

Manual de Servicio al Ciudadano





ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

I. EL SERVICIO AL CIUDADANO

1. *¿Qué es el servicio al ciudadano?*
2. *Atributos del buen servicio al ciudadano*
3. *¿Cómo podemos prestar un servicio de calidad al ciudadano?*

II. PROTOCOLOS PARA EL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO

4. *El personal*
5. *Los puestos de trabajo*
6. *Los puntos de servicio personalizado*
7. *Guía para la prestación del servicio personalizado*
8. *Guía para la atención de personas con discapacidad, tercera edad y mujeres embarazadas*
9. *Guía para la prestación del servicio telefónico*
10. *Consejos para tratar a un ciudadano inconforme*
11. *Guía para dar una respuesta negativa a un ciudadano*



El **Manual de Servicio al Ciudadano** en el INEC es un documento que busca organizar varios aspectos del servicio que se brinda al momento de contactar al INEC para obtener información, realizar un trámite, solicitar un servicio o formular un reclamo.

INTRODUCCIÓN

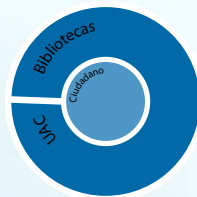


El servicio es una filosofía de vida que nos impulsa, como personas o entidades, a ayudar a los demás. Es aquella vocación interna que nos compromete con el otro a satisfacer sus necesidades, sus requerimientos, sus expectativas e inquietudes.

1. ¿QUÉ ES EL SERVICIO AL CIUDADANO?



La Unidad de Atención al Ciudadano está compuesta por el personal de bibliotecas y el equipo de atención a solicitudes de información; sin embargo, existen muchos otros puntos de contacto entre la Institución y la ciudadanía.



Niveles de Atención:

Los usuarios pueden tomar contacto con el INEC por varios canales: visita personal, llamada telefónica y correo electrónico. Por ello existen varios niveles de atención.



1.1. ¿QUIÉNES ATENDEMOS A LOS CIUDADANOS?



2. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO

Para que un servicio al ciudadano sea de calidad, debe cumplir con algunas características o atributos:

- **CONFIABLE** Exactitud de la información suministrada y la calidad de los servicios recibidos.
- **AMABLE** Que se brinde el servicio de una manera respetuosa, gentil y sincera.
- **EFFECTIVO** Que el servicio responda a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos.
- **OPORTUNO** Que el servicio sea ágil y se preste en el tiempo establecido y en el momento requerido.
- **FORMADOR DE CIUDADANOS** El servicio prestado debe informar con claridad sobre los derechos y deberes frente al INEC.



Se requiere de nuestro compromiso y de que asumamos de manera tanto racional como afectiva, que ellos merecen nuestra dedicación y esfuerzo, pues son la razón por la cual nos desempeñamos como servidoras y servidores públicos en el INEC.

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

- Amabilidad y cortesía
- Sensibilidad
- Comprensión
- Tolerancia y paciencia
- Dinamismo
- Razonamiento, persuasión
- Capacidad para escuchar
- Capacidad para asesorar y orientar
- Autocontrol
- Creatividad

3. ¿CÓMO PODEMOS PRESTAR UN SERVICIO DE CALIDAD AL CIUDADANO ?



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

- Tengamos en cuenta.
- Demos importancia.
- Tratemos amable y respetuosamente
- Atendamos con calidez y agilidad.
- Comprendamos su situación.
- Orientemos con precisión.
- Ofrezcamos alternativas de solución

3.1. CONOCIENDO A NUESTROS CIUDADANOS



3.1. CONOCIENDO A NUESTROS CIUDADANOS

Lo que esperan recibir va mucho más allá de lo que buscan.

Lo que esperan:

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

3.2. Las expectativas de los ciudadanos

- 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 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

"Nunca tenemos una segunda oportunidad para causar una buena primera impresión."



"Cada contacto es una oportunidad para generar un servicio de calidad."

PROTOCOLOS PARA UN BUEN SERVICIO AL CIUDADANO



Las servidoras y servidores públicos estarán siempre bien presentados, uniformados cuando así se determine e identificados con su respectivo carné a la vista del ciudadano.

4. EL PERSONAL



4.1

PRESENTACIÓN PERSONAL FEMENINO

PRESENTACIÓN PERSONAL - FEMENINA

VESTUARIO Y CALZADO

- La chaqueta debe portarse en todo momento.
- La blusa debe usarse siempre por dentro del pantalón y/o falda.
- La falda se usará a una altura media,
- El pantalón deberá usarse siempre hasta máximo dos y mínimo un centímetro debajo de donde se inicia el tacón del zapato.
- Las medias deberán ser veladas, lisas, sin diseños ni venas.
- Los zapatos deben ser de un color que combine con el vestido y estar bien lustrados. Con falda no se deben utilizar botines.

PEINADO

- El cabello debe lucir bien arreglado.
- Para recoger el cabello se deben utilizar elementos como moños, hebillas o cauchos siempre del color del uniforme o que combinen con el vestido utilizado.



4.1

PRESENTACIÓN PERSONAL FEMENINO

MAQUILLAJE

- El maquillaje debe ser natural, reflejando una imagen sobria y agradable.
- Las servidoras no se deben maquillar en el puesto de trabajo al ciudadano ni hacer retoques al maquillaje a la vista de los usuarios
- Las uñas deben estar siempre bien arregladas.

OTROS

- Los accesorios deben ser discretos.
- Si se está uniformado, no debe usar durante las horas de trabajo accesorios como pañoletas, chales, sacos, abrigos, gabardinas, prendedores, etc. que no formen parte del uniforme.



4.2 PRESENTACIÓN PERSONAL MASCULINO

PRESENTACIÓN PERSONAL - MASCULINO

VESTUARIO Y CALZADO

- La chaqueta debe portarse en todo momento.
- La camisa debe usarse completamente abotonada y muy bien planchada.
- La corbata debe estar siempre bien ajustada al cuello y planchada.
- Siempre debe usarse correa.
- Los zapatos siempre serán de cuero y estarán muy bien lustrados.
- El personal de seguridad debe mantener su uniforme bajo las mismas condiciones de limpieza y orden.

OTROS

- El cabello debe usarse corto o recogido.
- Los servidores deberán afeitarse a diario a menos que usen barba; en tal caso, ésta irá siempre bien arreglada.
- Deben mantener las uñas limpias y bien arregladas.
- Si se está uniformado, no debe usar durante las horas de trabajo elementos ajenos al uniforme tales como chalecos, sacos, abrigos, gabardinas, etc.



5. LOS PUESTOS DE TRABAJO

El puesto de trabajo estará siempre bien presentado; para esto se deben, seguir las siguientes recomendaciones:

- Mantenerlo en perfecto orden y aseo.
- Las carteras y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del ciudadano.
- No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.
- No se consumirá comidas ni bebidas en los puestos de trabajo.
- La papelería e insumos deben estar guardados en las gavetas del escritorio y solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel (impresora o porta-papel).
- Los documentos deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal.
- El basurero no debe estar desbordado.

Consejo adicional:

- Los sellos, esferos, entre otros deben ser revisados diariamente antes de iniciar su labor y contar con el soporte o remplazo oportuno.



6. PRESENTACIÓN DE LOS PUNTOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

Nuestros puntos de servicio al ciudadano deben ser limpios, ordenados y, en lo posible, cumplir con los parámetros de la imagen corporativa Institucional.

Cada punto debe implementar las siguientes rutinas de aseo y mantenimiento preventivo.

RUTINAS DIARIAS

- Limpiar las áreas externas de los puntos de servicio al ciudadano
- Limpiar las áreas de servicio al ciudadano
- Limpiar los puestos de trabajo y sus respectivos equipos.
- Limpiar las oficinas administrativas y baños.
- Mantener las paredes y los interruptores limpios.



Objetivo

Ofrecer a los ciudadanos un servicio eficiente y oportuno, con dedicación, calidad y respeto.

Posicionar un protocolo de servicio personalizado en el INEC para que el servicio a la ciudadanía en cualquiera de los puntos sea siempre similar.

Qué hacer?

Debemos tener en cuenta que como servidoras y servidores públicos del INEC, somos la representación del mismo y el primer y principal contacto que los ciudadanos tienen con la institución.

7. GUIA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PERSONALIZADO



Para lograr este propósito los servidores públicos seguirán la siguiente rutina:

- La atención inicia con el contacto visual
- Saludar de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sean ellos quienes saluden primero.
- Dar una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- Utilizar los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente, con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- Trabajar para garantizar la satisfacción.
- Demostrar entusiasmo y cordialidad.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Los últimos 30 segundos cuentan para entregar un producto satisfactorio.
- Finalizar el servicio expresando una despedida cordial.

7. GUÍA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PERSONALIZADO



Buenos días (tardes), bienvenido(a) al INEC, ¿En que podemos servirle?

"Por favor lo contactaré con la persona a cargo, aguarde un momento"

VIGILANTE

Es el primer frente de contacto con el ciudadano. Su trabajo, además de precautar el bienestar físico de quienes trabajamos en el INEC, es guiar a los ciudadanos en sus necesidades y curiosidades más básicas sobre nuestro servicio.

- Si es del caso, abrir la puerta
- Orientar al ciudadano al punto o servicio solicitado o indicado, según el proceso establecido.

Nota: En ningún caso debe presentar una actitud de obstrucción al acceso o desconfianza con relación al ciudadano. En caso que no haya atención de oficinas por cualquier motivo, se debe comunicar el usuario el justificativo formal ante la falta de atención.

Cómo hacerlo?



" Buenos días (tardes), bienvenido(a) al INEC, mi nombre es Andrea Arellano, ¿Puedo servirle en algo? Por favor diríjase a..... "

ANFITRIONES, INFORMADORES

Es el segundo frente de contacto con el ciudadano, su trabajo frente a los ciudadanos es guiarlos para dar solución a sus necesidades. Dentro de este grupo se encuentran: recepcionistas y secretarías de área

ANFITRIONES, INFORMADORES



SERVIDORES DE PUNTOS DE SERVICIO AL CIUDADANO – BIBLIOTECAS - MAPOTECAS

“ Buenos días (tardes), bienvenido(a) al INEC, mi nombre es Juana Arango. ¿Puedo ayudarle en algo?

Al regresar al punto diga: “gracias por esperar”.

SERVIDORES DE PUNTOS DE SERVICIO AL CIUDADANO – BIBLIOTECAS - MAPOTECAS

Dado que los servidores y servidoras de punto de servicio son quienes resolverán las inquietudes de los ciudadanos, son ellos quienes mejor deben servir a la ciudadanía, buscando su satisfacción o al menos la seguridad de que se resolverán sus peticiones en el menor tiempo posible. Se debe tener en cuenta siempre:

- Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano:
 1. Explique por qué debe pedirle que espere y dé un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
 2. Pida permiso antes de hacerlo esperar.
 3. Espere a que el ciudadano le conteste.



SERVIDORES DE PUNTOS DE SERVICIO AL CIUDADANO – BIBLIOTECAS - MAPOTECAS

- Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta en ese punto de servicio, indíquelo el punto de servicio al que debe dirigirse:
 1. Explique porqué debe remitirlo
 2. Si el punto al cual debe remitirlo no se encuentra en la misma sede, ofrezca por escrito la dirección del punto al cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, el nombre del servidor que lo atenderá.
- Si el puesto al cual debe remitirlo se encuentra ubicado en el mismo lugar:
 1. Indique al ciudadano el puesto al cual debe dirigirse.
 2. Ponga en conocimiento del servidor que debe atender al ciudadano remitido, el asunto y el nombre del ciudadano.
- Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata:
 1. Explique la razón de la demora
 2. Informe la fecha aproximada en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se entregará.



- Finalice el contacto adecuadamente:
 1. Deje por escrito las tareas pendientes.
 2. Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano.

"¿Hay algo más en que pueda servirle?"

"Gracias por visitarnos/comunicarse"

**SERVIDORES DE PUNTOS DE
SERVICIO AL CIUDADANO –
BIBLIOTECAS - MAPOTECAS**



**RECOMENDACIONES GENERALES PARA
VIGILANTES, ANFITRIONES, ORIENTADORES,
INFORMADORES Y SERVIDORES DE PUNTOS**

- **Mantenga el contacto visual siempre.**
- Cumpla estrictamente con su horario de trabajo.
- Permanezca siempre en su puesto de trabajo.
- Deje lo que esté haciendo mientras sirve al ciudadano
- Hable en un tono moderado, audible y vocalice bien.
- Si es posible, utilice el nombre del ciudadano, antecedido por "señor, señora o señorita",
- Mantenga una postura que demuestre interés en lo que el ciudadano le manifiesta..
- No tutee ni utilice frases afectuosas.
- Sea prudente en su manera de reír, sentarse, pararse, toser, estornudar, etc.



GUIA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD, TERCERA EDAD Y MUJERES EMBARAZADAS

*Quienes trabajamos en los
Puntos de Atención al Ciudadano
debemos tener especial
consideración con estos grupos
poblacionales, proporcionarles
un tratamiento acorde con su
estado y otorgarles preferencia
en el turno de servicio.*



Vigilantes

- Si hay cola para al ingreso, se debe brindar el servicio de manera inmediata.
- Ubicar un asiento o un espacio para la silla de ruedas en la sala de espera.
- Si es del caso, avisar al Coordinador o Supervisor del puesto de la presencia de la persona en condiciones especiales, para que sea atendida de inmediato.

8. GUIA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD, TERCERA EDAD Y MUJERES EMBARAZADAS



8. GUÍA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD, TERCERA EDAD Y MUJERES EMBARAZADAS

Supervisores, coordinadores, anfitriones o informadores

El responsable del punto saldrá a recibir a la persona en condiciones especiales para:

- Darle la bienvenida
- Establecer cuál es el tipo de tratamiento que debe otorgarle a la persona, según su estado particular.
- Averiguar el servicio requerido;
- Disponer lo pertinente para dar prioridad en atención a la persona.



"Buenos días (tardes), bienvenido(a) al INEC, mi nombre es (Silvia Proaño, ¿Puedo servirle en algo?"

Recuerda:

Si el estado físico particular de la persona lo requiere, pásese de su lado del puesto de servicio para quedar ubicado del mismo lado del ciudadano.

- Definir el tipo de atención que se requiere brindar según el estado físico o sensorial particular de cada persona;
- Si es necesario, escribir lo que se manifestó verbalmente y demorar lo menos posible en la prestación del servicio.
- Si la solución a la solicitud del ciudadano está en manos de otro servidor o servidora del mismo punto, solicite a dicho servidor que se desplace al puesto donde se encuentra el ciudadano.

9. GUÍA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD, DE LA TERCERA EDAD Y MUJERES EN ESTADO DE EMBARAZO



*INEC, buenos días/
tardes. Mi nombre es
Cristina Tejada, ¿En
qué puedo servirle?*

*Al volver a tomar la
llamada diga: "muchas
gracias por esperar".*

GUÍA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO

¿Cómo hacerlo?

- Contestar el teléfono antes del tercer timbre.
- Si debe hacer que el ciudadano o ciudadana espere:
 1. Explique por qué debe pedirle que espere y dé un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
 2. Pídale permiso antes de hacerle esperar.
 3. Espere a que el ciudadano o ciudadana le conteste.



- Si ve la necesidad de transferir la llamada:
 - a. Explique por qué debe transferir la llamada.
 - b. Pregunte al ciudadano si tiene o no inconveniente en que lo haga.
 - c. Diga a la persona a quien le transfiere la llamada, el nombre de quien llama y el asunto.

Nota: no cuelgue hasta que alguien conteste la llamada transferida.

- Termine la llamada adecuadamente:
 - 1. Retroalimente al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.

9. GUÍA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO



Pregúntese a si mismo: ¿Qué necesita este ciudadano y cómo puedo satisfacer esa necesidad?

Los servidores de Puntos de Atención al Ciudadano, deben utilizar ciertas herramientas que faciliten el servir a usuarios difíciles.

¿Cómo hacerlo?

- Deje que el ciudadano se desahogue y diga cómo se siente:
 1. No interrumpa.
 2. Muéstre con su actitud que lo está escuchando.
 3. No le diga que se calme.
 4. Mantenga el contacto visual.
 5. No tome la situación como algo personal; el ciudadano se queja de un servicio, no contra usted.
- Presente al ciudadano disculpas por lo ocurrido y hágale ver que usted comprende la situación.

11. CONSEJOS PARA TRATAR A UN CIUDADANO@ INCONFORME



11. CONSEJOS PARA TRATAR A UN CIUDADANO O CIUDADANA INCONFORME

- Empiece a solucionar el problema:
 1. Obtenga del ciudadano toda la información que necesite.
 2. Verifique los datos, repitiéndolos al ciudadano(a).
- Presente una propuesta de solución sin comprometerse a nada que no pueda cumplir.
- Haga seguimiento a la solución:
 1. Si puede, contacte posteriormente al ciudadano para medir su grado de satisfacción con la solución.
 2. Si el tipo de problema es recurrente, informe a su jefe inmediato, pues debe darse una solución de fondo a las causas que lo originaron.



Nota: si el malestar del ciudadano es originado por algún evento o decisión de la administración, trate de mostrar el lado positivo de la medida (el cual usted debe haber pensado antes).

“Por ejemplo, el ciudadano está inconforme por el tiempo de espera para recibir la información solicitada. Manifieste que la información del INEC es general y que el servicio de procesamiento es un servicio adicional que toma tiempo, dada la complejidad de análisis de las variables”

11. CONSEJOS PARA TRATAR A UN CIUDADANO INCONFORME



Ofrezca soluciones alternativas: "lo que voy a hacer es...." "lo que usted puede hacer es..." Agradezca al ciudadano(a) su comprensión.

Objetivo

Evitar que el ciudadano salga del punto de servicio con un sentimiento de frustración.

¿Cómo hacerlo?

- Discúlpese con el ciudadano o ciudadana por los inconvenientes que le puedan ocasionar no satisfacer su solicitud.

GUÍA PARA DAR UNA RESPUESTA NEGATIVA A UN CIUDADANO

El eje del INEC son los ciudadanos y la mejor herramienta para tratarlos, son los servidores y servidoras de la Unidad de Atención al Ciudadano.

