



ANEXOS VIGENCIA 2018



ANEXO NO: 2 COMPONENTE 3 - ESTRATEGIA RENDICIÓN DE CUENTAS

ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS MUNICIPIO DE HATÓNUEVO - VIGENCIA 2018				
ACTIVIDAD	OBJETIVO	CANTIDAD	PERIODICIDAD	RESPONSABLE
Audiencias públicas	Busca una conexión directa con la comunidad, escuchar sus inquietudes y brindar soluciones efectivas a las mismas.	1 al año	Anual	Despacho del Alcalde
Boletines Virtuales	Dar cuenta de los avances en el cumplimiento de las metas establecidas en el plan de desarrollo, así como información de interés para la comunidad	4 al año	Trimestral	Oficina de Prensa y Comunicaciones
Chats entre la Administración y la comunidad	Mediante la implementación de esta estrategia se busca acercar al ciudadano a la actividad de la administración, haciendo uso de herramientas tan importantes y útiles como las redes sociales, para lo cual se programarán encuentros virtuales entre la comunidad, el alcalde y diversos funcionarios de la alcaldía, para solucionar dudas, interrogantes y dar cuenta de los avances en los diferentes cometidos y metas propuestas.	2 al año	semestral	Oficina de Prensa y Comunicaciones
Periodico Institucional	Suministrar información relativa a la actividad de la administración	1 al año	Anual	Oficina de Prensa y Comunicaciones
Programas en la emisora radial	abordar temas de interés general para la comunidad, dar cuenta de acciones o medidas de la Administración, y recibir llamadas y opiniones de los oyentes.	4 al mes	1 por semana	Oficina de Prensa y Comunicaciones



ANEXOS VIGENCIA 2018



ANEXO NO: 3 COMPONENTE 4 – ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4: Atención al ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Establecer el compromiso de la alta Dirección, con el fin de formalizar acciones que mejoren los procesos de atención	1. Lineamientos para dirigir el accionar del Proceso Servicio al Ciudadano 2. Acta de reunión con compromisos establecidos	Gestión Planeación e Infraestructura	20180216
	1.2	Estructurar una nueva caracterización del proceso donde se evidencie indicadores para medir la eficacia de las trámites realizados por los ciudadanos	1. Caracterización del Proceso	Gestión Direccionamiento Estratégico Gestión Asuntos Administrativos y de gobierno	20180430
	1.3	Optimizar la gestión del proceso Servicio al Ciudadano, mediante el levantamiento y simplificación de los procedimientos asociados al Proceso.	1. Procedimientos del Proceso Servicio al Ciudadano	Gestión Direccionamiento Estratégico Gestión Asuntos Administrativos y de gobierno	20180830
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Medición de satisfacción de la atención recibida por los diferentes canales de atención que ha dispuesto la alcaldía	1. Informe de medición de satisfacción	Todos los Procesos	20180730
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Cualificar a través de Jornadas de Inducción y Re inducción establecidas en el Cronograma de Capacitación a todos los Servidores	1. Cronograma de jornadas de Inducción y Re inducción programadas para la presente vigencia	Administración del Talento Humano	20180228
	3.2	Incluir actividades de entrenamiento y cualificación de servidores en cuanto a atención y servicio al ciudadano dentro del Plan Institucional de Capacitación	1. Plan Institucional de Capacitación	Administración del Talento Humano	20180328



ANEXOS VIGENCIA 2018



	3.3	Coordinar el proceso de evaluación del desempeño laboral que se le debe aplicar a los funcionarios de libre nombramiento y remoción, mediante el Sistema tipo de Evaluación del Desempeño (acuerdo 565 del 2016)	1. Sistema tipo de Evaluación del Desempeño	Administración del Talento Humano Todos los Procesos	Fechas establecidas por Departamento Administrativo de la Función Pública
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Elaborar informes mensuales de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	1. Informes de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	Gestión Jurídica y Contractual	mensual
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Actualizar los protocolos de atención y perfiles de los canales de atención, con el fin de mejorar la gestión y fortalecer la atención a través de los mismos.	1. Protocolos de Atención y Perfiles de Canales d Atención Actualizados	Gestión Asuntos Administrativos y de gobierno	20180330
	5.2	Actualizar la Carta del Trato Digno, de acuerdo a las nuevas dinámicas	1. Carta del Trato Digno Actualizada	Administración del Talento Humano Todos los Procesos	20180220
	5.3	Actualizar Preguntas Frecuentes, de acuerdo a las nuevas dinámicas	1. Preguntas Frecuentes	Jefe de oficina de sistema	20180330



ANEXOS VIGENCIA 2018



ANEXO NO: 4 COMPONENTE 5 – MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

ESTRATEGIA MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO MUNICIPIO DE HATÓNUEVO - VIGENCIA 2017							
ITEMS	ACCIÓN	OBJETIVO	PRODUCTO	PROCEDIMIENTO	FECHA LIMITE PARA SU IMPLEMENTACIÓN	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO
Analizar el estado actual del servicio al ciudadano que presta la entidad	Identificar el nivel de cumplimiento normativo relacionado con el servicio al ciudadano: gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Definir acciones que permitan mejorar la situación actual	Indicador de Desempeño para medir eficacia en la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	1. Actualizar la Caracterización de Cada Proceso. 2. Medir Desempeño de la Gestión	20180430/20181230	TODOS LOS PROCESOS COORDINADOS POR EL PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN E INFRAESTRUCTURA	
	Encuestas de percepción de ciudadanos respecto a la calidad del servicio ofrecido por la entidad, y de la información que reposa en la entidad relacionada con peticiones, quejas y reclamos		Indicador de Desempeño para medir Percepción del ciudadano	1. Actualizar la Caracterización de Cada Proceso. 2. Medir Desempeño de la Gestión	20180430/20181230	TODOS LOS PROCESOS COORDINADOS POR EL PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN E INFRAESTRUCTURAS	
Estandarizar la atención que se brinda a los ciudadanos cuidando que se cumplan las Políticas de Calidad establecidas en las diversas entidades públicas.	Jornadas de Re inducción a Servidores Públicos	Mejorar la Percepción del Ciudadano	Socializar el protocolo de Atención	1. Oficiar a los Servidores para participación en Jornadas de Re inducción	20180630	TODOS LOS PROCESOS COORDINADOS POR EL PROCESO ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO	



ANEXOS VIGENCIA 2018



PROTOCOLO DE ATENCIÓN

▪ OBJETIVO

Garantizar la atención que se brinda a los ciudadanos para que se cumplan las Políticas de Calidad establecidas en las diversas entidades públicas.

1) ETIQUETA DE CONDUCTA E IMAGEN INSTITUCIONAL

- ✓ Sostener siempre un trato respetuoso y amigable para los funcionarios la institución, a pesar de tener al parentesco familiar o del trato diario con algún ciudadano.
- ✓ La interacción entre el personal de la entidad debe ser de la siguiente manera: acercarse al personal para comunicarte con él o a través de la línea telefónica, manteniendo un trato amigable y respetuoso. No está permitido gritar o levantar la voz para ser escuchado.
- ✓ En lo posible, mantener una postura erguida. No está permitido apoyarse en la pared de la entrada, en las columnas o pasillos.
- ✓ Ser disciplinado, esto no significa estar serio, sino por el contrario ser y estar alegre y asequible.
- ✓ Ceder el paso, en especial a las mujeres, ancianos y discapacitados.
- ✓ Mantener siempre los cabellos ordenados, peinados y sujetados, evitando tener cabellos en la cara. Los ganchos o accesorios que sean colocados en el cabello deben ser de preferencia en color negro o azul marino.
- ✓ No está permitido comer en el área de trabajo, solo está permitido tomar bebidas no alcohólicas en la tasa oficial institucional.
- ✓ Sólo está permitido consumir alimentos en el área destinada al área de comedor.
- ✓ Después de las horas de refrigerio es recomendable del aseo de manos y rostro, antes de retornar al módulo de atención.
- ✓ No está permitido el uso de celulares u otro equipo audiovisual en el Módulo de Atención.
- ✓ Mantenga el módulo de atención limpio y ordenado.

SALUDO

Recomendaciones:

- ✓ Mantener contacto visual en todo momento.
- ✓ Mantener un rostro sonriente y/o alegre, Mantener amable calma a la persona nerviosa, ayuda a esperar al que tiene prisa y suaviza a alguien que viene a quejarse.



ANEXOS VIGENCIA 2018



- ✓ Tome cuidado y mantenerse siempre en calma.

El asesor debe seguir los siguientes pasos para saludar al ciudadano:

1. Cuando el ciudadano se acerque al módulo de atención, evaluar rápidamente:
 - Si se sienta inmediatamente, proceda a iniciar la conversación.
 - Si espera ser invitado a sentarse, invítelo a sentarse en la silla del módulo y después inicie una conversación.
 - Si extiende su mano para un saludo más formal, extender la mano recíprocamente, después iniciar conversación.
 - Si espera que se le salude extendiendo la mano, inicie el saludo extendiendo la mano y después inicie una conversación.
2. Iniciar la conversación con un saludo de reconocimiento de tiempo “Bueno Días”, “Buenas Tardes”, “Buenas Noches”; e inmediatamente después dar la bienvenida “Bienvenido (a) ”.
3. Identificarse inmediatamente con su primer nombre, esperar a que el ciudadano de su nombre y optar por un trato de usted. Evitar en lo posible los títulos formales de presentación: señor, señora, señorita, joven, etc.
4. Invitar al ciudadano que exprese la razón de su visita con las siguientes opciones de preguntas. Ejemplo:
 - ¿De qué manera puedo ayudarlo? / ¿De qué manera puedo servirlo?
 - ¿En qué el puedo ayudar? / ¿En qué le puedo servir?
5. No está permitido saludar de la siguiente manera:
 - ¿Para qué soy bueno/buena?
 - ¿A qué ha venido usted?
 - ¿Qué desea?
 - ¿Qué quiere hacer?
 - ¿Qué pasa señor/señora?
 - Hola

DURANTE EL SERVICIO

Recomendaciones:

Tener muy en cuenta que la amabilidad, discreción, y sobre todo la educación. Sin embargo, no se debe entablar conversaciones muy casuales, o íntimas, que afecten la productividad de la gestión que se necesita realizar y que prolonguen el tiempo de atención. Se promueve un diálogo amigable que haga sentir al ciudadano bienvenido y cómodo para realizar la gestión.

El asesor de servicio debe seguir los siguientes pasos para conducir la conversación con el ciudadano:

1. Dejar en todo momento que la persona se exprese y se sienta a gusto. No interrumpir la conversación del ciudadano. Prestar atención y dejar que el ciudadano termine de expresar sus necesidades, preguntas, quejas, inquietudes, entre otros. Y atender la documentación que el ciudadano traiga si es necesario.
2. Tener cuidado con el lenguaje corporal, minimizar los gestos faciales y corporales.



ANEXOS VIGENCIA 2018



3. Mantener contacto visual siempre que corresponda.
4. Evitar en todo momento hacer consultas a otro asesor de servicio en caso esté atendiendo a un ciudadano, a no ser que sea el Supervisor o Coordinador. Si es necesario una consulta a otro asesor, ésta se debe hacerse vía telefónica, sin retirarse del módulo, a no ser que sea extremadamente necesario.
5. Ser puntual en sus respuestas, evitando ser cortante.
6. Evitar contestar con preguntas.
7. Comunicarse en un lenguaje claro y simple, evitando usar un lenguaje técnico.
8. Ordenar bien la información y el material a ofrecer.
9. Conseguir en la medida de lo posible, que el ciudadano asimile mientras escucha la información brindada.
10. Realizar las pausas adecuadas para dar posibilidad de que la persona intervenga.
11. Si cuando estamos atendiendo a un ciudadano suena el teléfono, pediremos disculpas a la visita, descolgaremos y nos presentaremos, atenderemos la llamada de acuerdo al protocolo de atención telefónica. No interrumpa la conversación para atender llamadas por el celular o teléfono fijo de índole personal.
12. En caso de no tener una solución inmediata, se deriva o se busca apoyo, pero siempre tener la premisa que toda demanda debe ser respondida

IMPORTANTE

El Asesor de Servicio debe evitar retirarse de su módulo durante la atención al ciudadano, siempre debe estar su atención y su esfuerzo enfocado en el ciudadano. Si tuviera que retirarse para poder proseguir con el trámite a realizar, proceder a notificar al ciudadano, por ejemplo, “*necesito sacar una fotocopia de su documento para proseguir con la gestión del trámite. Por favor, deme un momento, con su permiso*”.

Solo se puede ausentar del módulo entre atención de ciudadanos; es decir, se finaliza con la gestión de un ciudadano, se espera a que se retire del módulo, y se pone en pausa el sistema de administrador de colas.

¡NUNCA AUSENTARSE DEL MÓDULO DURANTE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO!

DESPEDIDA

Recomendaciones:

Al terminar la gestión con el ciudadano, despedir al mismo con una sonrisa cálida, recordándole que su presencia ha sido importante para nosotros y esperando que haya sido de su agrado.

1. Cuidar la entonación, la expresión, y mirar a los ojos.
2. Identificarlo por su nombre, ofreciéndonos para posteriores requerimientos.
3. Ser muy cortés cuando la visita no ha sido eficaz, pidiendo disculpas o enfatizando algún punto de la respuesta (por ejemplo, donde lo derivamos).
4. Transmitir siempre la sensación de que hemos hecho todo lo que está en nuestras manos.



ANEXOS VIGENCIA 2018



5. Despedirse diciendo que se está muy agradecido y si existe algún material promocional, entregarlo. El Asesor de Servicio debe entregar el formulario de *Encuesta de Servicio al Ciudadano* (por ejemplo: F001- GCA) indicándole al ciudadano dónde están los buzones. Por ejemplo, debe decir lo siguiente: *“Muchas gracias a usted, lo invitamos a participar de la Encuesta de Servicio al Ciudadano, creada con el propósito de dar un mejor servicio al ciudadano. Una vez evaluado el servicio, favor depositar la encuesta en el buzón de calidad, ubicado en ...”*
6. El Anfitrión/Anfitriona tiene la responsabilidad de despedir siempre a todos los ciudadanos que se retiran del local, de la siguiente manera:
 - a. Asintiendo y sonriendo se procede al saludo de salida, iniciando la conversación con el reconocimiento de tiempo (mañana, tarde o noche): *Buenos días, Buenas tardes o Buenas noches.*
 - b. Asintiendo y sonriendo se procede al saludo de salida, iniciando la conversación con: *Muchas Gracias por su visita, que tenga Ud. un buen día.*

A) ATENCIÓN DE RECLAMOS

1º ACOGIDA DEL RECLAMO:

- Ser empático: Es decir, ponerse en el lugar del usuario-cliente para lograr empatía y saber cómo éste se siente en ese momento (aunque no estemos de acuerdo). Muestre que tiene interés en su caso y que no es una molestia.
- Manténgase abierto: No enganche con el ciudadano “malhumorado y/o alterado”, debe tener PACIENCIA, recuerde que un ciudadano alterado muchas veces no logra expresar con claridad su problema, se confunde o no usa las palabras adecuadas.
- No lo interrumpa antes de que termine de explicarle su problema con exactitud; escuche y pregunte todo lo necesario para comprender e identificar el nudo del problema.
- Aunque la persona grite, incluso que se exceda en las palabras, no trate de calmarlo con frases como: “no grite” o “cálmese por favor”. Deje que se exprese y piense que no es contra usted su enojo, sino contra la institución.

ERRORES FRECUENTES EN ESTA ETAPA

- Pedirle al ciudadano que se calme
- Buscar excusas, intentando explicar por qué ocurrió dicha situación
- Discutir sobre quien tiene la razón
- Alterarse, subir la voz, hacer otras cosas mientras el ciudadano manifiesta su molestia

2º DETERMINAR LA NECESIDAD – ESCUCHA ACTIVA

- Establecer en forma clara el “conflicto”; ¿Quién?, ¿Cuándo?, ¿Dónde? y ¿Cómo? Especificar cada uno de los aspectos de la situación para poder brindar una solución adecuada, a través de preguntas cerradas.



ANEXOS VIGENCIA 2018



- Demostrar interés: anote los puntos relevantes y recapitule sobre lo dicho a partir de sus notas. Es necesario que el cliente se sienta escuchado, de esa forma sentirá que su situación está “en buenas manos”. Utilice frases como: *“Entiendo su problema”* o *“Comprendo que es importante o urgente para usted...”*

3º BÚSQUEDA DE SOLUCIÓN

- Asuma el problema planteado por el ciudadano como propio.
- En caso de ser necesario, pida disculpas. Aceptar errores no quita autoridad, sino que ofrece confianza y responsabilidad en la tarea. Aunque no haya sido su error, usted se está disculpando a nombre de la institución y no en forma personal, por tanto tampoco responsabilice a terceros.
- Trate de buscar una solución de común acuerdo, ofrézcale servirle en todo lo que esté a su alcance, aun así la solución de su problema no refiere directamente a su ámbito.
- Sea preciso: las respuestas evasivas, poco claras, dilatan el problema y no ayudan a mejorar el estado de ánimo del ciudadano.
- Cumplir lo prometido: Cuando se establece un acuerdo, y se ofrece una respuesta o plazos, es necesario cumplir lo prometido, a fin de prevenir la generación de un problema mayor.
- En caso no sea posible solución alguna poner a disposición el Libro de Reclamaciones y orientar al ciudadano para que registre su reclamación

¡NUNCA DEBEMOS PROMETER LO QUE NO PODEMOS CUMPLIR!

4º PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO

- Sus expectativas no se satisfacen mediante el servicio que recibe.
- Se encuentra disgustado con otro Asesor de Servicio que le atendió mal y asumen que usted los va a atender de la misma forma.
- Está cansado o agobiado por su situación y siente que nadie lo ayuda.
- Se siente víctima de las circunstancias generales, *“siempre me atienden así...”*
- Siente que si no reacciona en forma brusca, no lo van a atender.
- Siempre recibe promesas que no se cumplen.
- Se le trata con indiferencia y falta de cortesía (actitudes de desagrado y/o prejuicios).
- Primero se le dice una cosa y luego otra.
- No es escuchado.
- Se le dio una respuesta rápida, pero deficiente.
- Se le avergüenza por sus reclamos o por algo que ha hecho en forma incorrecta.
- Se le agredió y se discute con él.
- No se tiene experiencia en manejar el tipo de situación que presenta, de forma rápida y precisa.



ANEXOS VIGENCIA 2018



B) ATENCIÓN TELEFÓNICA

AL CONTESTAR UNA LLAMADA:

1. Responda rápidamente: Conteste el teléfono antes del tercer “timbrado”.
2. Evite continuar alguna conversación cuando se está próximo a contestar el teléfono.
3. Conteste e inicie la conversación con un saludo de reconocimiento de tiempo “*Buenos días*”, “*Buenas tardes*”, “*Buenas noches*”; e inmediatamente después, dar la bienvenida.
4. Identificarse inmediatamente con su primer nombre: ...*Susana le saluda, ¿En qué le puedo ayudar?* Cuando salude, sea espontáneo, hable con voz clara y pausada.
5. Una vez que el ciudadano expresa su necesidad, solicitar el nombre.
6. En caso, la llamada deba ser transferida al módulo de una entidad, indicar al ciudadano: “*Sr. Sra. Srta. su llamada será transferida al asesor de servicio que le brindará la información requerida.*”

EN CASO DE SER NECESARIO DEJAR A UN CIUDADANO EN ESPERA:

1. Informe al ciudadano el motivo por el cual va a ponerlo en espera.
2. No disponga del tiempo del ciudadano: permita que él decida si desea esperar o prefiere llamar más tarde.
3. No deje en espera a un ciudadano por más de 30 segundos. De ser necesario, retome el llamado informando al ciudadano la causa de la espera.
4. Cuando retome el llamado, comience siempre con el nombre del ciudadano.

AL TRANSFERIR UNA LLAMADA:

1. Transfiera solo aquellas llamadas que usted no puede atender.
2. Asegúrese de conocer el uso del teléfono para transferir llamadas.
3. Antes de transferir el llamado, informe al ciudadano la razón por la que lo va a transferir.
4. A su vez, cuando transfiera la llamada, espere a que su compañero lo atienda. Infórmele el nombre del ciudadano y el motivo de la llamada.
5. Cuando reciba una llamada transferida, en primer instancia preséntese, llame al ciudadano por su nombre y verifique con una breve reseña la información que ha recibido.

TRANSMITIR MENSAJES

1. Si es necesario tomar un mensaje, escriba el nombre del ciudadano que llamó, y el teléfono al cual debe responder y en lo posible, el horario en el cual debe realizar el llamado.
2. Describa en forma clara el mensaje.
3. Repita lo que usted escribió para verificar si comprendió correctamente.



ANEXOS VIGENCIA 2018



AL TERMINAR UNA LLAMADA

1. Agradezca al ciudadano su llamada: *“Gracias por llamar a ..., que tenga un buen día.”*
2. En caso de ser necesario un seguimiento, infórmele al ciudadano.
3. Confirme el teléfono para poder contactarse con el ciudadano.
4. Haga una pausa.

Espera que el ciudadano cuelgue antes que usted