

MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO





PRESENTACIÓN

La atención a la ciudadanía es uno de los pilares sobre los cuales se estructura la Administración Local y la prestación del servicio de atención eficiente y con calidad permite un acercamiento más afable, natural y sencillo con la ciudadanía.

Es por ello y dando cumplimiento al Plan de Calidad, el Ayuntamiento de Boadilla del Monte ha iniciado un proceso de mejora de la calidad de los servicios siendo la base de este "servir a la ciudadanía".

Se espera pues, que este manual contribuya a mejorar la labor desempeñada por todos los que creemos que el servicio a la ciudadanía es la razón y finalidad de nuestro trabajo y nos ayudará a continuar el proceso de mejora continua de la calidad de los servicios que prestamos.

Boadilla del Monte

COMO EMISOR

- Apertura: compartir intereses y pensamientos con nuestro interlocutor.
- Dar retroalimentación: facilitar información a otra persona para que pueda modificar o cambiar su conducta.
- Comprobar percepciones: interpretar la conducta no verbal de la otra persona y preguntar si estamos en lo cierto.
- Hacer preguntas abiertas: Preguntar de modo que la otra persona pueda responder de manera amplia y extensa.
- Hacer preguntas cerradas: Preguntar de modo que la otra persona pueda

COMO RECEPTOR

- Reflejo de sentimientos. Describir los sentimientos del que habla para demostrar nuestro entendimiento de la situación.
- Parafrasear. Expresar con nuestras palabras ideas y sentimientos de la otra persona.
- Resumir. Condensar lo que dijo el que habla con sus propias palabras.
- Hacer preguntas sobre el contenido. Pedir al que habla que explique o elabore partes del contenido de lo que dice para comprobar nuestro entendimiento del mensaje expresado.
- Pedir y recibir retroalimentación. Hacer que el que nos habla nos dé retroalimentación específica, escuchándole con atención para poder

INTRODUCCIÓN

Las personas que atendemos a la ciudadanía proporcionamos gran parte de la imagen que perciben los ciudadanos del Ayuntamiento de Boadilla del Monte, por lo que la comunicación se convierte en un elemento clave en nuestro trabajo.

Ser capaces de entender las necesidades de los ciudadanos, de transmitir adecuadamente la información que poseemos, y de que el ciudadano la reciba y la comprenda correctamente, garantiza que podamos prestar un servicio de calidad.

La comunicación es el instrumento que utilizamos para realizar un Intercambio o Transmisión de Información, a través de un canal. En ella interviene un emisor y un receptor. Ser eficaces durante cualquier proceso de comunicación con el ciudadano supone:

Como emisor: obtener el efecto o respuesta deseado.

Como receptor: comprender la expectativa real del emisor y responder a ella.

Para ambos: llegar a acuerdos cuando es necesario.

Respetar y hacerse respetar. Mantener la mejor interrelación posible.

ATRIBUTOS DE LA ATENCIÓN CIUDADANA.



Confianza y seguridad.

Ausencia de errores a la hora de prestar el servicio, así como capacidad para transmitir confianza en la información que se suministra garantizando que la atención que se brinde sea segura y exacta.

Rapidez.

Capacidad de optimizar el tiempo que se tiene establecido para realizar un servicio.

Empatía.

Capacidad de percibir y responder a las necesidades, emociones y preferencias de los demás, promoviendo una sintonía afectiva con las demás personas y generando un ambiente adecuado para la prestación del servicio.

Amabilidad.

Es el comportamiento afable, cortés que se tiene hacia la ciudadanía.

Competencia.

Son los conocimientos, habilidades y actitudes personales necesarias, la información, capacitación, la formación necesaria para la realización del servicio

Credibilidad.

Es ser consecuente en lo que se dice y lo que se hace.

Accesibilidad.

Facilidad que el Ayuntamiento le brinda al ciudadano para la utilización de los servicios en el momento que el lo desee.

Comunicación.

Se debe informar al ciudadano con un lenguaje claro y conciso, de forma que lo pueda entender.

Tolerancia.

Capacidad que se tiene para comprender a la ciudadanía en sus diversas actitudes y comportamiento manteniendo un clima adecuado para prestar el servicio.

ATENCIÓN PRESENCIAL

Es cuando la ciudadanía recurre personalmente a algunas de las dependencias del Ayuntamiento de Boadilla del Monte, a realizar algún trámite, solicitar información sobre algunos de los servicios, trámites, realizar una queja o reclamación entre otras.

Factores importantes en la atención presencial

La voz:

la modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones. Para que la información sea comprensible para la ciudadanía, la vocalización debe ser clara para que el mensaje sea entendible.

El aspecto:

la presentación del personal en muchos casos puede influir en la percepción que tiene la ciudadanía respecto al Ayuntamiento de Boadilla del Monte. Se mostrará una imagen corporativa con el distintivo del Ayuntamiento, en aquellos casos en los que sea obligatorio.



Expresividad del rostro:

Generalmente el rostro es el primer punto en el que la ciudadanía se fija. Por ello es fundamental mirar a la ciudadanía, demostrando interés, actitud de escucha y reflejar seguridad en la información que se está dando. Por otro lado, en la expresión de la cara es relevante una sonrisa, pues esto le da un carácter acogedor a la atención que se está brindando.

ATENCIÓN PRESENCIAL: ETAPAS.

Contacto inicial

El contacto inicial es clave para que el resto del proceso se desarrolle satisfactoriamente.

Partiendo de una imagen cuidada, damos la bienvenida al ciudadano con una sonrisa y le saludamos identificándonos con nombre y apellidos.

A continuación, si procede le invitamos a que tome asiento, y le ofrecemos nuestra ayuda.

Buenos días soy Fernanda Pérez, tome asiento, por favor ¿En que puedo ayudarle?.

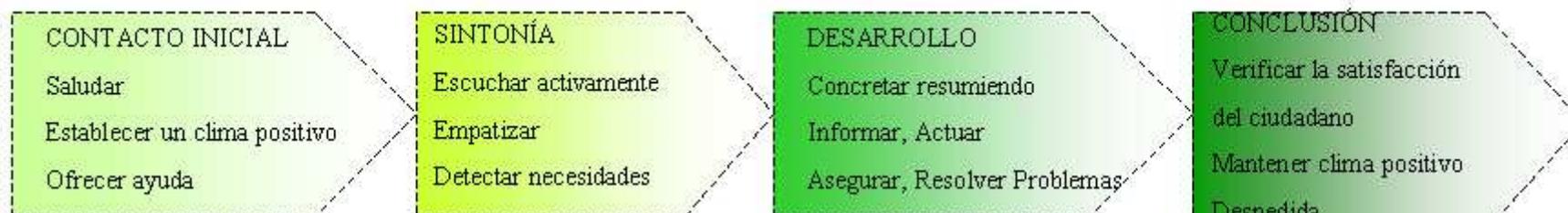
Sintonía

Procedemos a la escucha activa, sin interrupciones, mostrando comprensión ante el problema planteado.

Si es necesario, pediremos aclaraciones identificando las necesidades del ciudadano con un tono de voz correcto y mencionando su nombre para hacer más agradable el trato.

Repetiremos lo básico del mensaje para verificar y mostrar que hemos entendido sus necesidades.

*Sí, le entiendo, ...
Si no le entendido mal, usted quiere decir...*



ATENCIÓN PRESENCIAL: ETAPAS.

Desarrollo

Una vez detectadas las necesidades del ciudadano y aclarados los aspectos confusos, se procederá a ofrecer los datos que el ciudadano necesita saber.

En el caso de no disponer de la información se consultará a las unidades afectadas. Si no se puede solucionar en el momento se le pedirá disculpas al ciudadano ofreciéndole las indicaciones necesarias para poder subsanar su petición.

A continuación, de una manera concreta y asequible se le ofrecerá la solución.

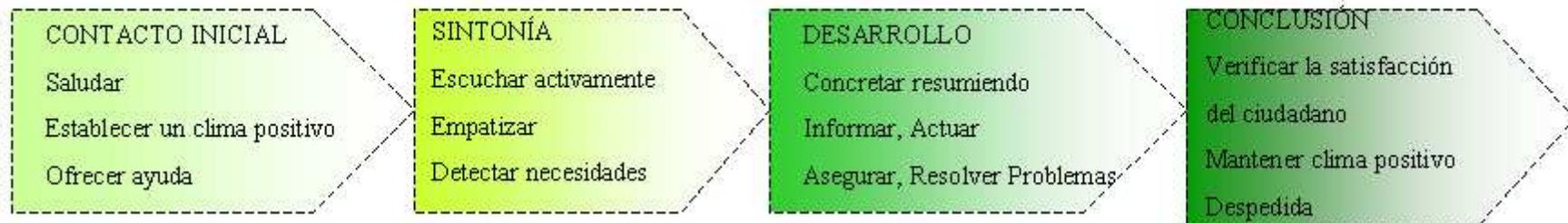
*Por favor permítame un momento, voy a consultar con la unidad... que es la que gestiona estos temas,...
Desafortunadamente, la cuestión que nos plantea requiere...*

Conclusión

Procedemos a confirmar con el ciudadano el servicio recibido, resumiendo la información facilitada al ciudadano como solución a sus necesidades.

Finalmente nos despediremos, si es posible utilizando su nombre y ofreciéndonos para cualquier otra gestión que requiriera.

Si necesita otra consulta o aclaración estaremos a su disposición,...Muchas gracias por su consulta...



ATENCIÓN PRESENCIAL: LO QUE DEBEMOS EVITAR.

Lo más destacado que debemos **evitar** si deseamos transmitir al ciudadano una imagen de atención eficiente.

ACCIONES NEGATIVAS

PALABRAS	ACTITUDES	GESTOS
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> No saludar <input type="checkbox"/> No despedirse <input type="checkbox"/> Tutear cuando no corresponda <input type="checkbox"/> Frases ofensivas: <ul style="list-style-type: none"> " está usted equivocado..." "usted no entiende.." <input type="checkbox"/> Frases de superioridad: <ul style="list-style-type: none"> "se le ha dicho que no..." "vuelva otro día.." "no tengo por qué hacerlo..." 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Hablar en voz alta <input type="checkbox"/> Acercarse demasiado al hablar <input type="checkbox"/> Hacer tertulia mientras los ciudadanos esperan <input type="checkbox"/> Remarcar su equivocación <input type="checkbox"/> No dar las gracias <input type="checkbox"/> Criticar al que se acaba de ir <input type="checkbox"/> Ignorar al interlocutor <input type="checkbox"/> Desentenderse del asunto <input type="checkbox"/> Permanecer sentado o atender desde lejos 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Señalar con el dedo <input type="checkbox"/> Cara seria <input type="checkbox"/> Mirada dura <input type="checkbox"/> No mirar cuando se nos habla <input type="checkbox"/> Llamar por gestos <input type="checkbox"/> Reírse o sonreír sin motivo <input type="checkbox"/> Gestos de contrariedad <input type="checkbox"/> Ademanes de superioridad <input type="checkbox"/> No corresponder al saludo <input type="checkbox"/> Dar la espalda

ATENCIÓN TELEFÓNICA

Esta atención también es inmediata, la comunicación se realiza exclusivamente por medio de la palabra, por lo que además del mensaje, la forma y el tono en el se comunica es fundamental.

Factores importantes en la atención presencial :

La voz:

la modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones. Para que la información sea comprensible para la ciudadanía, la vocalización debe ser clara para que el mensaje sea entendible.

Boadilla
del Monte



ATENCIÓN TELEFÓNICA: ETAPAS.

Identificar la Unidad y saludar

El contacto inicial es clave para que el resto de la conversación telefónica sea fructífera, por lo que presentarse correctamente es primordial.

Una vez descolgamos identificamos la Unidad, y seguidamente saludaremos identificándonos y procedemos a ofrecerle ayuda.

Policía de Boadilla del Monte, buenos días, le atiende el agente 053, ¿En que puedo ayudarle?

Escucha

Procedemos a la escucha activa, sin interrupciones, mostrando comprensión ante el problema planteado.

Una vez que haya terminado de hablar, resumiremos la información y mostraremos nuestra comprensión hacia el problema.

*Sí, le entiendo, ...
Si no le entendido mal, usted necesita...*



ATENCIÓN TELEFÓNICA: ETAPAS.

Indagar

Si el mensaje del ciudadano no ha quedado suficientemente claro, será necesario realizar una serie de preguntas para obtener la información hasta llegar a identificar con claridad su solicitud.

*Por favor ¿podría concretarme con más detalle ...?
¿Podría explicármelo más detenidamente?*

Reformular la pregunta

Procedemos a confirmar con el ciudadano la solicitud concreta y reformularemos su pregunta haciendo un resumen de los datos obtenidos.

Sí, comprendo lo que me dice...usted quiere decir



ATENCIÓN TELEFÓNICA: ETAPAS.

Dar respuesta

Una vez entendida la consulta, transmitiremos la información que nos solicita el interlocutor de la manera más clara posible.

Nuestra respuesta debe ser concisa e inteligible para el ciudadano, formulada en un lenguaje sencillo. Repetiremos o aclararemos aquellos puntos que nos sean requeridos.

En el supuesto de no poder ofrecer una respuesta adecuada le facilitaremos el contacto de la unidad que pueda hacerlo. Si fuera posible intentaremos pasarle con el nuevo interlocutor y si la línea está ocupada le mantendremos informado de nuestra gestión.

Para poder solicitar el servicio de ... Tiene que cumplir los siguientes requisitos...

Despedida

Esta es la última imagen que el ciudadano recibe del servicio, por lo que es importante intentar despedirnos de nuestro interlocutor por su nombre, le agradeceremos el haber utilizado nuestros servicios y le invitaremos a contactar con nosotros siempre que lo necesite.

Sr. Fernández, muchas gracias por utilizar el servicio de ... Para cualquier consulta, no dude en ponerse en contacto con nosotros; que tenga un buen día.



DIEZ REGLAS DE ORO PARA SER EFICAZ POR TELÉFONO

1.

❑ HAGA SENTIR QUE ESTÁ ATENTO: Ej. "Sí, entiendo..", "Sí, comprendo.."

2.

❑ PREPÁRESE DE ANTEMANO: le resultará más fácil escuchar si, en la medida en que sea posible, ha preparado usted su esquema de conversación, "PREGUNTAS".

3.

❑ TOME NOTAS: le permitirá acordarse de los puntos importantes.

4.

❑ PREGUNTE: cuando no esté seguro de haber comprendido suficientemente.

5.

❑ FRASES DE RECUERDO: si desea que su interlocutor le dé más información sobre un tema, emplee frases del tipo "decía usted.."; después prosiga con alguna pregunta: quién, qué, cuándo, dónde, por qué, como,....

6.

❑ NO HABLE DEMASIADO: no se puede hablar y escuchar al mismo tiempo.

7.

❑ NO SAQUE CONCLUSIONES PRECIPITADAS: evite sacar conclusiones de lo que va a decir el interlocutor y no intente finalizar sus propias frases mentalmente.

8.

❑ NO INTERRUMPA: una pausa, aunque larga, no significa que su interlocutor haya dicho todo.

9.

❑ RESPIRE PAUSADAMENTE

10.

❑ REFORMULE LOS HECHOS IMPORTANTES

adilla
Monte