

**“DISEÑO DE UNA GUÍA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA PARA LAS ENTIDADES  
PÚBLICAS”**



**MARIA FERNANDA GOMEZ MANTILLA**

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS**

**ESPECIALIZACION EN ALTA GERENCIA**

**BOGOTA, D.C., NOVIEMBRE DE 2014**

**“DISEÑO DE UNA GUÍA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA PARA LAS ENTIDADES  
PÚBLICAS”**



**MARIA FERNANDA GOMEZ MANTILLA**

**Trabajo de Grado como requisito para optar al título de  
Especialista en Alta Gerencia**

**Asesor**

**JESÚS SALVADOR MONCADA CERÓN**

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS  
ESPECIALIZACION EN ALTA GERENCIA  
BOGOTA, D.C., NOVIEMBRE DE 2014**

## INDICE

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>4</b>
Objetivo General .....	5
Objetivos específicos.....	5
Planteamiento de la pregunta de investigación .....	5
Delimitación de la investigación.....	6
<b>SERVICIO DE CALIDAD.....</b>	<b>6</b>
Beneficios de una atención al ciudadano con calidad.....	7
Seguimiento y control a la atención con calidad.....	8
<b>LA COMUNICACIÓN CON LOS CIUDADANOS.....</b>	<b>9</b>
Barreras de la comunicación .....	9
Hacia la búsqueda de la solución de los conflictos .....	10
<b>PROTOCOLOS DE LOS CANALES DE SERVICIO .....</b>	<b>10</b>
Protocolo de atención personal .....	11
Protocolo atención telefónica .....	12
Protocolo atención virtual .....	13
Presentación personal para los funcionarios públicos.....	13
Presentación personal – femenina .....	13
Presentación Personal – Masculina .....	14
<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO .....</b>	<b>14</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>15</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>15</b>

## **Resumen**

El propósito de este trabajo de grado es realizar una guía para la atención a la ciudadanía, la cual servirá como herramienta para mejorar la imagen que tienen los ciudadanos de las entidades públicas. Se desarrollan diferentes aspectos para brindarle a los ciudadanos una mejor atención en el momento que utilizan los servicios al obtener información, realizar un trámite, o formular una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia y ayudar con el proceso de mejora continua de la calidad de los servicios prestados.

Palabras claves: Ciudadanos, servicio, funcionarios, entidades públicas

## **ABSTRAC**

This paper has been developed in order to create a guide for attending citizens and their requirements. This guide will serve as a tool to improve the image that people have of public entities and their services, and develops different subjects that are used to improve services such as: request of information or submit a complaint or a suggestion. By using correctly this guide, quality systems of governmental entities will improve continuously and customer satisfaction will reach higher grades.

Keywords: Citizens, services, officials, public entities

## **INTRODUCCIÓN**

El servicio a la ciudadanía es la esencia del trabajo en las entidades públicas, cada uno de los esfuerzos está dirigido a satisfacer de manera amable y eficaz los requerimientos que se presenten. El servicio a la ciudadanía se enmarca dentro de los principios fundamentales de la función administrativa, la cual está al servicio de los intereses generales y se desarrollará con fundamento en los principios de igualdad e imparcialidad.

Brindar un servicio de calidad requiere de la voluntad y el compromiso por parte de las entidades y de los funcionarios de prestar un servicio más amable y efectivo a la ciudadanía, reduciendo trámites y ofreciendo un servicio de excelencia con un propósito común y una meta conjunta. El servicio a la ciudadanía debe enfocarse a mejorar la atención al ciudadano a través de normas y protocolos aplicando criterios, aptitudes y habilidades para satisfacer las necesidades de cada ciudadano.

### **Objetivo General**

Diseñar una guía útil para mejorar el servicio de los funcionarios de las entidades públicas, y convertir las cualidades generales de un buen servicio en actos específicos que permitan ofrecer un servicio de calidad.

### **Objetivos específicos**

- Brindar un servicio de calidad a los ciudadanos.
- Mejorar los canales de atención y comunicación.
- Mejorar la imagen de las entidades públicas

### **Planteamiento de la pregunta de investigación**

Servir al ciudadano no es fácil. La situación actual del servicio al ciudadano en las entidades públicas nos lleva a reconocer falencias que se presentan en la calidad de la atención.

Los funcionarios públicos a través de la atención personal, telefónica o vía web deben trabajar para reforzar y desarrollar actitudes, habilidades y conductas adecuadas de servicio, responder efectivamente a las expectativas de los usuarios, respetando las condiciones, características y requisitos que se deben cumplir en la atención al ciudadano.

¿Como se puede prestar un servicio de calidad a la ciudadanía y mejorar la imagen de las entidades públicas?

## **Delimitación de la investigación**

La presente investigación se basa en definir los aspectos más relevantes en la atención al ciudadano, con el fin de prestar un servicio con calidad y eficiencia, contribuyendo de esta manera a su satisfacción y mejorar así sus expectativas, permitiendo un acercamiento más afable, cómodo, natural y sencillo con la ciudadanía.

## **SERVICIO DE CALIDAD**

Los funcionarios públicos sin importar el vínculo laboral (contratistas, de carrera, temporales entre otros) son los responsables de atender al ciudadano con calidad, proyectar una cara amable de la entidad, brindando la información solicitada de forma clara, oportuna, precisa y transparente, teniendo el compromiso de cumplir sus funciones para garantizar la atención oportuna, efectiva y eficaz.

El servicio al ciudadano es orientado a garantizar la calidad en la atención y para ello se deben tener en cuenta los siguientes criterios:

- **Confiable:** Que se presten los servicios de tal forma que los ciudadanos confíen en la exactitud de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad.
- **Amable:** Que se brinde a los ciudadanos el servicio solicitado de manera respetuosa, gentil y sincera.
- **Digno:** Que el servicio brindado la mejor forma posible a todos los ciudadanos.
- **Efectivo:** Que el servicio responda a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos.
- **Oportuno:** Servicio ágil y prestado en el tiempo establecido y en el momento requerido.
- **Formador:** Informar con claridad a los ciudadanos sobre sus derechos y deberes y orientar al ciudadano sobre cómo proceder en cada caso particular. (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2005)

Con un equipo calificado se debe superar las expectativas de los ciudadanos e incrementar su confianza mediante ciertas aptitudes y habilidades (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2005):

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

Para incrementar la confianza de los ciudadanos debemos darles importancia y conocerlos, se debe tener en cuenta que les gusta:

- Se les tenga en cuenta
- Se les de importancia
- Se les brinde un trato amable y respetuoso
- Se les atienden con calidez y agilidad
- Se les compensa su situación
- Se les orienta con precisión
- Se les ofrezca alternativas de solución. (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2005)

### **Beneficios de una atención al ciudadano con calidad**

La atención al ciudadano garantiza beneficios al interior de las entidades como son:

- Comprender las necesidades y las expectativas del ciudadano.
- Comunicar las necesidades y las expectativas de la ciudadanía a la entidad.

- Determinar de la satisfacción de la ciudadanía mediante encuestas de satisfacción y tomar acciones correctivas, preventivas o de mejora con base a los resultados.
- Mejorar las relaciones con los ciudadanos.
- Aumento de la credibilidad y confianza ciudadana.
- Aumento de la satisfacción de los ciudadanos.
- Mayor participación y vinculación del ciudadano. (Policía Nacional, 2010)

### **Seguimiento y control a la atención con calidad**

El seguimiento y control en las entidades públicas se realizará por medio de la recepción de inconformidades a través de las oficinas de atención al ciudadano o líneas directas, se realizan mejoras de calidad en la atención al ciudadano por medio de sistemas de control mediante los estudios realizados sobre conductas recibidas que ameriten la intervención y seguimiento, mejorando la atención y la inmediatez de las respuestas.

Existen mecanismos idóneos y precisos que permitan efectuar la atención a los ciudadanos entre los cuales se encuentran:

- Garantizar y asegurar que presten una atención ala ciudadanía con calidad.
- Realizar encuestas que permitan realizar un estudio de satisfacción en la atención a la ciudadanía.
- Asegurar que respondan en el menor tiempo posible los requerimientos que sean presentados, sin que se excedan los términos de ley.
- Verificar que frente a los requerimientos presentados se mantenga siempre una comunicación permanente con los ciudadanos, dando a conocer los trámites y acciones surtidas frente a los mismos, el responsable de su cumplimiento, así como el plazo para dar una solución o respuesta.
- Brindar una respuesta efectiva y coherente, que en realidad satisfaga las pretensiones de los ciudadanos.
- Desarrollar competencias y habilidades a los funcionarios mediante programas de capacitación y sensibilización sobre la importancia de brindar a los ciudadanos una



atención oportuna y efectiva a sus requerimientos, un trato cordial y respetuoso, mostrar una actitud amable y dispuesta.

- Garantizar una atención oportuna y eficiente al usuario. (Policía Nacional, 2010)

## **LA COMUNICACIÓN CON LOS CIUDADANOS**

La comunicación es el medio de conexión que se tiene para transmitir e intercambiar información por medio de palabras escritas o habladas, gestos, miradas. Los funcionarios públicos deben tener la capacidad de establecer una conexión efectiva con el ciudadano con el fin de dar, intercambiar ideas o información que se requiera la ciudadanía y los ciudadanos la reciban de forma correcta y ser comprendida.

La comunicación efectiva permite obtener, fundamentalmente:

- Satisfacción de la ciudadanía.
- Asesoría veraz y oportuna al ciudadano.
- Servicio ágil.
- Calidad en la información
- Eficiente flujo de información con otras dependencias permitiendo la integración y la transversalidad.
- Operatividad y coherencia entre los miembros del equipo de trabajo
- Permite garantizar calidad en la información
- Coordinación entre los distintos servicios. (Agencia Nacional de Hidrocarburos)

### **Barreras de la comunicación**

Las barreras de la comunicación son aquellas dificultades, obstáculos de todo tipo, que impiden la transmisión de la información correctamente.

Algunas de las causas son:

- La habilidad comunicativa está deteriorada: surgen cuando inconvenientes ajenos a la voluntad impiden que la comunicación sea fluida.
- Afirmaciones, preguntas, comentarios o rasgos de nuestro carácter que entorpecen el diálogo y por ello la comunicación.
- Utilización del canal inadecuado: Equivocarse en la manera de comunicarnos.
- Desconocimiento del entorno socio cultural: se debe saber, y conocer, donde esta, a quién se dirigimos y sus circunstancias.
- Falta de tiempo acompañada de mucha carga laboral (Alcaldía del Municipio de Falan, 2008).

### **Hacia la búsqueda de la solución de los conflictos**

Un conflicto es la situación que implica un problema, una dificultad y puede producir enfrentamientos entre dos partes con intereses diferentes. Es importante, en toda situación conflictiva, poner en práctica la escucha activa y la empatía, entre otros aspectos debes tener en cuenta los siguientes:

- No mostrarse nunca agresivo ni verbalmente, ni con gestos o posturas corporales, sino conciliador.
- Adaptarse a la situación concreta. No todos los conflictos se encaran de la misma manera.
- Prestar atención a las necesidades de todos.
- Reconocer los valores de los demás tanto como los propios.
- Separe el problema de las personalidades. Ser duro con el problema pero suave con las personas. (Alcaldía del Municipio de Falan, 2008)

### **PROTOCOLOS DE LOS CANALES DE SERVICIO.**

El protocolo establece la formalidad que se debe seguir por cortesía, diplomacia y practicidad, en los asuntos públicos o privados. Comprenden tres (3) etapas básicas, así:

- **Apertura:** El acercamiento necesario para abrir la comunicación, es el saludo, dar la bienvenida o contestación al ciudadano, de forma tal que el ciudadano se sienta reconocido como persona, digno de respeto y sienta la confianza de que será escuchado por el funcionario público, quien lo orientará en el problema planteado o le brindará el servicio que solicita.
- **Análisis y comprensión:** Es el momento en que el funcionario público recibe y entiende el alcance de la solicitud del ciudadano. En caso de que la recepción de la solicitud sea personal o a través de la línea telefónica el funcionario debe procurar al final hacer un recuento de la petición para cerciorarse de haber entendido el sentido y objeto de la solicitud, evitando emitir juicios de valor, manteniendo la neutralidad y evitando involucrarse.
- **Intervención y solución:** Para intervenir en una situación o conflicto es necesario tener en cuenta el rol, la posición o función de las personas involucradas, las necesidades y el canal oficial de comunicación. Es necesario promover la solución del conflicto, procurando el entendimiento y escucha entre las partes, así un acuerdo o concertación. Es importante que las dos partes se sientas escuchadas y participes de la solución. (Agencia Nacional de Hidrocarburos)

### **Protocolo de atención personal**

Es el elemento clave de la relación con los ciudadanos ya que acceden a las entidades públicas para solicitar información, iniciar un trámite o solicitar el estado del mismo, se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se les acerque.
- Saludar a la ciudadana o ciudadano de inmediato, de forma amable y sin esperar que sean ellos (as) que saluden primero Ejemplo: buenos días, buenas tardes, (mi nombre y apellido)...en qué puedo servirle

- Dar al ciudadano o ciudadana una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto
- Utilizar los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente al ciudadano o ciudadana, con un trato cordial, espontáneo y sincero
- Trabajar para garantizar la satisfacción del ciudadano o ciudadana
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Hacer que los últimos 30 segundos cuenten para entregar un producto satisfactorio
- Al despedirse, agradecer al ciudadano el haber recurrido a la entidad para resolver su problema y si se le puede servir en algo más, con el gesto de darle la mano ya que manifiesta más seguridad.
- Realizar seguimiento de la información hasta que dé respuesta al ciudadano. (Policía Nacional, 2010)

### **Protocolo atención telefónica**

Es un medio por donde se reciben las llamadas para solicitar información, atender las llamadas y obtener asesoría sobre una solicitud, se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Contestar el teléfono antes del tercer timbre
- Saludar a quien llama de la siguiente forma: nombre de entidad o punto de servicio al ciudadano, “buenos días, buenas tardes, (mi nombre y apellido)...en qué le puedo servir, ¿con quién tengo el gusto de hablar?”
- Es necesario que el funcionario hable con nitidez, con una buena articulación y vocalización para que el ciudadano comprenda el mensaje.
- A través de la voz se puede obtener información muy valiosa inclusive sin necesidad de un contacto visual, cuando el ciudadano recurre por una duda, queja o reclamo debemos ser persuasivos y contundentes.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten y registrar en el formato correspondiente.
- Dar al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.

- Hacer seguimiento de la información suministrada telefónicamente hasta que se le dé respuesta al ciudadano (Policía Nacional, 2010)

### **Protocolo atención virtual**

Los ciudadanos transmiten los diferentes tipos de solicitudes o consultan información a través del sitio web de cada entidad pública, se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Los ciudadanos a través del canal virtual, portal o página web radican la solicitud o requerimiento, que se clasifica como a una queja, reclamo, sugerencia, petición, denuncia u orientación.
- El funcionario realiza el análisis correspondiente con el fin de verificar que la información sea suficiente, o si no, se le solicita por el mismo medio al ciudadano la ampliación de la queja, reclamo, sugerencia, petición o denuncia presentada.
- El ciudadano automáticamente recibe un número de registro otorgado por el sistema, para que realice el seguimiento de su información.
- Elaborar respuesta al ciudadano por el mismo. (Policía Nacional, 2010)

### **Presentación personal para los funcionarios públicos**

Los funcionarios públicos son la imagen de las entidades públicas, por lo que es importante la presentación personal ya que producen un gran impacto en la ciudadanía.

#### **Presentación personal – femenina**

- Se debe utilizar chaqueta en todo momento.
- La blusa debe usarse siempre por dentro del pantalón y/o falda.
- La falda se sugiere como máximo cuatro centímetros arriba de la rodilla y el largo puede variar desde esta altura hasta debajo de la rodilla.
- 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.
- El cabello debe lucir bien arreglado.
- El maquillaje debe ser natural, reflejando una imagen sobria y agradable.
- Las uñas deben estar siempre bien arregladas y pintadas con colores claros.

### **Presentación Personal – Masculina**

- 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 cabello debe usarse corto o recogido.
- Deben mantener las uñas limpias y bien arregladas.

### **NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO**

Para las entidades públicas la medición de satisfacción del ciudadano permite conocer si el servicio fue prestado con amabilidad, calidad, oportunidad e idoneidad.

A través de indicadores se mide la calidad del servicio o satisfacción del ciudadano, esta evaluación debe ser muy completa realizando un cuestionario de preguntas de manera presencial y vía telefónica, identificando aspectos y características que se deben mejorar y conocer la percepción de los ciudadanos sobre los servicios que prestan la entidad pública.

- Las mediciones permitirán redireccionar procesos y procedimientos, para avanzar hacia la búsqueda de la satisfacción del ciudadano.
- La oportunidad en la atención recibida y en la respuesta final suministrada.
- La calidad de la respuesta, en términos de concreción, claridad, coherencia e idoneidad.
- La amabilidad y buen trato recibido.
- Los aspectos a mejorar en el proceso de atención al ciudadano.

## CONCLUSIONES

Se concluye que la presente guía de servicio a la ciudadanía para las entidades públicas, sirve de base para que los funcionarios públicos mejoren la calidad del servicio que ofrecen a través de protocolos de servicio, aplicando criterios, aptitudes y habilidades, lo que lleva a comprender lo que el ciudadano necesita, a través de una comunicación efectiva la cual requiere de un compromiso para que cada parte involucrada se quede satisfecha.

El grado de satisfacción del usuario permite establecer la percepción de los ciudadanos de las entidades públicas y de los funcionarios. Las mejoras a los procesos de atención pueden ser medidos a través de indicadores de satisfacción lo cual permite hacerle el seguimiento y mejorar la calidad del servicio, estableciendo planes de acción según los resultados obtenidos.

## REFERENCIAS

- Agencia Nacional de Hidrocarburos. (s.f.). *Manual de atención y servicio al ciudadano*. Obtenido de Agencia nacional de hidrocarburos sitio web: <http://www.anh.gov.co/Atencion-al-ciudadano/Documents/Manual%20de%20servicio%20al%20ciudadano.pdf>
- Alcaldía del Municipio de Falan. (3 de Junio de 2008). *Manual de servicio a la ciudadanía*. Obtenido de Alcaldía del Municipio de Falan: [http://www.falan-tolima.gov.co/apc-aa-files/30643064393335303237333066323838/MANUAL\\_DE\\_ATENCION\\_AL\\_PUBLICO\\_O\\_CIUDADANO.pdf](http://www.falan-tolima.gov.co/apc-aa-files/30643064393335303237333066323838/MANUAL_DE_ATENCION_AL_PUBLICO_O_CIUDADANO.pdf)
- Alcaldía Mayor de Bogotá. (Junio de 2005). *Manual de Servicio al ciudadano(a)*. Obtenido de Alcaldía de Bogotá sitio web: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=19684#0>
- Alcaldía de Medellín. (19 de Noviembre de 2010). *Manual de servicio a la ciudadanía*. Obtenido de Alcaldía de Medellín sitio web: <http://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/wpcccontent/Sites/Subportal%20del%20Ciudadano/Nuestro%20Gobierno/Secciones/Informaci%C3%B3n%20General/Documentos/2010/Manual%20de%20servicio%20al%20Ciudadano%20Noviembre%2019%20de%202010.pdf>

- Departamento Administrativo de la Función Pública. (s.f.). *Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano*. Obtenido de <http://www.anticorruptcion.gov.co/Documents/Publicaciones/Estrategias%20para%20la%20construccion%20del%20Plan%20Anticorruptcion%20y%20de%20Atencion%20al%20Ciudadano.pdf>
- Policía Nacional. (15 de Julio de 2010). *Manual y protocolo para la atención y servicio al ciudadano en la Policía Nacional* . Obtenido de Plicia Nacional sitio web: [http://www.policia.gov.co/portal/page/portal/CONTACTENOS/Escribale\\_al\\_director/Manual%20y%20Protocolo%20para%20la%20atencion%20y%20servicio%20al%20ciudadano.pdf](http://www.policia.gov.co/portal/page/portal/CONTACTENOS/Escribale_al_director/Manual%20y%20Protocolo%20para%20la%20atencion%20y%20servicio%20al%20ciudadano.pdf)