

GOBERNACION DE LA GUAJIRA



MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

2014

LEY 1474 DE 2011

DECRETO 2641 DE 2012

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN

INTRODUCCION

1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

1.1 Identificación y Naturaleza de la Entidad

1.2 Principios y Valores Éticos Institucionales

2. NUESTRO COMPROMISO

2.1 Características del servicio en La Gobernación

2.2 Atributos de la prestación del servicio

2.3 Importancia de la comunicación asertiva

2.4 Responsabilidad del Talento Humano

3. ELEMENTOS COMUNES A TODOS LOS CANALES

3.1 Atributos del buen servicio

3.2 Actitud

3.3 Atención a personas alteradas

3.4 Lenguaje (Comunicación verbal y no verbal)

3.5 Cuando la respuesta a la solicitud es negativa

3.6 Atención de reclamos

4. CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

4.1 Canales Virtuales

4.2 Canales Telefónicos

4.3 Canales Presenciales

4.4 Atención por Correspondencia

5. TRÁMITE PARA LA RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

6. RECOMENDACIONES PARA UN ADECUADO PROCESO DE COMUNICACIÓN.

7. GLOSARIO

PRESENTACIÓN

Conscientes de que la administración pública colombiana no puede quedarse atrás de los avances tecnológicos, especialmente cuando contribuyen a mejorar la transparencia y eficiencia en la gestión estatal, desde finales del siglo XX el Gobierno Nacional ha promulgado diversas directrices que han impulsado y guiado a las instituciones del Estado en el mejoramiento de los servicios de atención al ciudadano.

Los cambios y modernización en todos los campos de las entidades públicas han generado una creciente expectativa por la prestación de mejores servicios por parte del Gobierno Departamental por lo cual se debe procurar que la atención a la ciudadanía sea eficiente y oportuna de manera tal que los derechos y expectativas de los ciudadanos sean intervenidas adecuadamente siendo subsanadas sus demandas y necesidades.

La Administración Departamental resalta la importancia en la prestación del servicio de atención eficiente y con calidad que permite un acercamiento más afable, cómodo, natural y sencillo con la ciudadanía.

Para dar cumplimiento al plan de gobierno “Por Nuestra Guajira, hagámoslo Juntos” La Gobernación de La Guajira ha iniciado un proceso de mejoramiento en la calidad de los servicios donde se vincule a todos los servidores públicos en la construcción de directrices que permitan crecer juntos en el valor de lo público y se dé el cumplimiento de la misión institucional: Servir a la comunidad.

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 prestados.

INTRODUCCIÓN

La modernización, la innovación tecnológica, la calidad en los procesos, los cambios vertiginosos en todos los campos de las relaciones sociales, han conformado una tendencia creciente de las expectativas de la población por mejores servicios por lo cual el Gobierno local debe procurar que la atención a la ciudadanía sea eficiente y con prontitud, de manera tal que los derechos y expectativas de los ciudadanos sean intervenidas adecuadamente atendiendo sus demandas y necesidades.

Motivo por el cual, la Gobernación de La Guajira ha iniciado un proceso de mejoramiento en la calidad de los servicios donde se vincule a todos los servidores públicos en la construcción de directrices que permitan crecer juntos en el valor de lo público.

La atención a la comunidad es uno de los pilares sobre los cuales se estructura la Administración Departamental, siendo el Servicio al Ciudadano el eje central de sus objetivos a fin de garantizar la calidad en la atención, la oportunidad y capacidad de respuesta a la ciudadanía mediante la definición e implementación de políticas de servicio, protocolos de atención, la estructuración de canales de atención y un modelo de servicio a la comunidad para satisfacer de manera efectiva la demanda de servicios y trámites en cumplimiento de los derechos y deberes de los ciudadanos del Departamento de La Guajira.

Con este manual de Protocolos de Servicio al Ciudadano se quiere brindar una herramienta instructiva y de fácil comprensión a los servidores públicos del Departamento de La Guajira, así como las disposiciones generales y los lineamientos para la prestación de un servicio de manera correcta, puntual y oportuna y dar cumplimiento a las normas legales que regulan el tema de atención al ciudadano(a), especialmente las Leyes 962 de 2005, 1474 y 1437 de 2011 y el Decreto 019 de 2012, entre otras y finalmente poner a disposición la estrategia o plan de atención al ciudadano(a), dirigido a todos los servidores públicos de la Administración Departamental, incluidos aquellos contratistas responsables de brindar atención a la ciudadanía y que sirva como herramienta para todos, aun cuando no tengan conocimientos previos en la materia, pudiera en su día realizar funciones de atención al público. 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.

El manual esta realizado en un sentido didáctico y pedagógico permitiendo que los servidores comprendan y sensibilicen más fácilmente las directrices y sus normas.

Con ello se espera conseguir que la atención a la ciudadanía sea un servicio homogéneo y que se proporcione de la misma manera en cualquiera de las sedes del Departamento, aportando directrices generales que permitan la prestación de servicios de manera ordenada, sistemática y coherente con las necesidades de la ciudadanía, incluyendo la población especial, la atención de personas con discapacidad, de la tercera edad, mujeres en estado de embarazo y de talla baja.

La Gobernación del Departamento de La Guajira en cumplimiento de la ley 1474 de 2011, tiene como finalidad de “fortalecer su capacidad organizacional” para satisfacer las necesidades de los ciudadanos-clientes con efectividad y calidad.

Adicional a lo anterior, también es preciso señalar la importancia de la socialización que deberá hacerse de éste documento entre los demás servidores públicos y contratistas de la Administración Departamental (Prestación de Servicios), en tanto que corresponde a todos mantener un estándar de calidad en la atención al ciudadano a nivel de servicio hoy, mañana y siempre”.

Por último, de conformidad con lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 esta herramienta se constituye en una estrategia que tenderá a mejorar la calidad de los servicios prestados a nuestros ciudadanos (as), en tanto que integra los principios o atributos del servicio; de manera clara involucra a todo el personal de la Gobernación de La Guajira en la atención al ciudadano(a), le exige disposición con miras a una adecuada atención y al suministro de respuestas oportunas e idóneas y además, determina la importancia de la medición de la satisfacción del ciudadano(a) como instrumento de mejora de la gestión.

1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

1.1 Identificación y Naturaleza de la Entidad

La Gobernación de La Guajira, como órgano administrativo del Departamento, desarrollará el mandato constitucional establecido en el Artículo 287 Constitucional que preceptúa: Las entidades territoriales gozan de autonomía para la gestión de sus intereses, y dentro de los límites de la Constitución y la ley. En tal virtud tendrán los siguientes derechos:

1. Gobernarse por autoridades propias.
2. Ejercer las competencias que les correspondan.
3. Administrar los recursos y establecer los tributos necesarios para el cumplimiento de sus funciones.
4. Participar en las rentas nacionales”

Objeto Social y Naturaleza.

La Gobernación de La Guajira como órgano Administrativo del Departamento, ejercerá la administración de los asuntos seccionales y la planificación y promoción del desarrollo económico y social dentro del territorio de su operabilidad en los términos establecidos por la constitución. Los Departamentos ejercen funciones administrativas, de coordinación, de complementariedad de la acción Municipal, de intermediación entre la Nación y los Municipios y de prestación de los servicios que determinen la constitución y las leyes.

Dentro de los objetivos de la Gobernación de La Guajira, además de la observación de los principios y preceptos constitucionales, legales y éticos de la administración, en especial los consagrados en el artículo segundo de la Constitución Política, y como entidad fundamental de la división político administrativa del Estado le corresponde prestar los servicios públicos que determine la ley, hacer la planificación territorial fijando objetivos que promuevan

el desarrollo en su territorio, orientando a los Municipios, realizando la inversión en los campos que por su escala están bajo su jurisdicción.

Gobierno Corporativo.

En la Gobernación de La Guajira se entiende como Gobierno Corporativo al conjunto de valores, principios, buenas practicas, políticas, reglas y procesos, por medio del cual la entidad es dirigida, conducida y controlada, en busca de la eficiencia, efectividad y productividad, en el marco de la transparencia y coherencia de sus actuaciones para el logro de un óptimo servicio público.

Compromiso con los Objetivos, la Misión y la Visión de la Entidad.

El Gobernador de La Guajira y su Grupo Directivo se comprometen a guiar la totalidad de sus actuaciones en el ejercicio de la función pública, hacia el logro de los objetivos y metas contempladas en el diseño estratégico de entidad.

Misión de La Gobernación del Departamento de La Guajira.

El Departamento de La Guajira, de acuerdo con su responsabilidad como entidad pública territorial promotora del desarrollo social y económico liderará la transformación y modernización administrativa con participación comunitaria y alianzas público-privadas mediante la administración eficaz de los recursos públicos para incrementar la infraestructura y los servicios públicos garantizando la calidad de vida, dignidad, bienestar y seguridad de la población, asegurando la sostenibilidad ambiental del Departamento de La Guajira.

Visión de La Gobernación del Departamento de La Guajira.

En el 2019 La Guajira será un departamento que ha reducido sustancialmente los niveles de pobreza y es garante de los derechos de su población, autosuficiente, con una economía próspera, incluyente y solidaria, fundamentada en el encadenamiento productivo y en la creatividad de su población, articulada al resto del país y al Caribe Insular, con una oferta exportable, cuyo fin primordial será

mejorar la calidad de vida de sus habitantes. Seremos un departamento culto, competitivo, seguro, transparente, respetuoso de la diversidad, el medio ambiente y de la participación ciudadana.

Objetivos Estratégicos

En este Departamento habitado por diferentes etnias, el respeto por los derechos y la diversidad será fundamental. Se buscará el bienestar y la prosperidad de la población, fomento del desarrollo creativo y económico incluyente, la competitividad, sostenibilidad y solidaridad. Asimismo con el Plan de Desarrollo se trabajará por una Guajira transparente donde los recursos públicos y la ejecución presupuestal estén al servicio de resolver las apremiantes necesidades básicas (los derechos) y al servicio del desarrollo social. Se desea construir una Guajira democrática, participativa, próspera y segura.

Compromiso con Los Objetivos, La Misión y la Visión.

El Gobernador del Departamento, los Secretarios de Despacho, los Directores de Departamento Administrativo y los Jefes de Oficinas Asesoras, se comprometen a orientar todas sus actuaciones en el ejercicio de la función pública hacia el logro de los objetivos y el cumplimiento de la Misión y la Visión de la Gobernación del Departamento de La Guajira. Código de Buen Gobierno.

1.2 Principios y Valores Éticos Institucionales

Los principios Éticos que soportan la Gestión de la Gobernación del Departamento de La Guajira son:

Tolerancia: Es saber respetar a las demás personas en su entorno, en su forma de pensar, de ver las cosas, de sentir y es también, saber disentir en forma cordial en lo que no se está de acuerdo. El servidor público respeta a las ideas, creencias o prácticas de los demás cuando son diferentes o contrarias a las propias. Código de Buen Gobierno.

Compromiso: Obligación contraída, palabra dada, fe empeñada, palabra que se da uno mismo para hacer algo. Tomar la decisión de establecer y de realizar las acciones determinadas y necesarias, que nos lleven a su consecución final. Para cumplir un compromiso hay que tener la valentía para apropiarse de una serie de actitudes que impulsen a la actividad productiva. Código de Buen Gobierno.

Compromiso es la disposición para asumir como propios los objetivos estratégicos de la entidad; es la capacidad de alinearse con los proyectos y propósitos de la Institución. El servidor público de la Administración Central del Departamento de La Guajira, asumirá compromiso con la entidad, con su misión, y la labor que desempeña ésta. Código de Buen Gobierno.

Responsabilidad: Obligación a responder por los actos propios. Capacidad para reconocer y hacerse cargo de las consecuencias de las actuaciones y omisiones; es conocer y asumir el compromiso personal, es la actitud responsable ante sí mismo, frente a los demás y frente a la naturaleza.

Los servidores públicos de la Gobernación del Departamento de La Guajira, prevén y corrigen las consecuencias negativas de sus actuaciones y omisiones como individuos y como organización, de este modo contribuyen a un clima laboral óptimo en la entidad y a la toma adecuada de decisiones para el ejercicio de la función constitucional. Código de Buen Gobierno.

Respeto: Atención, consideración, deferencia con el otro. Es la justa apreciación de las excelencias morales de una persona y el acatamiento que por tal causa se le hace. Aceptación del derecho de los demás a su propia forma de pensar, sentir y actuar. El respeto por la persona y por los demás, exige proceder de acuerdo con las condiciones y las circunstancias de uno y de otros y siempre partiendo de la consideración y valoración de la dignidad de la persona humana. En la Gobernación del Departamento de La Guajira, se reconoce el derecho de cada persona a tener actuaciones según sus propias convicciones y sentimientos, dentro del marco de la ley. El trato a los demás es amable y digno; se escuchan y consideran las sugerencias de los servidores públicos y de la comunidad, con el fin de fortalecer el servicio a la sociedad. Cada servidor público de la Administración Central, profesará el respeto por sí mismo, por la profesión, por el trabajo que se hace, por el deporte, la recreación, el aprovechamiento del tiempo libre, las normas y conductas personales y sociales que impone la naturaleza humana, la comunidad y la sociedad. Código de Buen Gobierno.

Eficiencia: Virtud y facultad de lograr un efecto determinado. Capacidad de acción para lograr un propósito con el menor uso de energía o de recursos.

Realizar cumplidamente las funciones a las que está destinado. Los servidores públicos de la Gobernación del Departamento de La Guajira, hacen las cosas bien, evitando el desgaste, logrando los objetivos planteados por la Institución; trabajan con ahínco y esmero, de forma tal que las acciones den cuenta del adecuado uso y óptimo aprovechamiento de los recursos públicos. Código de Buen Gobierno.

Eficacia: Fuerza y capacidad para obrar. Capacidad de acción para hacer efectivo un propósito. Capacidad para obtener resultados previstos en el menor tiempo posible y, con la mayor economía de medios.

Los Funcionarios de la Gobernación del Departamento de la Guajira, encaminan sus acciones para cumplir los objetivos de corto, mediano y largo plazo; todos y todas trabajan en pro de conseguir las metas establecidas y de impactar positivamente a la comunidad. Código de Buen Gobierno.

Honestidad: Moderación en la persona, las acciones o las palabras. Honradez, decencia. Es una forma de vivir conforme a lo que se piensa respetando y siendo justo con los demás. Implica un comportamiento coherente entre el decir y el hacer, con relación al respeto y cuidado de los bienes públicos y privados. La honestidad es un valor de la Gobernación del Departamento de La Guajira, por tanto los servidores públicos de la entidad, actúan con pudor, decoro y recato; son sinceros y congruentes con lo que piensan, sienten y hacen, sin hacer daño a nadie, evitando las murmuraciones y críticas destructivas y tiene especial cuidado en el manejo de los recursos públicos.

Cada uno de los Gobernantes y funcionarios de la Gobernación de la Guajira, serán incapaz de robar, estafar o defraudar, actuaran en coherencia con la finalidad social que deben cumplir como funcionarios de la entidad siempre anteponiendo los fines e intereses del Departamento y la comunidad a sus intereses, logrando generar un ambiente de confianza. Código de Buen Gobierno.

Transparencia: Calidad del comportamiento evidente, sin duda ni ambigüedad. Es la combinación de la ética y la honestidad para la construcción de entornos virtuosos y confiables. La transparencia como valor corporativo se orienta a la formación del liderazgo y compromiso ético en todos los miembros de la comunidad y a la adopción de los valores y principios institucionales como

orientadores permanentes de sus actos. Es la actitud para hacer públicas las actuaciones y sus resultados.

La Gobernación de la Guajira actúa y comunica abiertamente a la ciudadanía la gestión y los efectos potenciales de estas acciones. De esta forma, todas las relaciones y decisiones que tome la entidad serán aceptadas públicamente. La comunidad interna y externa debe llegar de forma rápida y publica a los interesados. La Administración Departamental maneja su información de forma abierta a funcionarios y ciudadanos, de manera que se asegure una constante retroalimentación y se garantice un control ciudadano a la gestión. Código de Buen Gobierno.

Justicia: La actuaciones de los funcionarios de la Gobernación de la Guajira, buscan construir procesos equitativos en el acceso a las oportunidades y beneficios, de manera que se hagan extensivos a todos los usuarios y a la comunidad en general y que las acciones de los funcionarios promuevan las más amplia eficiencia en la empresa, en lo deben hacer según el derecho a la razón. Código de Buen Gobierno.

Equidad: El funcionario de la Gobernación de la Guajira debe ser justo en la relaciones con los demás, imparcial en las decisiones que tome. Se deben liberar de prejuicios que dañen la ética, empresa y entorno. Actuará con ánimo constructivo en lo que tiene que ver con el con los demás.

La Gobernación de La Guajira debe desarrollar acciones concretas de inclusión social a los ciudadanos con discapacidad, para así garantizar y asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas, mediante la adopción de medidas de inclusión, acción afirmativa y de ajustes razonables y eliminando toda forma de discriminación por razón de discapacidad. Código de Buen Gobierno.

Servicio: Procedimientos, mecanismos y estrategias que establecen las entidades de la Administración Pública para facilitar a los ciudadanos el acceso a los servicios y el cumplimiento de sus obligaciones.

Los funcionarios de la Gobernación de la Guajira, facilitan los procesos de los cuales hace parte, construye el cumplimiento de las responsabilidades que tiene la organización con la sociedad. Deben atender con esmero y cuidado todas sus funciones, y resolver adecuadamente las dificultades y atender las necesidades

del todo el personal tanto funcionarios como usuarios como si fueran propias. Código de Buen Gobierno.

Productividad: El funcionario de la Gobernación de La Guajira, cumplirá de la mejor manera sus funciones, hará un uso adecuado de los recursos que disponga, comprenderá los procesos organizacionales en los que intervengan. Su trabajo será la oportunidad para ser una mejor persona. Código de Buen Gobierno.

Prudencia: El funcionario de la Gobernación de La Guajira se compromete a esmerarse en sus deberes asumidos. Contribuirá en su trabajo para mejorar la calidad de servicio de la empresa de la cual hace parte. Código de Buen Gobierno.

Rectitud: Los funcionarios de la Gobernación de La Guajira deberán dar lo mejor, reconocerá y superará sus propias debilidades y limitaciones. Pondrá su corazón en todo lo que hace, asumirá sus acciones que son importantes en proceso y resultados, realizará sus acciones y obras con calidad, transparencia, productividad y eficacia.

La Administración Central, el Gobernador del Departamento de La Guajira y demás Funcionarios que integran la entidad se regirán por los estándares de conducta que se definen a continuación:

- Todas las personas relacionadas con la Administración Central del Departamento, ya sea con vínculo laboral o jurídico, deben actuar con fidelidad, lealtad, honestidad, legalidad y verdad en todas las actividades relacionadas con el ejercicio de la actividad administrativa, su conducta personal y otros asuntos de la entidad.
- Se acatarán las políticas, normas, procedimientos y directrices de funcionamiento de la organización establecidas por la Constitución Política, la Ley, Ordenanzas, Decretos y Resoluciones por lo cual todas las actuaciones deberán estar en concordancia permanente con los principios y valores organizacionales y con los criterios definidos para la entidad.
- Se colaborará decididamente con los organismos de control, con el fin de prevenir que la Administración sea objeto de prácticas delictivas.

- Siempre se tendrá en cuenta que la información que se maneje tiene el carácter público, en los términos establecidos en la Ley, salvo que por disposición de esta misma tenga el carácter de reservado corresponde a todos los funcionarios mantener la honestidad y la integridad en el manejo de la misma.
- Toda información que se brinde debe ser exacta, oportuna y reflejar fielmente los hechos. No deberá de ninguna manera, por su forma o contenido, conducir al receptor a engaño, a cometer algún error o a tomar una decisión equivocada.
- No están permitidas situaciones de interferencia entre grupos de interés, las cuales se puedan aprovechar para los colaboradores o para un tercero. Las decisiones que se tomen en razón de las funciones no deben implicar la omisión de obligaciones legales, contractuales o morales a las que se está sujeto.
- Toda relación que se genere entre trabajadores de la Administración Departamental y la comunidad se debe basar en criterios de respeto integridad y por ningún motivo se permitirá que integrante alguno de la comunidad, con el fin de obtener consideraciones o favores especiales, intenten sobornarlos mediante la entrega de dadas o de cualquier otra manera. La honestidad del colaborador y la de toda la organización es puesta a prueba todos los días.
- Los esfuerzos de todos los funcionarios de la Administración Departamental se orientarán siempre hacia la eficiencia administrativa de la entidad, de manera que la comunidad reciba la mejor atención personalizada.
- La imagen de la Administración Departamental debe ser sinónimo de eficacia y eficiencia administrativa.
- Todos los funcionarios de la Administración Departamental tienen el compromiso de tomar las acciones necesarias para proteger y garantizar el cumplimiento de las políticas de la sociedad e informar a los entes de control sobre cualquier procedimiento que atente contra la transparencia de alguna de sus actividades, tanto laborales como públicas. Código de Buen Gobierno.

2. NUESTRO COMPROMISO

La Gobernación de La Guajira , generara los mecanismos adecuados para garantizar la atención al ciudadano según las disposiciones normativas, con el fin de prestar un servicio con calidad y eficiencia, contribuyendo de esta manera a su satisfacción, para ello, busca acercar la Administración Departamental a la comunidad, con base en una mejor coordinación de competencias y funciones administrativas, mediante la prestación de servicios oportunos y ágiles, del acceso equitativo y óptimo a los canales de información y la simplificación de trámites, fortaleciendo la participación de la sociedad en la vigilancia y control de la gestión pública.

2.1 Características del servicio en la Gobernación de La Guajira

- Compromiso de todos los servidores públicos de la Gobernación para trabajar con calidad y conciencia colectiva frente a la búsqueda de la satisfacción del ciudadano.
- Administrar el servicio con participación y compromiso de todos los servidores públicos de la Gobernación para trabajar con calidad y conciencia colectiva frente a la búsqueda de la satisfacción del ciudadano.
- Reduciendo distancias en las jerarquía de la Gobernación compartiendo responsabilidades en la gestión de los procesos y procedimientos de la entidad.
- Desplegando y optimizando los recursos humanos para tener las competencias necesarias mediante la motivación del personal, el fomento de la participación y el trabajo de equipo. Además garantizando un continuo aprendizaje, innovación y mejoramiento.
- Calculando los resultados pues lo que no se mide no se controla por ello es necesario el establecimiento de forma periódica de indicadores y controles de calidad.

Informando lo que se está haciendo, para así tener una visión del desarrollo y avance de los planes, proyectos, programas, etc.

2.2 Atributos de la prestación del servicio

Los atributos con que debe contar los funcionarios de la Gobernación de La Guajira son:

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: 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 ("Sensibilidad Social") generando un ambiente adecuado para la prestación del servicio.

Amabilidad: Es el comportamiento amable, complaciente afectuoso, educado, cortés que se tiene hacia la ciudadanía.

Competencia: Son los conocimientos, habilidades y actitudes personales necesaria para la prestación del servicio.

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

Accesibilidad: Facilidad que La Gobernación le brinda al ciudadano para la utilización de los servicios en el momento que él lo desee.

Comunicación: Se debe dirigir al ciudadano con un lenguaje claro y conciso, de forma que se 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.

2.3 Importancia de la comunicación asertiva

La comunicación efectiva nos permite obtener, fundamentalmente, satisfacción de la ciudadanía, asesoría veraz y oportuna al ciudadano, servicio ágil, permite garantizar 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.

La comunicación asertiva en la atención a la ciudadanía

Para que el Departamento de La Guajira pueda afirmar que está prestando un servicio de calidad, debe existir, una buena comunicación, pese a no tener una adecuada infraestructura, suficiente personal para la prestación del servicio, diversos canales de atención o avances tecnológicos para ello, si se cuenta con la capacidad de comunicar la información que poseemos, y que el ciudadano o destino final independiente de los intermediarios que sean necesarios la reciban correctamente y la comprendan. Por ello la comunicación es el instrumento que se utiliza para exponer las ideas, dudas, experiencias, conocimientos, con el ciudadano y con los compañeros, no solo para los miembros de un mismo equipo si no también los pertenecientes a otros equipos y otras dependencias.

2.4 Responsabilidad del talento humano en la prestación del servicio

La Gobernación de La Guajira deberá disponer del personal idóneo para la atención a la ciudadanía, con las capacidades y competencias para desempeñar eficientemente este servicio. No obstante, todos los servidores públicos deberán estar en condiciones de ofrecer una orientación básica al ciudadano en materia de servicios y ubicación, acorde con las habilidades competencias comportamentales establecidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, en la guía para la evaluación del desempeño laboral de los empleados de carrera o en período de prueba, que para efectos del cumplimiento de la Norma Técnica de Calidad (NTCGP:1000), se extiende para los demás empleos que desempeñen responsabilidades de atención al ciudadano en calidad prestación de servicios o contratos interadministrativos.

Habilidades o Capacidades

Orientación al Cliente: Demostrar sensibilidad hacia las necesidades o demandas presentes y futuras de los destinatarios del servicio, y ser capaz de darles respuesta desde cualquier ámbito de la organización. No se trata de una conducta concreta frente a un cliente real (atención al Cliente), sino de una actitud permanente de pensar el servicio en función de la población a la que se sirve.

Descriptores del Comportamiento

Desarrolla y ofrece productos o servicios que respondan a las necesidades del cliente, considerando de forma general, criterios de eficiencia y eficacia. Considera las necesidades y sugerencia de los ciudadanos con anterioridad a la formulación de las políticas o al diseño de los productos y servicios a cargo de la organización.

Los canales de atención son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general. Los canales de atención más frecuentemente usados por las entidades son: presencial, telefónico, de correspondencia y virtual.

3. ELEMENTOS COMUNES A TODOS LOS CANALES

3.1. Atributos del buen servicio

Un servicio de calidad debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el ciudadano tiene sobre el servicio que necesita. Como mínimo, el servicio debe ser:

Respetuoso: Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.

Amable: Cortés pero también sincero.

Confiable: De la manera prevista en las normas y con resultados certeros.

Empático: El servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.

Incluyente: De calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.

Oportuno: En el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.

Efectivo: Resuelve lo pedido.

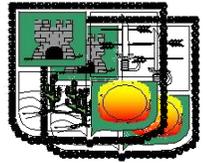
El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escuchar al ciudadano e interpretar bien sus necesidades.

Los ciudadanos necesitan información y aprecian que esta les sea dada de manera oportuna, clara y completa. Respuestas como “No sé...”, “Vuelva mañana”

o “Eso no me toca a mí...” son vistas por el ciudadano como un mal servicio. Lo servidores públicos, entonces, deben:

- Informarse sobre los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la entidad para responder las peticiones ciudadanas.
- Conocer los trámites y servicios que presta la entidad -incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante su turno.
- Seguir el procedimiento -el conducto regular- con aquellos temas que no pueda solucionar: ante alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe comunicarlo a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

Por último, un servidor público bajo ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.



3.2. Actitud

Según la Real Academia Española, la actitud es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos.

Se espera de los servidores públicos que atienden a los ciudadanos una actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado. En este sentido, el servidor público debe:

- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor:

- Entiende sus problemas.
- Es respetuoso.
- Lo orienta con claridad y precisión.
- Lo atiende con calidez y agilidad.

Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando:

- Lo trata de manera altiva, desinteresada o condescendiente.
- Lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras.

No tiene la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.

Por supuesto, aunque el buen servicio sea la regla, si un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el servidor debe llamar a su supervisor y cederle el manejo de la situación.

3.3. Atención a personas alteradas

En muchas ocasiones llegan a las entidades públicas ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación. En estos casos, se recomienda:

- ✓ Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- ✓ Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- ✓ Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- ✓ No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- ✓ No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- ✓ Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- ✓ Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- ✓ Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- ✓ Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

3.3. Lenguaje (Comunicación verbal y no verbal)

Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias. Esta sección propone algunas recomendaciones:

- ✓ El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.
- ✓ Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- ✓ Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- ✓ Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- ✓ Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- ✓ Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

3.4. Cuando la respuesta a la solicitud es negativa

No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera. Por lo anterior, cuando se niegue una solicitud las cosas deben decirse como son, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. He aquí algunas pautas que pueden ayudar a que la negativa sea mejor recibida:

- ✓ Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- ✓ Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- ✓ Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

3.5. Atención de reclamos

Cuando un servidor público recibe un reclamo, tácitamente está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad. Por ello debe:

- ✓ Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- ✓ Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el ciudadano está solicitando.
- ✓ Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- ✓ Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- ✓ Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.
- ✓ Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución.

4. Canales de Atención a la Ciudadanía

La Gobernación de La Guajira, debe establecer y propiciar los medios necesarios para generar un ambiente cálido y adecuado donde la ciudadanía se sienta a gusto con la administración, generando un clima de confianza fundamentado en la eficacia y profesionalismo de los servicios prestados y la labor realizada, el proceso de Servicio al Ciudadano se estructura bajo tres canales para la atención integral con la ciudadanía:

4.1 Canales virtuales

El Sistema de Atención al Ciudadano es el punto principal de interacción virtual entre la comunidad y La Gobernación de La Guajira, el cual le permite a los ciudadanos consultar las notificaciones, actas de conciliación, acceder a la información de empleos, contactarnos además para consultar sus requerimientos en línea y los servicios que presta la entidad.

En la Secretaria de Educación Departamental de La Guajira se implementó una herramienta de CRM (Customer RelationShip Management), denominado SAC (Sistema de Atención al Ciudadano). El sistema permite registrar y consultar requerimientos, acceder a pantallas de auto consulta, acceso telefónico, atención en ventanilla, atención personalizada, entrega de documentos físicos y correo electrónico.

En este sistema el ciudadano puede radicar requerimientos tales como: Consultas, Sugerencias, Quejas, Reclamos y radicar trámites en línea. Desde la comodidad de su casa u oficina, puede realizar seguimiento a sus requerimientos y recibirá, si así lo desea, notificación del estado de sus requerimientos vía e-mail.

Con la modernización del Estado y la implantación de nuevas tecnologías se hace necesario disponer de unas instrucciones en cuanto a la página Web que permitan a la ciudadanía hacer uso de esta herramienta para interactuar con la entidad, conocer la gestión de los procesos misionales y de apoyo y mejorar la relación con la Administración Departamental. Además en los próximos años este medio será uno de los que más utilicen los ciudadanos-clientes y es muy importante desarrollar una estrategia de difusión y promoción para posicionarla en la comunidad en general. La Gobernación cuenta la página web <http://www.laguajira.gov.co> , el Correo electrónico: contactenos@laguajira.gov.co,

un enlace en la página web para las Peticiones, Quejas y Reclamos y las notificaciones judiciales el correo: notificaciones@laquajira.gov.co .

Así mismo, el portal busca generar mejores procesos de comunicación e información con los ciudadanos de nuestra región, además de continuar con la política de transparencia en la gestión y demostrar los compromisos de “Por Nuestra Guajira, hagámoslo Juntos” con toda la ciudadanía.

Cabe resaltar que la página web como primer paso del proyecto de gobierno en línea debe contener información clara, concisa y exacta, por lo tanto la información debe estar actualizada.

Por medio del portal se puede conocer más de la región, de la administración, de sus proyectos, políticas, ejecutorías y eventos que ella realiza en pro de todos los ciudadanos. También se busca recrear y mantener la imagen institucional de la Gobernación de La Guajira.

La web debe ser el espejo de la Administración Departamental de La Guajira y ser el punto cardinal y comunicador oficial de los desarrollos de nuestra entidad.

Página web - buzón PQRS: A través de la página web, la Gobernación de La Guajira ha habilitado un sistema de contacto e interacción con el ciudadano. Este se encuentra ubicado en el ítem PQRS del sitio web de la entidad.

En este espacio se encuentran diferentes áreas de destino como lo son: peticiones, quejas, reclamos, sugerencia; de acuerdo con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción). Además en este espacio de la página web principal los ciudadanos pueden presentar quejas y denuncias de los actos de corrupción.

Página web - chat: El chat permite comunicaciones de manera instantánea e interactiva a través de la página web. Los ciudadanos pueden comunicarse con la entidad a través de este mecanismo de lunes a viernes entre 3:00 pm a.m. a 4:00 p.m.

Redes Sociales: La entidad cuenta con presencia en cuatro redes sociales como lo son: Facebook, Twitter, Instagram y You tube. A través de esos escenarios difunde no solo la información a los ciudadanos, sino también para promocionar otros canales más apropiados dispuestos para que los ciudadanos interpongan peticiones. Además es necesario que el Departamento tenga sus propias políticas

de uso de redes sociales, adaptando a sus realidades y condiciones los lineamientos establecidos por Gobierno en línea tomando la Guía el documento “Lineamientos y recomendaciones para el uso de medios sociales en el Estado Colombiano”, disponible en la web del Programa de Gobierno en Línea.

4.2 Canales Telefónicos:

Medio de contacto donde la ciudadanía puede obtener información acerca de trámites, servicios, campañas, planes, programas y eventos que desarrolla la Administración Departamental. En nuestro Departamento se cuenta con varias líneas telefónicas de atención a la ciudadanía así:

- En la sede principal de La Gobernación de La Guajira están habilitadas en el Despacho las líneas telefónicas: 7282267, fax 7272226 y otra en la Secretaria General cuyo número es 7289080 y la Dirección Administrativa de Planeación un fax 7273522.
- En la Dirección Administrativa de Planeación está disponible la línea telefónica: 7273522.
- La Dirección de Transito Departamental cuenta solo con un fax y su número es: 7282521.
- En la oficina de pasaporte se cuenta con la línea 7274852.
- La Secretaria de Educación Departamental dispone de la línea telefónica en la oficina de atención al ciudadano cuyo número es 7291153.
- La Dirección de Turismo cuenta con los teléfonos 7282046.
- El Fondo de Pensión Territorial cuenta con una línea telefónica la cual está habilitada y su número es 7273865.

Principales factores en la atención telefónica

Con el fin de asegurar un adecuado contacto telefónico y que se proyecte la imagen Institucional, se debe utilizar un tono de voz moderado, con un timbre agradable, que se adecúe a las circunstancias de la conversación con el ciudadano para ello se requiere que el funcionario:

- Al Inicio del contacto use un tono cálido y amable
- Al momento de dar información, refleje seguridad.
- Cuando el ciudadano recurra por una duda, queja o reclamo sea persuasivo, contundente y proyecte seguridad en la voz.

Para finalizar la información debe ser concluyente y al despedirse se debe hacer cortésmente.

En el contacto telefónico utilice una menor velocidad en la conversación, que la empleada en forma presencial. Tenga en cuenta el grupo poblacional al cual se dirige, adoptando un ritmo de conversación acorde, que le permita que la llamada sea eficaz.

El servidor público debe utilizar una pronunciación clara, y nítida, con una buena articulación y vocalización para que la ciudadanía comprenda el mensaje. Se recomienda hablar a una distancia de 3 cm. aproximadamente del auricular.

Reglas que se deben tener en cuenta en la atención telefónica

- Hacer sentir a la ciudadanía que se le está prestando la atención, con un todo de voz empático de acogida.
- No se debe tutear al ciudadano como sinónimo de respeto.
- Tomar nota para recordar los puntos importantes.
- Preguntar las veces que sean necesarias hasta cuando esté seguro de haber comprendido lo suficiente.
- No interrumpir al ciudadano cuando está hablando
- No sacar conclusiones precipitadas.

- Reformular los hechos importantes.
- Cuando el ciudadano hable, se debe hacerle entender que se le está escuchando mediante la emisión sonidos o palabras de afirmación.

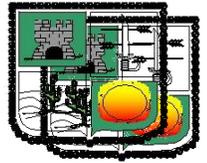
Fases de una adecuada atención telefónica

La atención telefónica se divide en tres fases:

En el contacto inicial: lo más importante es el saludo donde se le da la bienvenida a la ciudadanía, y se hace una presentación con actitud de servicio.

El saludo debe ser uniforme, independientemente del servidor que reciba la llamada para darle el carácter de homogéneo al servicio. Se compone básicamente de dos partes:

- a. Saludo: Buenos días/tardes/Noches,
- b. Localización: Departamento de La Guajira, se puede añadir la identificación del servidor que recibe la llamada.



Desarrollo de la información: El servidor público después de iniciar el contacto con la persona e identificar la información que necesita, deberá:

- a. Ofrecer escucha activa, ubíquese intencionalmente en el lugar del ciudadano: Es importante dar a entender lo que el ciudadano siente y que el perciba que se le está escuchando con respeto y atención. Ej: “Si señor entiendo su posición...”; “Comprendo lo que me dice...”; “Tiene usted la razón, que tal si lo pensamos de esta manera...”.
- b. Interpretar las objeciones
- c. Realizar preguntas abiertas de fondo, es uno de los factores importantes, es la transmisión eficaz de la información, ya que el mensaje se debe transmitir de forma clara, precisa y comprensible.

Se deben utilizar las siguientes técnicas para obtener información:

- ✓ **Preguntas abiertas:** Permiten a la ciudadanía que desarrolle su información con mayor profundidad. Ej.: ¿Podría explicármelo con mayor profundidad...?
- ✓ **Preguntas cerradas:** Inducen a respuestas concretas que se pueden responder con una o muy pocas palabras. Las usaremos cuando ya dispongamos de información general, si deseamos conocer algún detalle concreto. Ej. ¿A qué estrato social pertenece?
- ✓ **Preguntas Alternativas:** Permite al interlocutor elegir entre varias respuestas posibles y ayudan a tomar decisiones. Ej.: ¿El trámite lo realizó el mes pasado o este mes?

c. Al transferir una llamada tenga en cuenta:

- ✓ Remita solo aquellas llamadas que no esté en capacidad de atender.
- ✓ Asegúrese de conocer las funcionalidades del teléfono para transferir llamadas.
- ✓ Informe al Ciudadano por qué lo va a transferir y en lo posible dígame el nombre de la persona que va a recibir su consulta.
- ✓ Cuando transfiera a otra área, espere a que su compañero lo atienda, infórmele el nombre del usuario y el motivo de la llamada, evitando así que el nuevo interlocutor le deba repetir cualquier dato.

- ✓ Cuando reciba una llamada transferida, en primer instancia preséntese, llame al usuario por su nombre y verifique con una breve reseña la información que ha recibido.
- ✓ Despedida: Es la última impresión que se lleva la ciudadanía de usted y del Departamento, por lo tanto se debe tener en cuenta lo siguiente:

Usar el nombre del interlocutor (siempre y cuando sea posible)

Agradecer a la ciudadanía por haber recurrido al Departamento.

Invitarle a que vuelva a contar con la Administración Departamental cuando lo necesite.

4.3 Canales presenciales:

Lo integran todos los funcionarios de la Administración Departamental que prestan servicio a la comunidad, donde la ciudadanía de manera presencial puede acceder a los servicios de información de los planes, programas, proyectos y recaudo de manera integral, realizar diferentes trámites y vincularse a los programas sociales ofrecidos por la Administración. El horario de atención es:

Horario de atención: Lunes a Viernes: 8:00 a.m. a 12 M y 2:00 p.m., a 6:00 p.m., en oficinas de las dependencias ubicadas en la Calle 1 No. 6 – 05.

La Administración Departamental de La Guajira tiene actualmente varias dependencias separadas físicamente de su sede principal como lo son:

La Secretaria de Educación Departamental. Esta dependencia está ubicada en la Carrera 10 # 14^a-04 para facilitar el acceso de los usuarios y clientes a la nueva Unidad de Atención al Ciudadano.

El horario de atención en esta dependencia es de lunes a viernes de 8:00 am. a 12:00 pm., y de 2:00 pm., hasta 6:00 pm.

La Secretaria de Salud Departamental está ubicada en la calle 12 No. 8-19. El horario de atención en esta dependencia es de lunes a viernes de 8:00 am., a 11:30 pm., y de 2:00 pm., hasta 5:30 pm.

La Dirección de Transito Departamental está ubicada en la calle 12 con carrera 5 Esquina, Sede Administrativa en la ciudad de Riohacha. El horario de atención en esta dependencia es de lunes a viernes de 8:00 am. a 12:00 pm. y de 2:00 pm. Hasta 6:00 pm.

La Dirección de Turismo como dependencia de la secretaría de desarrollo económico está ubicada en la calle 1 antigua terraza marina. El horario de atención en esta dependencia es de lunes a viernes de 8:00 am., a 12:00 pm., y de 2:00 pm. hasta 6:00 pm.

La Dirección de Cultura se encuentra ubicada en la calle primera dentro del centro cultural del Departamento de La Guajira en el segundo piso. El horario de atención en esta dependencia es de lunes a viernes de 8:00 am. a 12:00 pm. y de 2:00 pm. hasta 6:00 pm.

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 personal en muchos casos puede influir en la percepción que tiene la ciudadanía respecto al Departamento.

Expresividad en el 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 reflejo de seguridad en la información que se está suministrando. Por otro lado, la expresión de la cara es relevante una sonrisa que no sea falsa ni forzada pues esto le da un carácter acogedor a la atención que se está brindando.

La postura: la postura no debe ser rígida ni forzada debe permitir mantener la columna flexible, cuello y hombros relajados.

Consideraciones Adicionales Para la Prestación del Servicio.

1. Si el estado físico de la persona lo requiere, ubíquese de tal manera que le facilite la comunicación con el ciudadano.

2. Mirar a los ojos al ciudadano y sonreírle cuando se acerque.
3. Definir el tipo de atención que se requiere brindar según el estado físico o sensorial particular de cada persona.
4. Saludar siguiendo la fórmula: *“Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido)..... en qué puedo servirle?”*
5. Acorde con la situación particular que lleva al ciudadano a los Centros de Atención, dar todas las explicaciones que se requieran, si es necesario se debe escribir lo que se ha manifestado verbalmente y demorar lo menos posible la prestación del servicio.
6. Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano:
 - Explíquelo por qué debe pedirle que espere y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
 - Pídale permiso antes de hacerlo esperar.
 - Espere a que el ciudadano le conteste.
 - Al regresar a la taquilla diga: *“Muchas gracias por esperar.”*
7. Si la solución a la solicitud del ciudadano está en manos de otro servidor del mismo Punto, infórmelo al coordinador para que solicite a dicho servidor que se desplace al puesto donde se encuentra el ciudadano y le preste el servicio solicitado.
8. Acorde con la situación particular que lleva al ciudadano a los Centros de Atención, dar todas las explicaciones que se requieran, si es necesario se debe escribir lo que se ha manifestado verbalmente y demorar lo menos posible la prestación del servicio.

9. Acorde con la situación particular que lleva al ciudadano a los Centros de Atención, dar todas las explicaciones que se requieran, si es necesario se debe escribir lo que se ha manifestado verbalmente y demorar lo menos posible la prestación del servicio.

10. Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano:

- Explíquelo por qué debe pedirle que espere y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Pídale permiso antes de hacerlo esperar.
- Espere a que el ciudadano le conteste.
- Al regresar a la taquilla diga: *“Muchas gracias por esperar.”*

11. Si la solución a la solicitud del ciudadano está en manos de otro servidor del mismo Punto, infórmelo al coordinador para que solicite a dicho servidor que se desplace al puesto donde se encuentra el ciudadano y le preste el servicio solicitado.

12. Si debe remitir al ciudadano a otro Punto de Atención:

- Explíquelo por qué debe remitirlo.
- Si el Punto al cual debe remitirlo no se encuentra en la misma sede, dé por escrito al ciudadano la dirección del Punto al cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, nombre del servidor que lo atenderá.

13. Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata:

- Explique la razón de la demora
- Informe la fecha aproximada en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará. De manera preferencial seleccionar métodos de entrega que no exijan la movilización del ciudadano.

10. Finalice el contacto adecuadamente:

- Retroaliméntele al ciudadano con lo que se va a hacer, si es que queda alguna tarea pendiente.
- Agradezca al ciudadano el habernos dado la oportunidad de servirle
- Deje por escrito las tareas pendientes.
- Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano.

Atención preferencial

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

Adultos mayores y mujeres embarazadas

- Una vez entran a la sala de espera, el servidor público debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos.
- La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.

Atención a niños, niñas y adolescentes

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. En caso de atención presencial:

- Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- Si lo hay, debe seguirse el guión, protocolo y procedimiento definido por la entidad para atender a este grupo poblacional.
- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.

- Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como ‘chiquito’ o ‘mijito’, entre otros.
- Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

Personas en situación de vulnerabilidad

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas deben incorporarse al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria. En desarrollo del protocolo de servicio, le corresponde al servidor público:

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

Grupos étnicos minoritarios

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palanqueras o raizales y pueblos gitanos. El servidor público debe:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- En este último caso, si la entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español.
- Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.
- Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.

Personas en condición de discapacidad

- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aniñado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”.
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual

- No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Orientarla con claridad, usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo”.
- Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.

- Si la persona pide ayuda para moverse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son; si se entrega dinero, indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas.
- Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.

Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas

- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.
- Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

Atención a personas con sordoceguera

- Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.

- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

Atención a personas con discapacidad física o motora

- No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.

Atención a personas con discapacidad cognitiva

- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.

Atención a personas con discapacidad mental

- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

Atención a personas de talla baja

- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

5.4 Atención por Correspondencia

Se entiende por correspondencia, la comunicación escrita impresa en papel o medio magnético entre las dependencias de la Administración y los demás órganos del Departamento y el exterior, llámense oficios, cartas, cuentas, permisos o cualquier denominación del documento y que requiera ser tramitadas.

Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal.

Clasificación de la correspondencia

La correspondencia puede clasificarse de la siguiente manera:

Por su naturaleza.

Es decir de acuerdo con el productor y receptor de la misma y el asunto tratado.

Por el lugar de destino

Es decir de acuerdo con la localización física del destinatario. Se tienen tres categorías:

Urbano Local. Cuando el destinatario se encuentra dentro de la ciudad.

- **Nacional.** Cuando el destinatario se encuentra fuera de la ciudad y dentro del país.
- **Internacional.** Cuando el destinatario se encuentra fuera del país.

Por el destinatario

- **Correspondencia Externa:** Es de carácter oficial, que cursa la Administración Departamental y otras entidades oficiales, empresas particulares y/o personas naturales, vía correo terrestre, fax, o cualquier otro medio que se implemente en la Gobernación de La Guajira.
- **Correspondencia Interna:** Son las comunicaciones oficiales producidas entre las dependencias de la Gobernación y se denominan memorandos, circulares.

Acciones de anticipación

Verificar que el sistema o mecanismo de asignación de turnos esté operando de forma adecuada.

Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.

En el contacto inicial

Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: “Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?”.

Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Sr.”, “Sra.”

En el desarrollo del servicio

- ✓ Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- ✓ Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
- ✓ Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- ✓ Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.

En la finalización del servicio

- ✓ Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.
- ✓ Si el requerimiento no es competencia de la entidad, trasladarlo a la entidad competente, en el menor tiempo posible, e informárselo al ciudadano.

Buzones de sugerencias

- ✓ Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- ✓ Prever cada cuánto tiempo se abrirán los buzones.
- ✓ Extraer los formatos diligenciados y elaborar una relación.
- ✓ Distribuir en las diferentes dependencias, según las directrices de la entidad.
- ✓ Dar una respuesta al ciudadano sobre las acciones emprendidas por la entidad debido a su comentario.

Normas para el recibo y trámite de correspondencia

En la Gobernación de La Guajira está disponible la Unidad de Ventanilla Única de correspondencia, ubicada en la sede principal calle 1 # 6-05, la cual tiene como objetivo ejecutar el procedimiento para registrar y controlar la correspondencia que llega a la entidad procedente del exterior. En esta área actualmente se está utilizando el software GESTMAIL, de gestión documental para entidades públicas y privadas que controla todo el flujo de documentos.

Etapas de la recepción: La recepción de la correspondencia cuenta con las siguientes etapas:

Recibo. Consiste en recibir y revisar la correspondencia que llega a la Gobernación a través de los diferentes medios de comunicación escrita.

Registro: Consiste en registrar en el software GESTMAIL la información básica del documento.

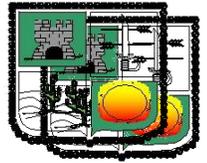
Radicación. Consiste en generar por medio de un sello los datos básicos en la comunicación tales como el nombre de la entidad, número consecutivo de radicado, fecha, hora de llegada y nombre del funcionario quien recibe.

Guardar: Una vez radicada la correspondencia, el documento es escaneado y guardado en medio magnético, generando un registro en el computador de toda la correspondencia recibida.

Distribución electrónica: Por medio del software GESTMAIL se distribuye la correspondencia registrada previamente a las diferentes dependencias de la entidad según su competencia.

Registro físico: Una vez realizada los pasos anteriores, el documento en físico es registrado en un libro radicador, según la dependencia donde se relaciona el nombre de la entidad de donde proviene el oficio, fecha de recibido, nombre de la persona quien firma, el numero consecutivo del radicado que se registra en el GESTMAIL y por último el nombre de la persona quien recibe la correspondencia.

Distribución física: Después de realizada la radicación se organizan y se enrutan



los documentos originales junto con sus anexos serán distribuidos a las dependencias correspondientes.

Recibo de Correspondencia

Los responsables de la tramitación y archivo de la correspondencia deben seguir las siguientes diligencias:

El recibo, trámite y control de la correspondencia externa, dirigida a las diferentes dependencias, se debe hacer en la Ventanilla Única de Correspondencia en el primer piso del palacio la marina en la calle 1 # 6-05.

Recibo de Correspondencia Oficial

La correspondencia oficial recibida debe ser revisada por el servidor público designado en la Ventanilla Única de Correspondencia.

Antes de su radicación, se debe verificar que el sobre no haya sido abierto y que la correspondencia no se encuentre en mal estado, si es así, dejará constancia al radicarse. Así mismo, revisará que los anexos sean los anunciados.

Cuando la correspondencia esté dirigida a la Gobernación de La Guajira, sin especificar dependencia o funcionario destinatario, deberá remitirse a la dependencia que por el contenido de la comunicación se considere sea la competente.

Toda correspondencia dirigida a los funcionarios en cuyo sobre o encabezado se mencione el cargo, se presumirá que es correspondencia oficial y será radicada.

Recibo de Correspondencia Oficial Confidencial

Distinguida por la palabra confidencial o privado, se le debe dar un tratamiento de especial reserva, se radicará con la información que se pueda obtener del sobre y su trámite se hará sin abrirlo, enviándolo a su destinatario.

Igual tratamiento se dará a los documentos que tienen reserva como las investigaciones preliminares, los pliegos y autos de cargos que formulen la

Procuraduría General de la Nación y demás órganos de control dentro de los procesos disciplinarios y de responsabilidad fiscal, lo mismo que los respectivos descargos.

En caso de que por desconocimiento del contenido se abra un sobre que contenga documentos que tienen reserva, inmediatamente se detecte el hecho se procederá a cerrar el sobre nuevamente y se dará trámite con reserva de su contenido.

Correspondencia Personal

Es la que viene dirigida a los diferentes servidores públicos, pero que no tiene carácter oficial y es de interés particular.

Despacho de Correspondencia Externa

El despacho de la correspondencia oficial hacia sus destinatarios será realizado por intermedio de la empresa con la cual se contrate el servicio.

No obstante lo anterior, una vez cumplida la radicación de la correspondencia externa, y dependiendo la necesidad y premura, un servidor público autorizado podrá efectuar su entrega. De ocurrir esto se dejará constancia de la entrega del documento original al servidor público autorizado, exigiendo nombre y firma en la copia del mismo.

6. TRÁMITE PARA LA RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Para el trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se deben observar los plazos legales contenidos en la Constitución Política de Colombia y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, que rige a partir de julio de 2012 y en la reglamentación interna que se ha expedido o llegare a expedir La Gobernación de La Guajira.

En lo que tiene que ver con la regulación expresa del derecho de petición y sus diferentes modalidades, es preciso señalar que la Corte Constitucional en sentencia C-810 de 2011, declaró la inexecutable de los artículos que en la nueva Ley, la 1437 de 2012, regulaban este derecho fundamental, y para garantizar su vigencia consideró prudente mantener vivas estas normas, hasta diciembre del año 2014, cuando el Congreso de la República deberá expedir la Ley estatutaria que regule el derecho de petición.

6.1. Trámite del derecho de petición PQRS

Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en la Ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución.

Conforme con la nueva normatividad que rige la materia, toda solicitud de cualquier persona se presumirá que es en ejercicio del derecho de petición, sin que sea necesario invocarlo y en la Gobernación de La Guajira se le dará este tratamiento para suministrar la respuesta al peticionario.

Ahora bien, la recepción de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) de los ciudadanos(as), se deben imprimir, radicar y clasificar de acuerdo con los procesos que estén siendo afectados, para luego dirigirlas a los responsables de dichos procesos, quienes deben solucionarlas en los términos legales .

6.2. Plazo para resolver las solicitudes de los ciudadanos

Teniendo en cuenta lo previsto en las normas vigentes, toda petición en interés general y particular deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, con excepción de:

Peticiones, quejas y/o reclamos enviadas por ciudadanos en condiciones especiales de vulnerabilidad (desplazados y víctimas), plazo diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

Las peticiones de documentos, plazo diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, a cuyo vencimiento opera el silencio administrativo positivo, con entrega de copias dentro de los tres (3) días siguientes.

Las consultas a las autoridades, plazo treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

Las solicitudes de información entre autoridades deberán resolverse en un término no mayor de diez (10) días hábiles. En los demás casos, se resolverán las solicitudes dentro de los quince (15) días hábiles.

Cada PQRS deberá contar con los soportes que evidencien el trámite que se surtió para su respuesta.

Cuando no sea posible atender la solicitud dentro del plazo, deberá informarse al ciudadano de inmediato o antes del vencimiento del término señalado en la Ley, expresando los motivos de la demora y señalando el plazo razonable en que se dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

En la Gobernación de La Guajira deberán atender prioritariamente las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental, cuando se trate de evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocado.

6.3. Modalidades del derecho de petición

Conforme lo establece el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo mediante el ejercicio del derecho de petición los ciudadanos podrán requerir, entre otros, los siguientes servicios:

- ✓ Reconocimiento de un derecho,
- ✓ Solicitud de resolver una situación jurídica,
- ✓ Solicitud de prestar un servicio,
- ✓ Pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos,
- ✓ Formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Se podrán hacer peticiones verbales y los servidores o contratistas deberán, si el ciudadano lo pide, dejar constancia escrita de ello. Los servidores públicos y oficiales de la Gobernación de La Guajira no podrán negarse a recibir solicitudes incompletas si el ciudadano insiste en su radicación, sin embargo con posterioridad deberán requerir su complementación.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no atienda el requerimiento de completar su escrito o solicitud verbal dentro del plazo legal, que de conformidad con las normas legales es de 1 mes, salvo que antes de vencerse el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Cuando un ciudadano solicite copia de un documento sometido a reserva, y no obstante la negativa, se insista en la misma, se deberá agotar el trámite de insistencia previsto en la Ley, ante el Tribunal Contencioso Administrativo, para que allí se adopte la decisión que en derecho corresponda.

6.4. Deberes de los ciudadanos en ejercicio del derecho de petición

1. Elevar las peticiones con el lleno de los requisitos exigidos en la norma.
2. Diligenciar completamente la solicitud y en el evento de hacerlo de forma incompleta, adecuarla dentro del plazo legal.
3. Dirigir solicitudes respetuosas.
4. Abstenerse de abusar del ejercicio del derecho de petición.
5. Aportar información cierta para efectos del suministro de la respuesta.

6. RECOMENDACIONES PARA UN ADECUADO PROCESO DE COMUNICACIÓN.

7.

Escuchar nos Ayuda a Comunicar

Como servidores públicos, la mayor parte de nuestro tiempo nos la pasamos escuchando a la ciudadanía. Debemos hacer que la comunicación se transforme en retroalimentación donde se facilite la acción de retorno para garantizar que nuestro mensaje llegue tal y como es y sea comprendido.

Para ello se recomienda:

- ✓ Escuchar activamente.
- ✓ Entenderlo como una oportunidad única de aprendizaje donde estemos conscientes de que el ciudadano puede aportarnos grandes cosas.
- ✓ Tomar notas.
- ✓ Solicitar más información.
- ✓ Formular preguntas y reclamar ejemplos prácticos.
- ✓ Resumir la información que nos ha aportado el interlocutor.

El saber escuchar se convierte en un elemento primordial en el proceso de la comunicación, pues permite obtener información útil de la persona que nos está hablando, además de hacerle sentir que se le está respetando, facilitando el entendimiento y la comprensión.

Proceso de Escucha

La mayoría de las personas creen que el proceso de escucha se caracteriza simplemente por escuchar y responder pero este consta de 4 fases:

Sentir: se caracteriza por oír y captar expresiones verbales y no verbales.

En esta fase se debe tener mucho cuidado al producir inferencias motivadas por lo que sentimos percibimos, por nuestra sensibilidad auditiva que por último se pueden convertir en distorsiones.

Interpretar: es la coherencia y consistencia entre lo que se quiere decir y lo que se entiende.

Evaluar: Fase donde se valora la información que hemos recibido, su forma de utilización, y en qué momento tenemos la suficiente para poder responder.

Responder: Es el momento donde damos la información que necesita interlocutor.

Ventajas de una escucha activa

Entre las ventajas que proporcionan la escucha activa, podemos enumerar las siguientes:

- Reduce la tensión.
- Ayuda a comprender a los demás.
- Sirve como fuente de aprendizaje.
- Estimula la cooperación con los demás.
- Aumenta la confianza del interlocutor.
- proyecta una imagen de inteligencia y respeto en el ciudadano.

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 nuestra 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: Nos equivocamos en la manera de comunicarnos.
- Desconocimiento del entorno socio cultural: Debemos saber, y conocer, donde estamos, a quién nos dirigimos y sus circunstancias.
- Falta de tiempo acompañada de mucha carga laboral.

Clases de Barreras

1. Barreras Debidas al Propio Proceso de Comunicación.

Por una codificación inadecuada: Es cuando la persona no consigue expresar o transmitir exactamente lo que piensa y lo que quiere decir.

Prejuicios: Ideas preconcebidas por rasgos físicos, o circunstancias de las personas.

Estereotipos, basados en imágenes mentales sobre las personas y el medio en que viven. Mensaje demasiado largo, complejo o totalmente desconocido.

Por el canal de transmisión, la forma o el medio de transmitir el mensaje:

- Directamente de persona a persona
- A través de otras personas
- Mediante el Teléfono

2. Barreras Debidos a las Características y Actitudes de los Comunicantes.

De manera concisa las podemos resumir en:

- Rigidez (No saber o no querer adaptarse a la otra persona, a la situación...).
- Distanciamiento o frialdad.
- Timidez o retraimiento.
- Irritabilidad.
- Inestabilidad de carácter.
- Falta de sinceridad.
- Miedo a preguntar (por no parecer tonto o inculto).
- Presunción, engreimiento.
- Despreocupación por los demás.
- Actitud defensiva (la persona que actúa de manera defensiva, aunque presta cierta atención a lo que se está diciendo, gasta una apreciable cantidad de energía en defenderse).
- Incoherencia entre lo que se dice y lo que se hace (entre la comunicación verbal y la no verbal).
- Tradición, resistencia al cambio.
- Egocentrismo.
- Inseguridad personal.

- Miedo a preguntar (por no parecer tonto o inculto).
- Presunción, engreimiento.
- Despreocupación por los demás.
- Actitud defensiva (la persona que actúa de manera defensiva, aunque presta cierta atención a lo que se está diciendo, gasta una apreciable cantidad de energía en defenderse).
- Incoherencia entre lo que se dice y lo que se hace (entre la comunicación verbal y la no verbal).
- Tradición, resistencia al cambio.
- Egocentrismo.
- Inseguridad personal.

3. Barreras Debidas a la Propia Situación de la Comunicación.

- Situación de ruido, tumultuosa.
- Presencia de otras personas.
- Normas o estructuras que impiden la comunicación.
- Elección de canales poco apropiados para transmitir el mensaje.
- Elección del momento/lugar poco apropiado para la comunicación.

Para ello es necesario establecer unas reglas que nos pueden ayudar a afrontar estas barreras como son:

- Propiciar un clima agradable.
- Escuchar y comprender al ciudadano en sus propios términos.
- Ser comprensivo con sus circunstancias, ponernos en su propio lugar es decir, ser empáticos.
- Evitar las distracciones e interrupciones, ya sean a través del teléfono, por nuestros compañeros de trabajo, por otros ciudadanos, etc.
- Escuchar y resumir las ideas esenciales y volverle a repetir lo que él ha expresado.
- Tomar notas y preguntar, si es preciso, lo que él ha dicho, o viceversa.
- Ser flexible.
- Utilizar un lenguaje acorde con el ciudadano.
- Mantener una expresión agradable.
- No mostrar inseguridad.
- Mantener una actitud abierta, es decir, no estar a la defensiva
- Evitar la burla debida a dificultades y fracasos en la comunicación.
- Fomentar sentimientos de seguridad en el ciudadano, así como ser tolerante con los sentimientos de los demás.

Hacia la Búsqueda de la Solución de los Conflictos.

En general para nosotros la palabra conflicto significa algo negativo que promulga la agresividad, las asperezas, enfrentamiento confrontación. Pero son comunes en nuestro diario vivir. Es importante, en toda situación conflictiva, poner en práctica la escucha activa y la empatía.

Entre otros aspectos debes tener en cuenta lo siguiente:

- No mostrarse 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.
- Separar el problema de las personalidades. Sé duro con el problema pero suave con las personas.
- Trazarse como objetivo en la búsqueda de la solución: todos deben ganar en nuestro diario vivir. Es importante, en toda situación conflictiva, poner en práctica la escucha activa y la empatía.

Entre otros aspectos debes tener en cuenta lo siguiente:

- No mostrarse 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.
- Separar el problema de las personalidades. Sé duro con el problema pero suave con las personas.
- Trazarse como objetivo en la búsqueda de la solución: todos deben ganar

8. GLOSARIO

Atributos de Servicio: Son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.

Calidad: Es el grado en el que se cumple con los requisitos, entendiendo por requisito la “necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria” (norma de calidad ISO 9000-9001).

Canales de Atención: Son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.

Canal Presencial: Espacio físico en el que los ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

Las oficinas de atención, los centros integrados de servicios, y demás espacios destinados por las entidades para la atención de los ciudadanos pertenecen a este canal.

Ciudadanía-Ciudadano: Toda persona, natural o jurídica, que requiera de un trámite, la utilización o disfrute de un bien o la prestación de un servicio determinado, para la satisfacción de una o más necesidades.

Servicio: Su aptitud para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido, así como las condiciones bajo las cuales se debe utilizar en orden a la norma y adecuada satisfacción de la necesidad o necesidades para las cuales está destinado.

Trámite: Cualquier solicitud o entrega de información que las personas físicas o morales hacen ante una dependencia o entidad; sea para cumplir una obligación u obtener un beneficio o servicio o, en general, a fin de que se emita una resolución, así como cualquier documento que dichas personas estén obligadas a conservar.

Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Quejas: Es la expresión de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal. Las quejas se tramitan como averiguaciones disciplinarias de conformidad con la ley 734 por expreso mandato legal.

Reclamos: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Sugerencias: Es un consejo o propuesta que formula un ciudadano tercero a la entidad para mejorar, agilizar, la calidad de los servicios, tramite y/o la atención al cliente.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético profesional.

