

COMPETENCIAS PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO

Vigilada MinEducación



Escuela Superior de
Administración Pública



FORMANDO LÍDERES
PARA EL BUEN GOBIERNO



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

“Uno de los mejores secretos de la vida es que todo lo que vale la pena hacer, es lo que hacemos por los demás.”

Lewis Carroll



Escuela Superior de Administración Pública
República de Colombia



QUÉ ES EL SERVICIO AL CIUDADANO(A)?

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.



Ciclo de servicio





LOS CIUDADANOS



Escuela Superior de Administración Pública
República de Colombia



CÓMO PODEMOS PRESTAR UN SERVICIO DE CALIDAD AL CIUDADANO(A)?

Prestar un servicio de calidad a los ciudadanos y ciudadanas requiere ante todo de nuestro compromiso y de que realmente asumamos de manera tanto racional como afectiva, que ellos merecen nuestra dedicación y esfuerzo pues son la razón por la cual nosotros hoy nos desempeñamos como servidores públicos en la Administración.



CONOCIENDO A NUESTROS CIUDADANOS Y CIUDADANAS

Como ya se mencionó anteriormente, los ciudadanos y ciudadanas son nuestra razón de ser como Administración y nuestros esfuerzos y energía deben estar dirigidos a servirlos(as) cada vez mejor.



Los servidores públicos debemos, con el apoyo de la Administración, desarrollar las siguientes habilidades y aptitudes:

- | | |
|----|--------------------------------------|
| 1 | • Amabilidad y Cortesía |
| 2 | • Sensibilidad |
| 3 | • Comprensión |
| 4 | • Tolerancia y Paciencia |
| 5 | • Dinamismo |
| 6 | • Razonamiento, persuasión |
| 7 | • Capacidad para escuchar |
| 8 | • Capacidad para asesorar y orientar |
| 9 | • Autocontrol |
| 10 | • Creatividad |

*Tengamos siempre presente que **A LOS CIUDADANOS LES GUSTA QUE***

- Los(as) tengamos en cuenta.
- Les demos importancia.
- Los(as) tratemos amable y respetuosamente
- Los(as) atendamos con calidez y agilidad.
- Comprendamos su situación.
- Los(as) orientemos con precisión.
- Les ofrezcamos alternativas de solución



ELLOS ESPERAN DE NOSOTROS

- Una actitud amable de nuestra parte
- Comprensión
- Un trato equitativo
- Opciones y alternativas para resolver sus inquietudes
- Información precisa



También debemos tener claras cuáles son **LAS EXPECTATIVAS DE LOS CIUDADANOS Y CIUDADANAS CON RELACIÓN A SUS INTERACCIONES CON LA ENTIDAD PÚBLICA** Ellos (as) exigen:

- Comprensión de sus necesidades.
- Eficiencia en la realización de nuestro trabajo.
- Confiabilidad en las respuestas y compromisos.
- Respaldo y garantía de resolución de sus inquietudes y problemas.
- Respuestas claras a sus preguntas.
- Respuesta oportuna a sus solicitudes.
- Atención efectiva a las quejas y reclamos.
- Disponibilidad para atenderlos(as) de forma respetuosa y amable.
- Seguimiento al desarrollo de sus trámites.
- Sinceridad y precisión cuando averiguan por el estado real de su petición.
- Excelente ambiente en el punto de servicio al ciudadano.
- Buena presentación personal de quien los atiende.



¿POR QUÉ NECESITAMOS UNA VISIÓN DE LARGO PLAZO EN SERVICIO AL CIUDADANO?

Convertir al ciudadano en el centro de la gestión de las entidades públicas

Comprender cuáles son las necesidades y expectativas de los ciudadanos

Simplificar procesos y procedimientos que disminuyan tiempos de espera, cargas y costos innecesarios que recaen sobre el ciudadano

Fortalecer y mejorar las posibilidades de acceso a la oferta de servicios del Estado



MODELO DE GESTIÓN PÚBLICA EFICIENTE AL SERVICIO DEL CIUDADANO



¿CÓMO SE ELABORA EL PLAN PARA EL COMPONENTE DE SERVICIO AL CIUDADANO?

VENTANILLA HACIA AFUERA



COBERTURA



CUMPLIMIENTO



CERTIDUMBRE

- ✓ Espacios físicos – NTC 6047 vs Ajustes Razonables
- ✓ Accesibilidad páginas web de las entidades (NTC 5854 y Convertic).
- ✓ Convenios con el Centro de Relevancia, INCI e INSOR
- ✓ Sistemas de información (Gestión y Trazabilidad)
- ✓ Nuevos canales de Atención e Información
- ✓ Establecer indicadores
- ✓ Protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales (atención especial)
- ✓ Ventanillas únicas

- ✓ Caracterizar a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés
- ✓ Revisar la pertinencia de la oferta, canales y mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.
- ✓ Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido

- ✓ Lenguaje claro
- ✓ Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención
- ✓ Publicación proactiva de información
- ✓ Autorización, aviso de privacidad, términos PDP

ESTRATEGIA PRIMERO QUIÉN Y LUEGO QUÉ

contempla los siguientes ejes:

- 1. Política y lineamientos de servicio al ciudadano
- 2. Modelo multicanal de atención
- 3. Fortalecimiento institucional
- 4. Participación ciudadana.



¿A qué tiene derecho un ciudadano?

- ✓ Información clara, veraz y completa.
- ✓ Asesoramiento en sus trámites.
- ✓ Conocer el estado de la gestión de los procedimientos administrativos y a obtener copia de los mismos.
- ✓ Identificar a las autoridades y personal que tramiten los procedimientos y exigir responsabilidades a los mismos cuando legalmente corresponda.
- ✓ Acceder a registros y archivos.
- ✓ A presentar quejas o reclamos frente a incumplimiento por parte de los servidores públicos.
- ✓ A ser tratado con el máximo respeto.



DEBERES DE LOS CIUDADANOS

- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Tener un trato respetuoso con los servidores públicos.
- Cumplir con los compromisos acordados con los programas de la Entidad en los que se encuentre incluido; actuar con corresponsabilidad.
- Informar y denunciar cuando tenga conocimiento de irregularidades que se estén presentando en el marco de los programas o canales de atención e información del DPS.



DEBERES DE LA ENTIDAD EN LA ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS

- Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todos los ciudadanos.
- Los horarios para la atención presencial serán organizados de manera que satisfagan la necesidad de la demanda de los ciudadanos y corresponda a 40 horas semanales; en horario continuo se prestará la atención telefónica y móvil.
- Deben ser atendidas todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención, el cual debe estar expuesto en un lugar visible al público.
- Recibir las peticiones escritas y dar el soporte de ello al ciudadano en lo que requiera al respecto.
- Habilitar los espacios necesarios para la atención cómoda y ordenada de los ciudadanos.
- En el lugar habilitado para la atención presencial es necesario contar con una cartelera, la cual debe mantener información actualizada, completa y disponible:



RESTRICCIONES

Tenga presente que la Entidad no podrá:

- - Solicitar al ciudadano requisitos adicionales a los establecidos por los programas, así como exigir documentos que reposen en esta Entidad
- - Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado
- - Negarse a recibir las peticiones escritas u otros recursos
- - Divulgar datos personales de los ciudadanos
- - Incumplir con los lineamientos para la gestión de peticiones establecidos en la normatividad vigente
- - Demorar en forma injustificada la producción del acto, su comunicación o notificación
- - Ejecutar un acto que no se encuentre en firme



ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO

Para que un servicio al ciudadano(a) sea realmente de calidad, debe cumplir con algunas características o atributos. A continuación se relacionan ***LOS SEIS ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO(A)***.



1.

• **CONFIABLE**

2.

• **AMABLE**

3.

• **DIGNO**

4.

• **EFFECTIVO**

5.

• **OPORTUNO**

6.

• **FORMADOR DE CIUDADANOS Y CIUDADANAS**



PROTOSCOLOS PARA UN BUEN SERVICIO AL CIUDADANO (A)

*“Buenos líderes primero deben ser buenos servidores.”
Robert Greenleaf*



Escuela Superior de Administración Pública
República de Colombia



PRESENTACIÓN DE LOS PUNTOS DE SERVICIO AL CIUDADANO(A)

Ofrecer a los ciudadanos y ciudadanas espacios agradables, limpios y organizados que ellos(as) identifiquen fácilmente como puntos de servicio al ciudadano(a) y donde puedan recibir de una manera digna un óptimo servicio.



PRESENTACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

El cuidado y apariencia de los espacios físicos donde trabajamos tiene un impacto inmediato en la percepción del ciudadano(a); un puesto de trabajo sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor que se desarrolla, da la sensación de desorden, descuido y desorganización no solo atribuible al servidor o servidora que ocupa el lugar sino al punto de servicio en general.



PRESENTACIÓN PERSONAL

- La apariencia personal de las servidoras y servidores de los puntos de servicio al ciudadano(a) produce un gran impacto en las personas a quienes servimos.



SERVICIO PERSONALIZADO

- ✓ Ofrecer a los ciudadanos y ciudadanas un servicio eficiente y oportuno, con la dedicación, calidad y respeto que ellos y ellas se merecen.
- ✓ Posicionar un protocolo de servicio personalizado para que el servicio a la ciudadanía en cualquiera de los puntos sea siempre similar.



ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD, DE LA TERCERA EDAD Y MUJERES EN ESTADO DE EMBARAZO

- Prestar un servicio ágil, considerado y oportuno a los ciudadanos y ciudadanas con discapacidad, personas de la tercera edad y a las mujeres en estado de embarazo que se acercan a los puntos de servicio al ciudadano(a).



ATENCIÓN PREFERENCIAL

ADULTOS MAYORES, MUJERES EMBARAZADAS, NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES:

- El vigilante debe ubicarlos en el módulo destinado para la atención preferencial en el Punto de Contacto.
- Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- Evitar diminutivos y hablarles de acuerdo con su edad.



VÍCTIMAS DE LA VIOLENCIA, DESPLAZADOS O EN PROBREZA EXTREMA:

- Escuchar atentamente sin prevención
- Dignificar a la persona
- Aplicar la atención general



ATENCIÓN PREFERENCIAL

PERSONAS CIEGAS O CON DISCAPACIDAD VISUAL:

- Evitar halarlos
- Mantenerlo informado de lo que se hace
- Orientar con claridad
- Si se entregan documentos, decirles cuantos son y que son.
- Hablar de frente y claro
- No gestionar demasiado
- Tener cuidado con el lenguaje corporal
- Preguntar si no entiende algo y escribirsele.



Lenguaje (Comunicación verbal y no verbal)

- Respetuoso, claro y sencillo.
- Utilizar frases como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?”.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas.
- En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclarar su significado.
- Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza.
- Evitar tutear.
- No utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- Evitar respuestas cortantes, frías y de afán del tipo “Sí”, “No”



CANALES DE ATENCIÓN

- Los mecanismos de atención dispuestos para la atención a los ciudadanos son



Canal Presencial

- La atención presencial en la SFC se realiza en el Punto de Contacto.
- Cuidar la presentación personal pues es la percepción que tendrá el ciudadano del servidor público y de la entidad.
- Portar el carné en lugar visible.
- Abrir el turno y verificar el nombre del ciudadano.
- Explicarle al ciudadano la razón de la demora.
- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerca.
- Saludar de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero.
- Dar al ciudadano completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta.



CANAL TELEFÓNICO

- La atención telefónica se realiza a través del Centro de Contacto.
- Contestar antes del tercer timbre
- Saludar y atender como señor y señora
- Escuchar e informar a la persona
- El volumen y la velocidad de la voz debe ser mediano
- Pronunciar las palabras correctamente
- Usar un tono de voz vivaz y segura Evitar hablar con terceros
- Preguntar si requiere algo más y despedirse
- El ciudadano debe colgar primero
- Informar al responsable de la queja las situaciones que lo ameriten.



ATENCIÓN VIRTUAL

- El CHAT es manejado a través del Centro de Contacto.
- Los mensajes deben ser cortos, claros y precisos.
- No escribir en mayúsculas.
- No usar emoticones.
- Para los temas complejos o que no se encuentre en el libreto establecido para atender por este canal, indicar el procedimiento a seguir para enviar una queja o una consulta.



ACTITUD

- Según la Real Academia Española, la actitud es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos.

El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor:

- Entiende sus problemas.
- Es respetuoso.
- Lo orienta con claridad y precisión.
- Lo atiende con calidez y agilidad.

Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando:

- Lo trata de manera altiva, desinteresada o condescendiente.



EVITAR

Agresividad en el rostro.

Mala postura o vocabulario.

Tener desordenado el puesto de trabajo.

No conocer sitios de interés de la entidad

Ausentarse del puesto

Masticar chicle, comer en el puesto, maquillarse o arreglarse las uñas, hablar por el celular o con sus compañeros excepto si es necesario.

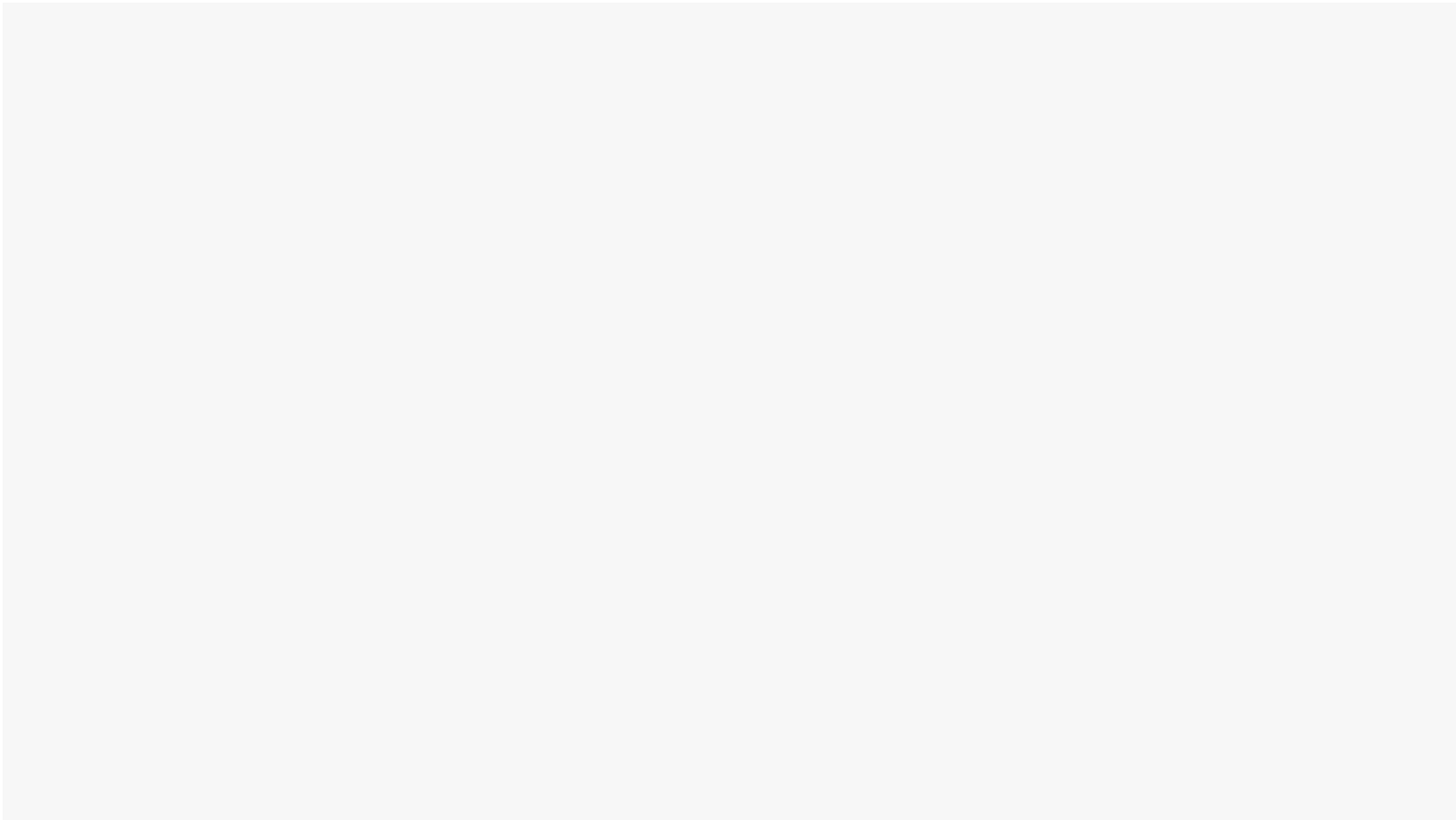
Ausentarse del puesto o si es necesario encargar a un compañero durante su ausencia.



ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS

- Exigir respeto cordialmente.
- Mantener actitud amigable y mirar a los ojos cuando es consulta presencial.
- Dejar que el ciudadano se desahogue y, no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal.
- No perder el control.
- Cuidar el tono de la voz.
- Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”.
- Dar alternativas de solución, ciertas.
- Llamar al superior y cederle el manejo de la situación cuando el servidor público no puede hacerlo.





Escuela Superior de Administración Pública
República de Colombia



FORMANDO LÍDERES
PARA EL BUEN GOBIERNO



ALCANCE DE LOS PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

- Estos Protocolos de Servicio al Ciudadano son una guía con orientaciones básicas, acuerdos y métodos, previamente concertados con las entidades del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, que busca ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos.

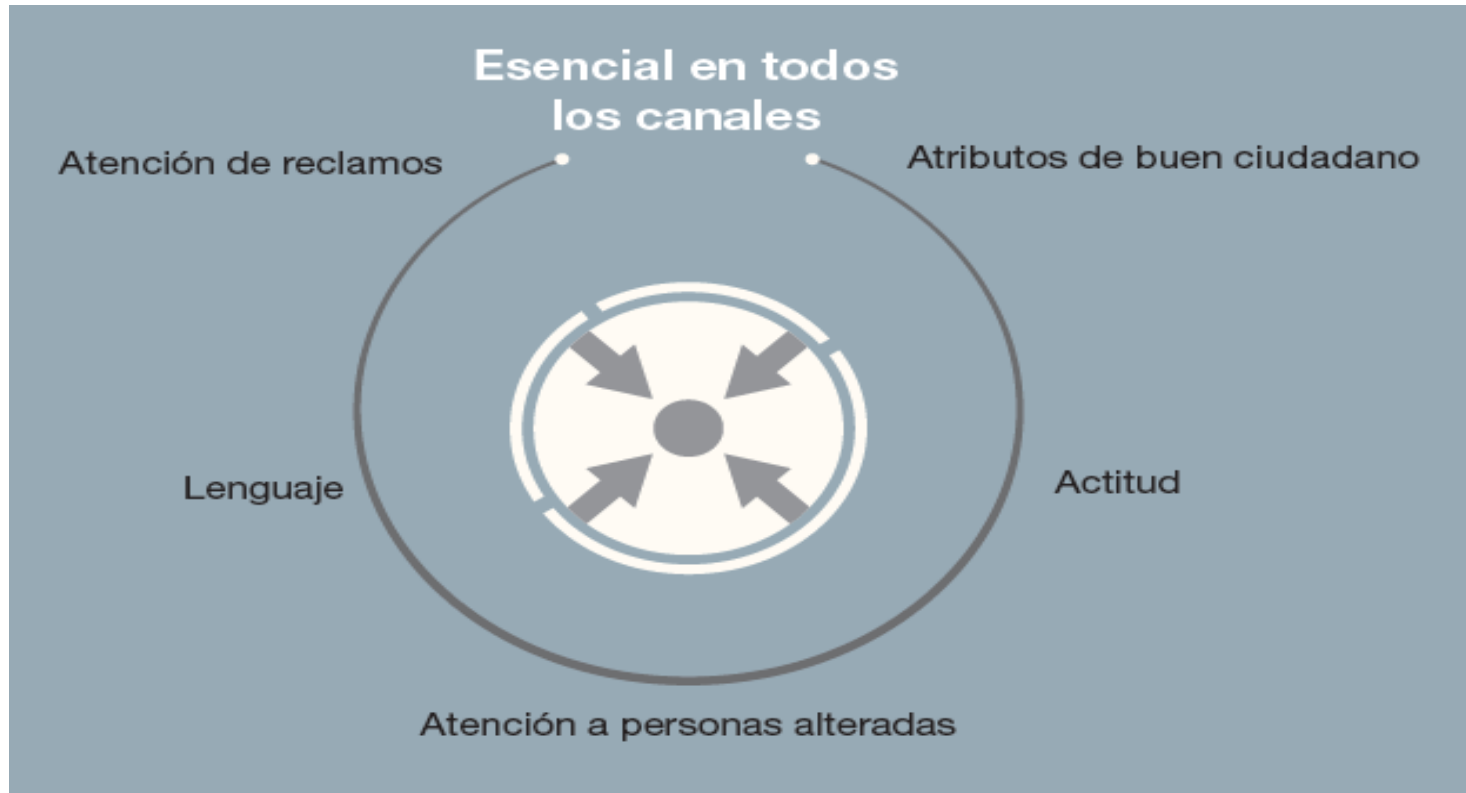


EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO

- Con el propósito de contar con herramientas de mejora continua para la prestación del servicio y la atención a los ciudadanos, así como la identificación de necesidades que conlleven a optimizar el Modelo de servicio y atención es indispensable contar con la evaluación de satisfacción.



ELEMENTOS COMUNES A TODOS LOS CANALES



¿CLAVES PARA EL ÉXITO EN LA ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL COMPONENTE DE SERVICIO AL CIUDADANO?

- ✓ Que los servidores públicos se reconozcan como ciudadanos
- ✓ Tener presente que a través de la prestación de un servicio los ciudadanos acceden a sus derechos
- ✓ Tener como meta la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos
- ✓ Conocer las características y necesidades de los ciudadanos como punto de partida para el diseño de las actividades del Plan
- ✓ Concertar las actividades del Plan con diferentes dependencias
- ✓ Asignar recursos para el desarrollo de las actividades programadas en el Plan
- ✓ Programar el cumplimiento de actividades de largo plazo por fases anuales
- ✓ Solicitar asistencia técnica al Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación.



FINALIZACION DEL SERVICIO

- Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente. Preguntarle, como regla general: "¿Hay algo más en que pueda servirle?".
- Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el "Sr." o "Sra."
- Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.
- Si hubo alguna dificultad para responder o el ciudadano objeta la respuesta, informar al responsable de la queja para que resuelva de fondo.



REFERENCIAS NORMATIVAS

- **Constitución Política de Colombia – 1991: Arts. 1, 2, 13, 20, 23, 74, 79, 209 y 270.**
- **- Ley 1755 de 2015**
- **- Ley 1712 de 2014.**
- **- Ley 1581 de 2012.**
- **- Ley 1532 de 2012.**
- **- Ley 1474 de 2011.**
- **- Ley 1437 de 2011.**
- **- Ley 1341 de 2009.**
- **- Ley 962 de 2005.**



DECRETOS

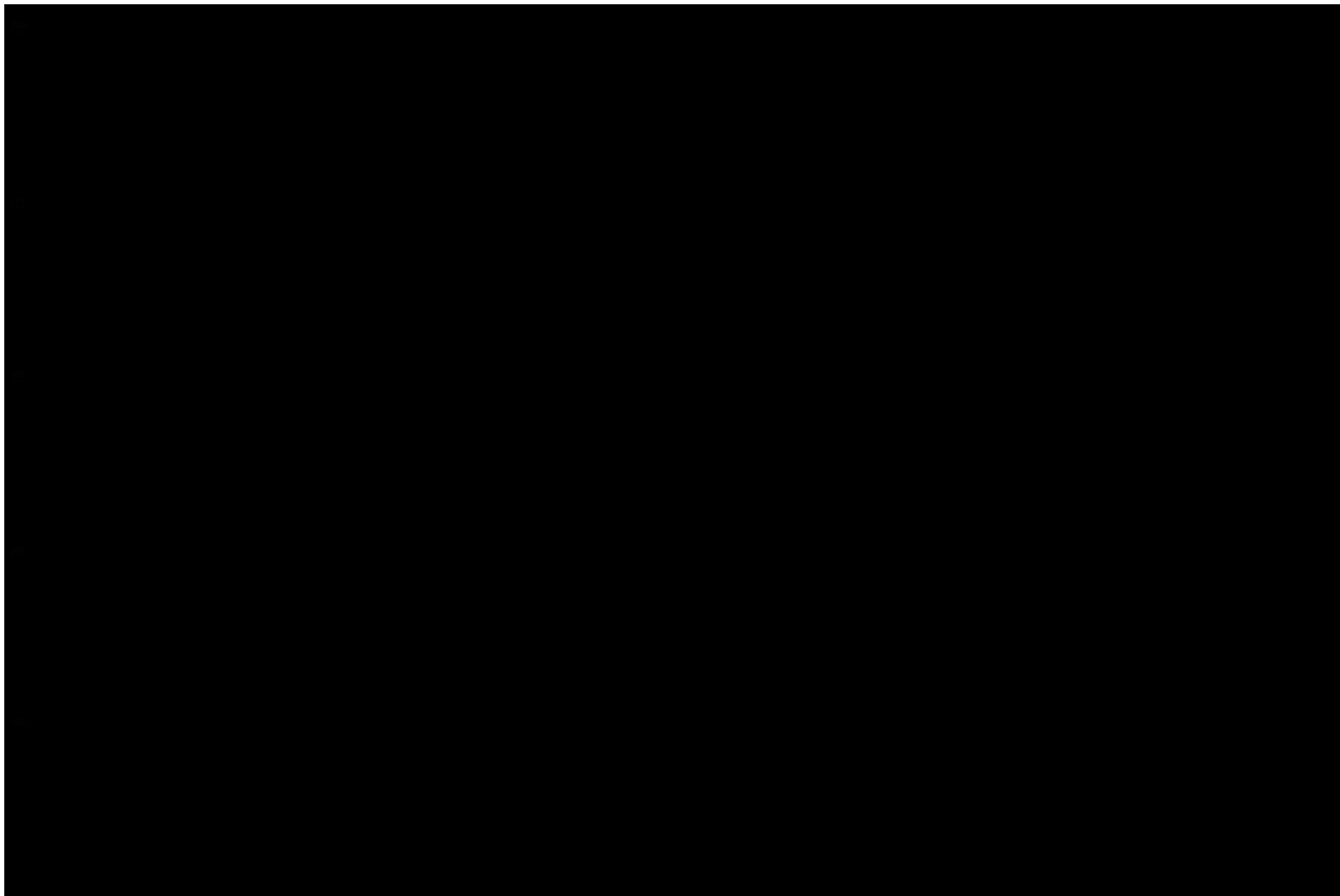
- - Decreto 103 de 2015.
- - Decreto 2573 de 2014.
- - Decreto 1377 de 2013.
- - Decreto 2693 de 2012
- - Decreto 2641 de 2012.
- - Decreto 2482 de 2012.
- - Decreto 2364 de 2012.
- - Decreto 019 de 2012.
- - Decreto 1474 de 2011
- - Decreto 2326 del 2009
- - Decreto 1538 de 2005
- - Decreto 2232 de 1995
- - Decreto 2150 de 1995.



CONCLUSIONES

- ✓ Los ciudadanos y ciudadanas son la razón de ser de la entidad Pública.
- ✓ El compromiso de la administración con un servicio de calidad es cada vez mayor.





Escuela Superior de Administración Pública
República de Colombia



Gracias

