empresa, establezca contacto con el compañero correspondiente e infórmele el nombre del usuario y el contenido de su solicitud, para que éste lo reciba de manera apropiada y acopie los datos necesarios para resolver su inquietud.

- ▶ Acto seguido acompañe al ciudadano a la dependencia correspondiente.
- ▶ Haga seguimiento a la atención brindada.

SITUACIÓN 3

Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta en forma inmediata

- ▶ Explique la razón de la demora
- ▶ Informe la fecha aproximada en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio o canal de entrega.
- ▶ Finalice el contacto adecuadamente.
- ▶ Retroalimente al usuario sobre el resultado de la atención.
- ▶ Pregunte: "¿Hay algo más en que pueda servirle?".
- ▶ Agradézcale *"el habernos dado la oportunidad de servirle"*.
- ▶ Deje por escrito las tareas pendientes.
- ▶ Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano.



Atención de casos especiales

Protocolo para tratar ciudadanos inconformes

Los ciudadanos inconformes deben ser objeto de un tratamiento adecuado, concreto y que busque satisfacer sus necesidades. En este sentido, cuando deba tratar con un ciudadano inconforme, proceda como primera medida a identificar su estado, con el fin de establecer el manejo que se debe dar.

Estado anímico del ciudadano(a) y tratamiento:

Inconforme con la información suministrada por considerar que es una injusticia. Lo entiende, pero está en desacuerdo, se aprecia malhumorado y levanta la voz, puede incluso llegar a ser grosero.

- ▶ Cuando la persona que atiende al usuario se encuentre en esta situación, debe dejar que éste se desahogue, sin interrumpirlo, mirarlo fijamente y asentir de vez en cuando para que se sienta comprendido.

- ▶ Cuando termine dígame que "entiende su situación", y acto seguido use un tono moderado para recordarle las funciones y responsabilidades de Aguas del Magdalena y nuestro compromiso con un servicio oportuno y con calidad.

- ▶ En lo posible, otra persona de la empresa deberá acercarse al usuario, para mostrarle solidaridad y disposición para ayudarlo en su problema.

- ▶ Si el ciudadano persiste en su malestar, deberá escalarse el problema a un superior jerárquico para que finalice adecuadamente la conversación con el usuario.



Inconforme con la información suministrada por falta de entendimiento. Se aprecia confundido con lo que se le dice y pide

- ▶ El empleado que lo atiende, debe pedirle, en tono calmado y comprensivo, que permanezca en silencio por un momento, y hacerle un recuento de la conversación, resumir la inquietud presentada y, acto seguido, reiterar lentamente la respuesta.

Inconforme con la información suministrada y se muestra triste, frustrado o desilusionado.

- ▶ Cuando el personal que atiende al usuario o ciudadano se encuentre en esta situación, debe dejar que se desahogue, decirle que “*entiende su situación*” y que la información o respuesta entregada es acorde con las normas legales, debe animarlo a tomar otras alternativas mediatas o inmediatas y mostrarle el lado positivo de la decisión adoptada en su caso.



Siempre tenga en cuenta, lo siguiente:

- ▶ Evite pedir al usuario o ciudadano que se calme, esto puede generar rechazo.
- ▶ Asuma objetivamente la situación, entienda que lo que sucede no es en contra suya, que no es personal.
- ▶ Póngase en los zapatos del ciudadano, por un momento deténgase a pensar ¿Qué necesita este ciudadano, ¿cómo le puedo satisfacer su necesidad?
- ▶ En la solución al inconveniente NUNCA se comprometa con algo que no pueda cumplir.

SI USTED MANTIENE UNA POSICIÓN SERENA PODRÁ CONTROLAR LA SITUACIÓN Y CALMAR AL CIUDADANO.

Protocolo para dar una respuesta negativa al ciudadano.

En muchas ocasiones los ciudadanos acuden a AGUAS DEL MAGDALENA para obtener una solución positiva a un requerimiento, sin que ello sea posible, en gran medida porque la solución no depende de la empresa o porque está sujeta a una condición que no se ha cumplido.

En estos casos, los empleados, deben observar el siguiente procedimiento:

- ▶ Ofrecer disculpas al ciudadano por los inconvenientes que la respuesta negativa pueda ocasionar.
- ▶ Exponer alternativas, que aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiera, puedan ayudar a encontrar una solución.
- ▶ Indíquele al ciudadano una posible acción a realizar, por ejemplo, "Lo que usted puede hacer es..." y recomiende, en caso de ser posible, una solución temporal pronta o ciertas medidas que el ciudadano pueda tomar en el futuro para evitar que la situación se repita.
- ▶ Agradezca al ciudadano su comprensión.
- ▶ Para dar una respuesta negativa se debe tener plena claridad del asunto sometido a su consideración, así como de la certeza de que no hay alternativa de solución.



Protocolo para la atención de personas en situación de discapacidad, adultos mayores y mujeres en gestación.

- ▶ Los empleados deberán priorizar la atención de las personas en discapacidad, adultos mayores y mujeres en gestación. Si el estado físico particular de la persona lo requiere, ubíquese cerca para quedar al mismo lado del ciudadano;
- ▶ Tener consideración con la situación particular que plantea el usuario, dar todas las explicaciones que se requieran, si es necesario escribir lo que se ha manifestado verbalmente y demorar lo menos posible en la prestación del servicio.
- ▶ Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud, o si la solución a la solicitud está en manos de otro servidor, o no puede hacerse de forma inmediata, o se debe remitir el ciudadano a otro sitio, agote los pasos previstos en la situación 1 y 2.
- ▶ Si la condición particular del ciudadano lo requiere, busque una persona que conozca la lengua de señas o que pueda darse a entender con mayor facilidad.
- ▶ Permanezca siempre al lado del ciudadano, en el evento que tenga que dejarlo por un corto período de tiempo, asegúrese que alguno de sus compañeros esté atento a remplazarlo durante su ausencia.

