

Manual de Atención al Ciudadano



Servicio Provincial de
Gestión y Recaudación
Diputación Provincial de Jaén



97
Municipios
para vivir



Créditos

© SERVICIO PROVINCIAL DE GESTIÓN Y RECAUDACIÓN
Carretera de Córdoba, s/n. Casería escalona.
Teléfono: 953 24 80 84
Fax: 953 24 80 25
e-mail: rillana@promojaen.es
Web: www.dipujaen.es

Primera Edición. Julio 2007
I.S.B.N.: 978-84-690-7098-7
Depósito legal: J-427-2007

Reservados todos los derechos. El contenido de esta obra está protegido por la Ley, que establece penas de prisión y/o multas, además de las correspondientes indemnizaciones por daños y perjuicios, para quienes reproduzcan, plagien, distribuyan o comuniquen públicamente, en todo o en parte, una obra literaria, artística o científica, o su transformación, interpretación o ejecución artística fijada en cualquier tipo de soporte o comunicada a través de cualquier medio, sin la correspondiente autorización del propietario de los derechos.

o
d
o
d
o
n
o
c
i
c
i
o
n
o
c
i
e
n
o
d
e
i
l
i
o
u
n
o
E



ÍNDICE

E
s
t
r
u
c
t
u
r
a
d
e
a
t
e
n
c
i

A) INTRODUCCIÓN	5
B) ELEMENTOS DE UNA BUENA ATENCIÓN AL CIUDADANO	7
C) LA ATENCIÓN PERSONAL Y TRATO AL CIUDADANO	8
1) COMUNICACIÓN ORAL	8
1.1. Aspectos verbales	8
1.2. Aspectos paraverbales	9
2) SECUENCIAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	10
2.1. Presentación	10
2.2. Atención	10
2.3. Comprensión	11
2.4. Información/ tramitación. Solución de problemas	11
2.5. Despedida	12
D) COMO TRATAR A LOS DIFERENTES CIUDADANOS	12
1) CIUDADANO NO CONFORME	12
2) CIUDADANO INDECISO	13
3) CIUDADANO PRETENCIOSO	14
4) CIUDADANO MINUCIOSO	15
5) CIUDADANO AFABLE	16
6) CIUDADANO TIMIDO	17
E) ATENCIÓN TELEFÓNICA	18
1) RECEPCIÓN DE LLAMADAS	18
1.1. Inicio	18
1.2. Desarrollo	18
1.3. Despedida	19
2) REALIZACIÓN DE LLAMADAS	19
2.1. Inicio	19
2.2. Desarrollo	20
2.3. Despedida	20



B) ELEMENTOS DE UNA BUENA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

1. CUMPLIMIENTO ADECUADO DE LA TAREA.

Conocimientos administrativos y técnicos que posibiliten la eficacia operacional.

2. CALIDAD EN LA RELACIÓN CON EL CIUDADANO.

Atención que les haga percibir:

- Que nos interesamos por ellos.
- Que los consideramos personas, no números.
- Que queremos satisfacer sus demandas de servicio.

3. ATENCIÓN AL CIUDADANO.

3.1. PARA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS.

- Prevenir.
- Identificar.
- Resolver profesionalmente.

3.2. CON CORTESÍA.

- Contacto visual.
- Sonrisa.
- Rapidez.
- Disponibilidad.





3.3. CON EQUIDAD.

3.4. CON COMUNICACIÓN.

- Saber escuchar.
- Responder eficazmente.

C) LA ATENCIÓN PERSONAL Y TRATO AL CIUDADANO.

El objetivo primordial de la atención al ciudadano es alcanzar una buena comunicación y propiciar un diálogo con el ciudadano.

La principal herramienta del informador público para la comunicación es la palabra.

1. COMUNICACIÓN ORAL.

1.1. ASPECTOS VERBALES.

«Saber escuchar, escuchar a la otra persona es la mejor forma de enterarnos en que consiste su problema»

¿Cómo se escucha?

- Con el cuerpo: Manteniendo el contacto visual, asintiendo con la cabeza, sonriendo.
- Con lo que se dice: Acompasando, parafraseando, preguntando lo que no se entiende.
- Estando pendiente de lo que nos dice la otra persona.

Respuestas que no favorecen el clima de comunicación.





- **PREJUZGAR/ VALORAR:** Frases como «Eso esta mal», «Estas equivocado».
- **DESCALIFICAR:** «Es una tontería».
- **INVESTIGAR:** «¿No te das cuenta de que?, ¿Por qué lo hizo?».
- **INTERPRETAR A LA PERSONA:** «Lo que te ocurre...».
- **COMPADECER:** «Que lastima...», « Pobre».
- **CONTAR BATALLITAS.**

Respuestas que favorecen el clima de comunicación.

- **CLARIDAD:** Ser claros a la hora de estructurar el mensaje, utilizar un lenguaje sencillo, de acuerdo con el del ciudadano.
- **ECO:** Repetición textual de lo dicho por el otro.
- **REFORMULAR:** Repetir o expresar con nuestras propias palabras lo que se ha captado del mensaje.
- **REFLEJO:** Expresar el sentimiento que se percibe de la otra persona. «Estás preocupado».

1.2. ASPECTOS PARAVERBALES.

La respiración:

Reducir el nivel de stress tomando más cantidad de aire, respiración abdominal.

La voz, empleo de la palabra:

La habilidad con el empleo de la voz, aumenta la eficacia oratoria.

Una buena voz debe tener:

- Seguridad, debe hablarse con convicción y firmeza, precisando todo lo más posible.
- Compresión fácil, tanto por su volumen (intensidad, dependiendo del



2.3. COMPRESIÓN.

- Asegurarse de la comprensión de los distintos mensajes que va manifestando el ciudadano, empatizando con él y verificando la información obtenida.
- Repetir lo esencial del mensaje del cliente a fin de mostrar/verificar su comprensión.
- Usar un lenguaje accesible al cliente.

2.4. INFORMACIÓN/TRAMITACIÓN. SOLUCIÓN DE PROBLEMAS.

- Concretando: Haciendo preguntas específicas y aclarando aspectos confusos.
- Informando: Utilizando un lenguaje correcto pero asequible, ofreciendo datos que el ciudadano necesita saber.
- Actuando: Consulta al negociado correspondiente cuando sea necesario, haciendo los trámites, gestiones correctamente y con rapidez.
- Asegurando: Informando al ciudadano de lo realizado, e indicándole los pasos subsiguientes, cuando sean necesarios.
- Ofrece disculpas: Expresa frases «Lo siento», «lamento que». Evita criticar al ciudadano, a otros ciudadanos, otros empleados/sectores de la Administración/Departamentos.
- Empatizar: Evitar comunicar ansiedad o impaciencia, expresar frases como «comprendo», «Me doy cuenta...».
- Tranquilizar: Expresa «No se preocupe...», «Esto tiene solución...». Explica que vas a hacer para ayudarlo usando un lenguaje adecuado.
- Actuar: Según corresponda: Iniciar la corrección del problema. Derivar al ciudadano a otro empleado y/o negociado.





2.5. DESPEDIDA.

Para despedir al ciudadano lo más conveniente es:

- Comprobar la «satisfacción» de éste con el servicio, preguntarle si se le puede ayudar en algo más, es conveniente en esta fase mirar a los ojos, usar un tono de voz cálido y amistoso adoptando una postura corporal distendida.
- Sonreír y quedar a su disposición.

D) COMO TRATAR A LOS DIFERENTES CIUDADANOS.

1. CIUDADANO NO CONFORME.

- Provoca discusión.
- Pretende llevar siempre la razón.
- Desconfía de las soluciones que se les ofrecen.
- Necesita que se le preste atención preferente.
- Ante las situaciones de conflicto o tensión se muestra agresivo.

Situaciones en las que puede manifestar sus rasgos más acusados:

- Si la actitud del funcionario no es de atención y comprensión.
- Si la información no ha sido completa o se ha dudado al darla.
- En los momentos de aglomeración o colas.
- Ante la escasez de tiempo, espera, retrasos, etc, se acusa su nerviosismo y su acaloramiento.

Normas para su tratamiento:

- No interrumpir sus quejas.
- No discutir con el contribuyente.





- No responder a su agresividad con agresividad.
- Escuchar atentamente.
- Adoptar una actitud hacia él serena y comprensiva, tratando de tranquilizarlo.
- Preguntar y tratar de aclarar sus dudas.
- Prestarle atención, de manera que él pueda captar el trato favorable que se le esta brindando.
- Tratar al contribuyente y sus objeciones con respeto y amabilidad.
- Solucionar el problema.

2. CIUDADANO INDECISO.

- Persona algo tímida.
- Insegura.
- Desconoce el medio a utilizar.
- Tiene miedo de que se note que no conoce el tema.
- Le cuesta tomar decisiones.
- Puede tener cierta inseguridad.

Situaciones en las que puede manifestar sus rasgos más acusados:

- En la entrada o ante el mostrador, posiblemente no se decida a acercarse, ronde el mostrador o la entrada y no se atreva a preguntar.

Normas para su tratamiento:

- Necesita una especial atención y ayuda.
- Hay que inspirarle confianza y seguridad.



- Hay que intentar que hable, preguntándole.
- Ayudarle a que exponga sus problemas, ir por delante en «adivinar», reflejar su problema.
- Ayudarle a tomar una decisión «yo en su lugar haría...».
- Orientarle de una manera fácil y muy concreta sobre los trámites a seguir y hacia quién debe acudir.

3) CIUDADANO PRETENCIOSO.

- Conoce perfectamente los medios de la casa.
- Cree que sabe todo lo referente a nosotros y sus procedimientos.
- Muy orgulloso.
- Carácter impositivo.
- A veces incluso agresivo y con marcada superioridad sobre los demás.
- Disciplinado.
- Exigente de atención a él.
- Conoce a todos los jefes y esgrime esta situación.

Situaciones en las que puede manifestar sus rasgos más acusados:

- Ante situaciones críticas (retrasos, presentación fuera de hora límite) se agudiza su agresividad.
- Posiblemente se niegue a pagar recargos.
- Desconfía de la información recibida.
- En las aglomeraciones querrá llevar la voz cantante.
- Muy exigente defendiendo sus derechos y con frecuencia está dispuesto a reclamar.



Normas para su tratamiento:

- No discutir.
- Nunca, nunca quitarle la razón, si se equivoca no hacérselo ver brusca-mente, sino mostrarle la solución correcta, de forma que no se ofenda y como si viniese de él.
- No responder a su agresividad.
- No provocar su competitividad.
- Adoptar una actitud de atención y serenidad.
- Procurar tranquilizarlo y relajarle.
- Dar la impresión de seguridad y eficacia.
- Evite: Hacerle preguntas, contradecirle, que se excite o desconcierte.

4) CIUDADANO MINUCIOSO.

- Sabe perfectamente lo que desea.
- Es concreto y conciso.
- Suele ser tajante.
- Utilizar pocas palabras.
- Exige rapidez, atención y eficacia.
- Exige respuestas concretas.
- Exige información exacta.

Situaciones en las que puede manifestar sus rasgos más acusados:

- Ante situaciones que se salen fuera de la normalidad y escapan a su control.
- Ante una información escasa e incompleta.



- Muy exigente y agresivo en caso de que surjan problemas con sus trámites.

Normas para su tratamiento:

- Demostrar seriedad y atención a él.
- Trato correcto y amable.
- Dar una respuesta precisa y concreta.
- Demostrar eficiencia (no dudar y consultar manuales, pantallas, etc).
- Ser ordenado en la manera de solicitar y ofrecer información.
- A ser posible ofrecerle la información por escrito.

5) CIUDADANO AFABLE.

- Muy sonriente.
- Amigable, en ocasiones «pesado».
- Hablador.
- Aparenta seguridad y cierta superioridad sobre las demás personas.
- Necesita que se esté pendiente de él, reclama atención.

Situaciones en las que puede manifestar sus rasgos más acusados:

- Puede ser causante de lentitud en los mostradores o en las mesas de atención al público.

Normas para su tratamiento:

- Ser amable, pero concreto.
- Tratar de obtener rápidamente los datos necesarios.
- Mantener la iniciativa en la relación personal.
- Centrarle el tema.



- Seriedad, no darse por enterado de las bromas y o insinuaciones.
- Mantener las distancias.
- No darle familiaridades.

6) CIUDADANO TÍMIDO.

- Retraído.
- Utiliza pocas palabras.
- Posee muy poca capacidad de relación personal.
- Tímido.
- Aparente inseguridad.
- Reconcentrado.
- En ocasiones límite manía persecutoria.

Situaciones en las que puede manifestar sus rasgos más acusados

- Puede ocasionar retrasos en los mostradores por la atención que requiere.
- Puede ocasionar problemas de tramitación , por no prestar atención.
- En situaciones críticas, se siente discriminado y se puede volver agresivo.

Normas para su tratamiento:

- Demostrarle atención y amabilidad.
- No tratarle con prisas.
- Infundirle confianza.
- Tratar de obtener la información precisa.
- Hacerle preguntas concretas.





- Petición de información: Se le proporcionara ésta si se dispone de ella o en su caso se remitira al departamento o persona que corresponda, de dos formas, o proporcionándole el teléfono y extensión si se dispone de ella, o directamente transfiriendo la llamada a la extensión que corresponda.
- Realizar Objeciones.

Ante esto, cinco puntos a tener en cuenta para evitar situaciones conflictivas con el ciudadano:

- a) Escuchar a su interlocutor con interés, déjelo hablar, no le interrumpa en el uso de la palabra.
- b) Evite siempre la discusión, no imponga sus ideas, no discuta nunca, no afirme demasiado violentamente, considere las objeciones del ciudadano (interlocutor) como una pregunta que requiere una respuesta simplemente.
- c) Trate las objeciones con respeto. Respete su opinión, evite herir su susceptibilidad.
- d) Responda brevemente, con el fin de no dar importancia a la objeción.
- e) Encadene después de la última palabra su respuesta. No se pare después de haber respondido. Encadene inmediatamente con su argumentación. No deje reflexionar al usuario.

1.3. DESPEDIDA.

- Agradecimiento de su llamada y saludo.

2) REALIZACIÓN DE LLAMADAS.

2.1. INICIO.

- Bienvenida: Buenos días o Buenas Tardes, identificarse con el nombre, Departamento, Servicio o Unidad del S.P.G.R. que realiza la llamada.



- Pedir que se identifique con quien se habla, y si no es el interlocutor que necesitamos, solicitar si pudiera hablar con la persona en cuestión, con frases, como «podría hablar con...».
- Tratamiento de Vd, e intentar sonreír.

2.2. DESARROLLO.

- Si de una u otra forma atiende el interlocutor que se requiere la llamada, se explicara el motivo de esta de forma clara, concisa, pausada y siempre dando las gracias de antemano y por favor, no olvidemos que estamos hablando por teléfono.
- Si la información que se pretende transmitir, no es del todo agradable, (dado el trabajo que realicemos) intentar ser lo más suave posible, e invitar a que comparezcan en las oficinas, para que la atención sea personal. No olvidar que las conversaciones telefónicas son mucho más frías.
- Si el interlocutor, no se encuentra, dejar recado a la persona que nos atiende, para que se ponga en contacto telefónico con nosotros, o comparezca en las oficinas. No dar explicaciones si no se ha identificado como el interesado, salvo que la persona que atienda el teléfono solicite información, en cuyo caso se le dejara indicado el tema, no el motivo, Ej. Por el tema de una devolución, de una urbana, de un coche, no ahondar en la cuestión, no olvidemos, que palabras como embargos, sanciones, recibos pendientes, son temas muy confidenciales.

2.3. DESPEDIDA.

- Agradecer el atendernos y saludo. Si hemos concretado el tema con el interesado, reiterar éste... «Entonces, le espero mañana a las,... Muchas gracias y buenos días...».
- Agredecer el atendernos y saludo. Si no ha sido el interesado, reiterar que le de el mensaje... «Entonces, Vd, le comenta el tema... Muchas gracias de antemano y buenos días/tardes».



F) CORREO ELECTRÓNICO: NORMAS COMUNES A TODOS LOS MENSAJES DE CORREO ELECTRÓNICO.

El Correo Electrónico ha de reunir las siguientes características:

- **Breve.**
- **Conciso.**
- **Claridad de exposición.**
- **Limpieza de lectura: Frases cortas, en párrafos separados y con espacios intercalados.**
- **Señalar confirmación de entrega, en los mensajes enviados.**

Tanto para los mensajes enviados entre dependencias del Servicio por el plan de comunicación interna, como para el resto de Organismos, administraciones, Servicios y ciudadanos con el que nos comuniquemos, no podemos olvidar que una de las características de nuestro referencial es la Resolución en 24 horas de las demandas presentadas por el ciudadano a través del correo electrónico. Y esta es la única fórmula de verificarlo.

1. Mensajes de correo a particulares.

- Encabezado: Servicio Provincial de Gestión y Recaudación.

Servicio o Unidad. (no nombre, ni cargo)

A/A Persona a la que se dirige o contesta. Nombre y apellidos.

- Texto: «En relación a...», «En contestación a...».

Le informo...

Ideas claras, párrafos separados y breves.

« Su solicitud... ya ha sido tramitada»

«Se encuentra al corriente...»



G) SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL SERVICIO.

Durante las distintas fases de atención al ciudadano se debe de obtener la información necesaria para realizar una atención que resulte satisfactoria y eficaz para el ciudadano, para ello este Organismo dispone de:

- Cuestionario de satisfacción a clientes. Registro de Calidad RC.AM.01.002 disponible en el disco H, donde ante una serie de breves preguntas, este Servicio puede conocer la opinión, valoración, que respecto a cuestiones sobre instalaciones y atención del personal, poseen los usuarios de nuestros servicios.
- Reclamaciones de los clientes. Quejas. Aunque extraño, ésta es una de las formas de conocer la eficacia de nuestro Servicio, nuestra atención al ciudadano, y de nutrirnos de información suficiente para mejorar.

Detrás de cada queja o reclamación existe un sentimiento de Frustración, malestar o descontento que se produce por la insatisfacción de las necesidades, deseos y expectativas que el ciudadano tiene del servicio. Las reclamaciones o quejas, no son un castigo del ciudadano, son comentarios de personas que nos indican deficiencias de nuestro servicio y que nos están pidiendo que las solucionemos.

Recuerda:

«Cuando un ciudadano se queja nos da otra oportunidad, nos indica donde se ha fallado o indica otros servicios que podría desear».



Servicio Provincial de
Gestión y Recaudación
Diputación Provincial de Jaén



www.dipujaen.com



Servicio Provincial de
Gestión y Recaudación
Diputación Provincial de Jaén



motors

www.dipujaen.com



Servicio Provincial de
Gestión y Recaudación
Diputación Provincial de Jaén



www.dipujaen.com



Servicio Provincial de
Gestión y Recaudación
Diputación Provincial de Jaén



motors

www.dipujaen.com