



# Protocolos de Atención al **USUARIO**

 **Acuecar**  
S.A E.S.P



# Contenido

Presentación	3
Diez premisas del buen servicio	5
Reflexiones preliminares a la atención al usuario	6
Qué es el servicio al usuario	7
Objetivos	8
Atributos del buen servicio	9
Calidad en el servicio	10
Momento de la verdad y ciclo del servicio	11
Factores claves que impactan al usuario	13
Pautas preliminares en la atención	15
Protocolos para el buen servicio	17
Pautas generales	17
Protocolo básico de atención presencial	18
Manejo de usuarios conflictivos	20
Tips para dar una respuesta en caso de no resolver favorablemente una solicitud	22
Protocolo básico de atención telefónica	22
Protocolo básico de atención virtual	25
Retroalimentación de la atención	29
Evaluación de la satisfacción del usuario	30

# Presentación

Creemos férreamente que el usuario es el punto de partida y el fin primordial de la gestión de ACUECAR; reconocemos que sin usuarios no hay servicios, y que, no logramos prestar un buen servicio si existen usuarios insatisfechos respecto de sus intereses, necesidades y expectativas.

Reconocemos el impacto social que tiene la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado con calidad en el municipio, de ahí que centremos nuestros esfuerzos en garantizar servicios integrales que dignifiquen la calidad de vida de los carmelos. Esto implica mucho más que potabilizar y suministrar agua potable y brindar el servicio de alcantarillado sanitario, por eso nos preparamos para ofrecer una cálida, útil, oportuna y satisfactoria atención nuestros usuarios.

Estos protocolos de atención al usuario constituyen un decálogo de buenas prácticas que orientan y encauzan a los colaboradores de ACUECAR a cumplir estándares de atención al usuario, con un trato digno y afable a cada persona que interactúa con la empresa; y sobre todo, buscando satisfacer sus necesidades y expectativas

Nuestro principal desafío es alcanzar la satisfacción de nuestros usuarios o clientes e impactar positivamente sus vidas con servicios de calidad, que cada usuario que interactúe con nosotros, se lleve algo más de lo que viene a buscar: una sonrisa, un saludo caluroso, una atención confortable y excepcional; y, principalmente, una solución.



Trabajamos con determinación y entrega para lograr la satisfacción de nuestros usuarios. Estamos cumpliendo metas y objetivos integrales, que van desde el desarrollo institucional, mejoras a la infraestructura física y tecnológica, mayor uso de tecnologías de la información, hasta el impulso de estrategias innovadoras para lograr altos estándares de calidad en el servicio; pero especialmente nos comprometemos a promover y entregar un trato cordial, decoroso y con calidez.

Los siguientes protocolos de atención al usuario, más que etiquetas, son guías de acción que delinean la ruta a seguir para lograr satisfacerlo a través de los servicios que le ofrecemos. Este documento promueve buenos hábitos y prácticas, y contiene unos lineamientos, dinámicas y ejercicios que deben cumplirse en la interacción directa con el usuario.

Promovemos en nuestros colaboradores el placer en servir, de atender y de orientar a quienes nos visitan o contactan a través de nuestros canales de comunicación. Estamos convencido de que estas pautas de interacción contribuirán a dignificar a los usuarios, recordándoles que son los actores más importantes en la gestión de Acuecar. Esperamos lograr que nuestros colaboradores sean mas empáticos y solidarios, y que encuentren sentido al servir a los demás.





# Diez Premisas del BUEN SERVICIO

1

**El usuario es lo primero.** No importa lo que estés haciendo, el usuario siempre es la prioridad. Recordemos que sin usuarios no hay servicios; sin ellos, no se cumple el objetivo institucional

2

**Un usuario insatisfecho genera usuarios insatisfechos.** La información por un buen o mal servicio trasciende; si un usuario está insatisfecho o contento con el servicio, pasará la voz a los demás. Cuida siempre que tus acciones y actitudes, busquen la satisfacción de los usuarios.

3

**Cumple lo que prometes.** No te comprometas con el usuario a imposibles. Cumple con los plazos y los pactos que realices con los ciudadanos en el marco del servicio.

4

**No hay imposibles cuando se quiere.** Cuando tenemos claro que el ciudadano es lo más importante, se facilita el camino para lograr su satisfacción..

5

**Para el usuario tú marcas la diferencia.** El colaborador que atiende al usuario le da un toque personalizado a la atención con su actitud y disposición. De éste depende la satisfacción del usuario.

6

**Sólo hay una forma de satisfacer al usuario:** darle más de lo que espera. Más allá del servicio que el usuario busca, debemos sorpréndelo siempre, con algo que él no espera.

7

**El juicio sobre la calidad del servicio lo hace el usuario.** No importa qué tan bien crees que prestas el servicio, siempre permítelle al usuario evaluarlo.

8

**La mejor opción para satisfacer al usuario es trabajar en equipo.** Cuando se trata de satisfacer al usuario todos somos un equipo, todos nos comprometemos.

9

**Por muy bueno que sea el servicio siempre hay algo por mejorar.** Aún cuando la evaluación del servicio sea la mejor, no olvides que la mejora es continua e infinita.

10

**Fallar en un punto significa fallar en todo.** Cuida cada momento de la atención al usuario, un solo error puede comprometer el esfuerzo de muchos.

# Contexto de calidad y calidez en la Atención al Ciudadano

✓ No olvides que la finalidad quien presta un servicio público, es **servir al público**, y, por tanto, el usuario es la razón por la que estás aquí.

✓ Se **amable siempre** con el usuario, que se te note el agrado de atenderlo.

✓ La **expresión corporal cuenta**, no importan tus palabras cordiales si el ciudadano usuario expresiones faciales o movimientos corporales una mala actitud o resistencia en la atención.

✓ Tendrás **un sólo primer momento** para causar una primera buena impresión. Cuida ese instante y procura mostrar lo mejor de ti.

✓ La **puntualidad es indispensable** para mostrar una buena imagen. Es el reflejo de la disciplina y responsabilidad.

✓ Quien no vive para servir **no sirve para vivir.** (Teresa de Calcuta)

✓ No olvides **saludar siempre** a cada usuario, no importa si no eres tú quien está atendiendo su solicitud.

✓ Haz siempre **contacto visual** con el usuario.

✓ El **momento de la verdad** se da en el primer instante en que el usuario entra en contacto con la empresa, de ahí la importancia de cuidar todos los aspectos: el saludo, la infraestructura, aseo, acondicionamiento, etcétera.

✓ Tu **sitio de trabajo** hace parte de tu imagen personal. Una oficina organizada hablará muy bien de ti.

✓ **Dedícate al usuario.** Disponte a atenderlo; procura no atender llamadas o a los compañeros en el momento de la atención.



# ¿Qué es el SERVIR AL USUARIO?

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

En ACUECAR entendemos el servicio al usuario **como nuestra razón de ser**. Los usuarios son el eje de la gestión de la empresa, por eso, todos y cada uno de nuestros esfuerzos deben buscar satisfacer sus necesidades y garantizar su bienestar individual y colectivo.

El servicio al usuario en Acuecar, está encaminado a facilitar que se cumplan los deberes de los usuarios y que sus derechos sean reconocidos y garantizados.

Acuecar presta el servicio al usuario a través de diferentes canales de atención; y lo hace de manera preferencial, a través de nuestro punto de contacto presencial, aunque en la actual época por el Covid 19, promovemos la atención virtual.



# OBJETIVOS



El objetivo fundamental de estos Protocolos de atención al usuario es establecer procedimientos y guías de acción para la operación cotidiana del servicio. Por esta razón es indispensable que se cumplan por parte de quienes participan en el **Ciclo de Servicio al Ciudadano** en ACUECAR.

## Buscamos...



Promover en los servidores públicos, **una cultura de servicio** que atienda y valore las necesidades y peticiones de los usuarios y de la ciudadanía en general.



Brindar los servicios de una manera cortés, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen, con **una especial consideración en su condición humana**.



Estandarizar reglas en la atención a los usuarios con **protocolos que buscan lograr su satisfacción**.



Desarrollar y fortalecer en los colaboradores **destrezas y habilidades para la atención al público**, especialmente en aquellos que se relacionan con el servicio y atención a los usuarios.



Sensibilizar a los colaboradores de ACUECAR, sobre la **importancia de una adecuada actitud** en el servicio, y una nueva cultura de satisfacción del usuario.

# Lo que implica un BUEN SERVICIO

Para que el servicio al usuario sea realmente de calidad, debe cumplir con las siguientes características o atributos:

- CONFIANZA** Que se presten los servicios de tal forma que los usuarios confíen en la exactitud de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos. Se debe responder siempre con transparencia y equidad.
- AMABILIDAD** Significa que se deben brindar los servicios de una manera respetuosa, gentil y sincera.
- DIGNIDAD** Que el servicio se brinde tratando a los usuarios con la importancia que se merecen, teniendo en consideración su condición humana.
- EFFECTIVIDAD** Implica que el servicio responda a las necesidades y solicitudes ciudadanas, siempre que éstas sean respetuosas.
- OPORTUNIDAD** Implica que el servicio sea ágil y se preste en el tiempo establecido y en el momento requerido.



# Calidad en el SERVICIO

Prestar un **servicio de calidad** a los usuarios requiere del compromiso de cada colaborador de ACUECAR, que asuma una actitud positiva y afectiva. No hay que olvidar que una Empresa de servicios públicos sin usuarios, es como una escuela sin estudiantes. Dicho de otra manera, **sin usuarios no hay servicio**.

Desafortunada y equivocadamente, una entidad o un servidor se evalúan más con base en su capacidad para ejecutar tareas o recursos, que por el servicio que presten a la ciudadanía y/o usuarios, aun cuando las entidades fueron creadas para llevar algún servicio al ciudadano.

Para lograr el cambio cultural hacia una gestión orientada en el servicio al usuario, ACUECAR trabaja en reforzar nuevos propósitos y desarrollar actitudes, habilidades y conductas adecuadas de servicio. Para tal fin, se promueven en nuestros colaboradores, las siguientes habilidades y aptitudes:

**Amabilidad**

**Cortesía**

**Paciencia**

**Tolerancia**

**Sensibilidad**

**Dinamismo**

**Razonamiento**

**Comprensión**

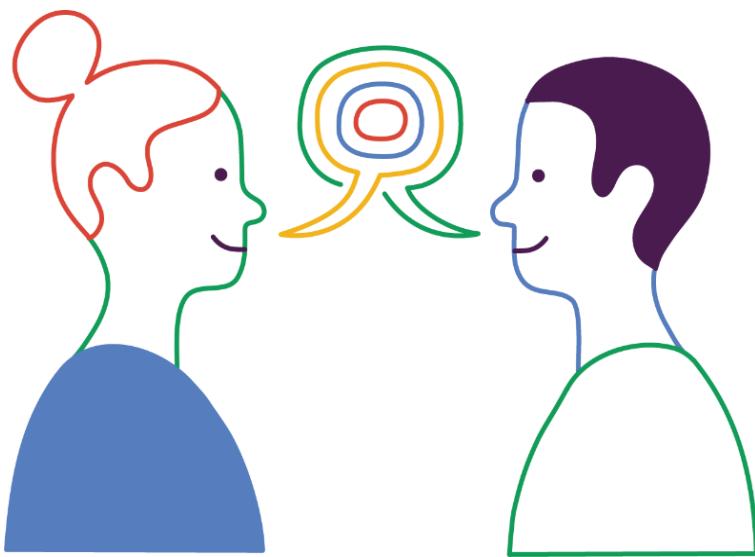
**Creatividad**

**Autocontrol**

**persuasión**

**Pasión**

**Capacidad para  
escuchar, asesorar y  
orientar**



# Momento de la Verdad y Ciclo del SERVICIO

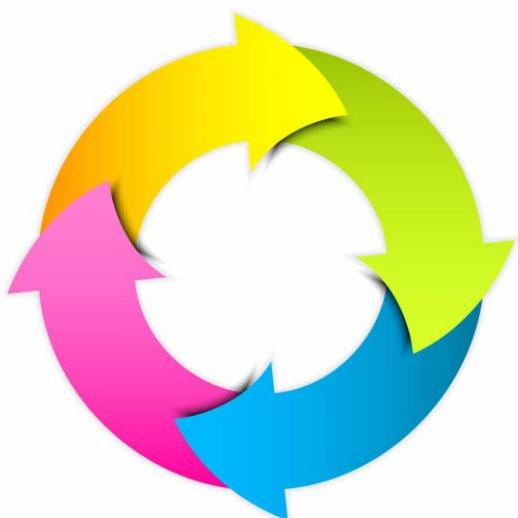
El **Momento de la Verdad** es el instante en el cual el usuario entra en contacto con ACUECAR y se crea una impresión sobre la calidad del servicio. No necesariamente lo determina el contacto humano ya que la infraestructura, señalamientos, oficinas, etc., es también un momento de la verdad.

A partir del momento en que el cliente se expone a un momento de la verdad, comienzan a formarse las percepciones. Ejemplos:

- ✓ Presencia y atención del personal de la empresa.
- ✓ Limpieza, orden y ambientación.
- ✓ Fachada, iluminación y accesibilidad en perfectas condiciones.
- ✓ Servicio de atención al usuario para todas las consultas y reclamos.

**Para poder ofrecer un mejor servicio a los usuarios, se requiere controlar cada momento de la verdad.**

El **ciclo de servicio** es la secuencia repetible de acontecimientos en el que funcionarios y colaboradores buscan satisfacer las necesidades y expectativas del usuario que interactúa con la empresa.



El **ciclo empieza** en el primer punto de contacto entre usuario y la empresa ACUECAR, y termina temporalmente, cuando el usuario considera que el servicio está completo; y se reinicia cuando éste decide regresar por él.

El Ciclo de Servicio lo constituyen los diferentes puntos de contacto (momentos de verdad) que se dan en la relación con el usuario y marcan eventos claves de satisfacción o insatisfacción frente al servicio, y por ende la imagen de la entidad. En este ciclo los usuarios interactúan con colaboradores que cumplen funciones diferentes (roles) y dependen de la estructura del servicio a saber:

## Rol de seguridad y vigilancia

Estos roles tienen como finalidad: prevenir, detener, disminuir o disuadir amenazas que puedan afectar la seguridad de las personas o bienes de ACUECAR. Por esto, es preciso reconocer la importancia del rol de vigilancia en el ciclo de servicio, al ser **el primer contacto con la ciudadanía** en su ingreso a cualquier punto de atención por cuanto es necesario contar con su disposición, para que una vez cumplida la labor de seguridad, se direccione a los visitantes al punto de información u orientación.



## Rol de orientador

Se ubica al ingreso del punto de atención, generalmente en la recepción o en el punto de información, la ejerce cualquier colaborador. Su **actividad básica es orientar** a los usuarios y visitantes mientras permanece en el punto de atención principal y realiza todos sus trámites y servicios.



## Rol de atención al ciudadano

Lo ejerce el colaborador encargado de atender a los usuarios y estar pendiente de que el servicio se preste en las condiciones establecidas, realizando un monitoreo permanente a la prestación del servicio y al cumplimiento de los requisitos del producto.



## Rol de Evaluador

Se ejerce con la aplicación de la encuesta de satisfacción al usuario, una vez se haya brindado la atención presencial; y tiene como finalidad evaluar el grado de conformidad del usuario respecto de la calidad del servicio atención o producto recibido.

# Factores claves para impactar a la CIUDADANÍA

## Actitud

Es el conjunto de comportamientos que emplea un individuo en su relación con otros. En la relación con el usuario, el colaborador debe emplear **comportamientos** que denoten interés por el trabajo que realiza, preocupación por **satisfacer sus requerimientos**, y **sentido de pertenencia** con la institución a la que representa.

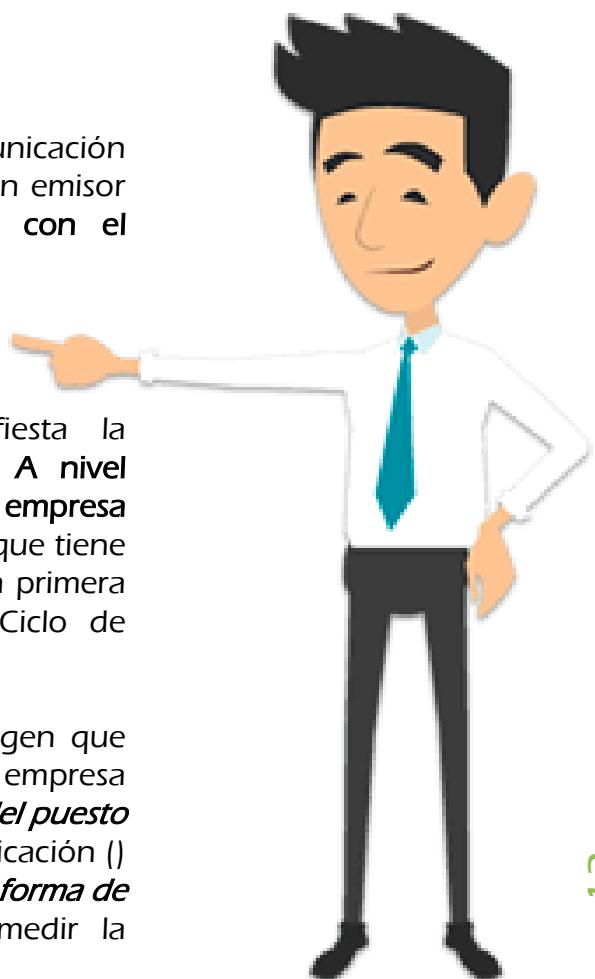
## Comunicación

Es la “acción y efecto de comunicarse”. La comunicación humana se manifiesta cuando un receptor y un emisor intercambian información. **La comunicación con el usuario debe ser cordial y asertiva.**

## Imagen

Es una representación visual que manifiesta la apariencia de un objeto real o imaginario. **A nivel organizacional, es la visión que se tiene de una empresa en el mercado.** En el servicio, es la percepción que tiene el usuario al recibir un bien o un servicio, es la primera impresión en el momento de verdad del Ciclo de Servicio.

Por lo anterior, se puede deducir que la imagen que proyecta el colaborador de sí mismo y de la empresa que representa (*forma de vestir, organización del puesto de trabajo y disposición para servir*) y la comunicación () son factores *dtono de voz, palabras que utiliza, forma de escuchar* determinantes cuando se pretende medir la satisfacción de los usuarios.



# Lineamientos preliminares en la ATENCIÓN

## Presentación personal

La apariencia personal de los colaboradores en los puntos de servicio al usuario produce un gran impacto en las personas a quienes se les presta un servicio, y refuerza la imagen de la Empresa. **Una forma de vestir demasiado osada o descuidada crea una impresión negativa**, puede conllevar a que los ciudadanos se formen una impresión desagradable en la atención.

Los usuarios esperan una presentación personal apropiada de los colaboradores de ACUECAR para la tarea que deben realizar, y que de refleje la importancia que le dan a la atención. Una adecuada presentación personal coadyuva a la dignificación del servicio; por consiguiente, los colaboradores de los puntos de contacto deben tener en cuenta lo siguiente:



- ✓ Identificarse con su respectivo carné, a la vista de la ciudadanía.
- ✓ Eliminar el uso de tenis, camisetas deportivas (salvo eventos especiales), camisas sin mangas, gorras no institucionales, y similares.
- ✓ Lucir el cabello y las uñas limpias y bien arregladas.
- ✓ Si usa maquillaje, debe aplicarlo antes de la llegada al puesto de trabajo y este debe ser natural, reflejando una imagen sobria y agradable. Evite hacer retoques a la vista de la ciudadanía.
- ✓ Garantizar el aseo personal en todo momento, evitando olores desagradables como el de cigarrillo.
- ✓ Evitar aplicar perfumes en el puesto de trabajo.
- ✓ Procurar no usar audífonos en el puesto de trabajo.

# Lineamientos preliminares en la ATENCIÓN

## Presentación de puestos de trabajo



El **cuidado y apariencia** de los espacios físicos donde se presta el servicio tiene un impacto inmediato en la percepción del usuario; un puesto de trabajo sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor que se desarrolla da la sensación de desorden, descuido y desorganización, lo cual se le atribuye tanto al servidor o servidora que ocupa el lugar, como al punto de atención.

Debe mantenerse el **orden y la pulcritud en los puestos de trabajo**, para generar una sensación de armonía y eficiencia en el desempeño de su cargo, además de facilitar la labor individual.

En este sentido, el **puesto de trabajo** donde se atiende al usuario debe estar **siempre bien presentado**; para esto, se deben seguir las siguientes recomendaciones:

- ✓ Mantenerlo en perfecto orden y aseo.
- ✓ Las carteras y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del ciudadano.
- ✓ **No tener** elementos distractores como radios, revistas y juegos en el puesto de trabajo. Se pueden utilizar fotos y celulares siempre que no genere distracción.
- ✓ **No consumir** alimentos mientras se atiende al público, ni reproducir música que genere distracción en los puestos de trabajo.
- ✓ La papelería e insumos deben estar guardados en las gavetas del escritorio y solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel.
- ✓ Los documentos deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal o de gestión.
- ✓ La papelera de **basura** no debe estar desbordada.

# Lineamientos generales en la ATENCIÓN

Al inicio y durante la atención tenga en cuenta lo siguiente:

- ✓ Documéntese con respecto a la información que se va a transmitir.
- ✓ Prepárese de antemano: le resultará más fácil escuchar, si ha preparado usted su parlamento o esquema de conversación.
- ✓ Tome notas, le permitirá acordarse de los puntos importantes.
- ✓ Pregunte cuando no esté seguro de haber comprendido suficientemente.
- ✓ Haga sentir que está atento diciendo de vez en cuando “**sí, entiendo**”, demostrando empatía a través de su voz, mostrando al interlocutor que le está escuchando, que se pone en su lugar, que comprende lo que dice. Asienta con la cabeza y utilice frases como “...entiendo su situación”.
- ✓ Frases de recuerdo: si desea que su interlocutor dé más información sobre un tema, emplee frases del tipo “**decía Ud...**”; después prosiga con alguna pregunta: quién, qué, cuándo, dónde, por qué, cómo...
- ✓ Evite sacar conclusiones precipitadas de lo que cree va a decir el interlocutor y **no intente finalizar sus propias frases mentalmente**.
- ✓ Una pausa de su interlocutor, aunque sea larga, no significa que lo haya dicho todo, permítale continuar.
- ✓ Respire pausadamente.
- ✓ Reformule los hechos importantes.
- ✓ Sea prudente respecto a lo que su interlocutor este manifestando.
- ✓ Evite los juicios sobre la situación o condición del ciudadano.



# PROTOCOLOS para el buen Servicio

Teniendo en cuenta que cada canal de comunicación con el usuario tiene sus características propias, es importante establecer protocolos que sean utilizados por ACUECAR en la **Atención Presencial**.

Cabe señalar que los protocolos están dirigidos a todos los colaboradores que brindan atención presencial, cualquiera que sea el cargo, forma de vinculación y rol desempeñado.

## Pautas generales



Es importante hacer sentir bien al ciudadano. Para lograr este propósito todos los servidores públicos aplicarán el siguiente protocolo de atención al usuario:

- ✓ **Horario:** Cumpla estrictamente el horario de trabajo, preséntese en el **punto de atención 15 minutos antes de iniciar la jornada laboral**, con el fin de prepararse para la atención, verificar que esté limpio el puesto de trabajo y sus respectivos equipos, y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio.
- ✓ **Expresión facial:** la expresión facial es relevante, el lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, **educado, cortés**.
- ✓ **Voz y Lenguaje:** el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y **vocalizar de manera clara** para que la información sea comprensible.
- ✓ **Postura:** la postura adoptada mientras se atiende a los usuarios refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable **mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar posturas rígidas o forzadas**.
- ✓ **Dotación:** Es importante conocer la dotación de las instalaciones, ubicación e identificación de módulos, ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia, los puntos de fotocopiado y de pago, entre otros. De igual forma, estar enterados de los procedimientos para atención de emergencias.

## Protocolo básico de atención presencial

- ✓ Haga **contacto visual** con la persona desde el momento en que se acerque.
- ✓ **Sonríale** al usuario, de modo que sienta que está agradado de servirle.
- ✓ **Salude de inmediato de manera amable** y sin esperar a que le saluden primero, usando la expresión “**en qué le puedo servir**”.
- ✓ Pregunte al usuario su nombre y úselo para dirigirse a él o ella cuando menos una vez durante la atención, anteponiendo “**señor**” o “**señora**”.
- ✓ Brinde una **atención completa y exclusiva** durante el tiempo del contacto.
- ✓ Utilice los **30 primeros segundos para sorprender favorablemente** a la persona, con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- ✓ Hágale saber que usted tiene interés en conocer su necesidad, utilice frases como: “**Entiendo que usted requiere...**”
- ✓ Tenga en cuenta que en ningún momento es válido dirigirse al usuario con diminutivos o expresiones que puedan incomodarlo o ser malinterpretadas de su parte como: “**reinita, mamita, abuelita, hijita, papito, muñeca, princesa**”.
- ✓ Responda a las preguntas del ciudadano y brinde toda la información que requiera de forma **clara y precisa**.
- ✓ En caso que la solicitud no pueda ser resuelta en ese punto de atención, brinde amplia explicación del porqué debe dirigirse a otro punto, cuidando de **orientar al usuario de la manera más precisa**. Si el punto al cual debe remitirse se encuentra ubicado en el mismo lugar, indíquele hacia donde debe dirigirse.
- ✓ Trabaje para garantizar la satisfacción de la persona atendida; **sea su asesor**.
- ✓ **Si debe retirarse del puesto de trabajo** para realizar alguna gestión relacionada con la consulta del usuario, **infórmeme del porqué se retira y el tiempo aproximado que debe esperar**. Al regresar se debe agradecer la espera.



## Protocolo básico de atención presencial

- ✓ Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, **explique** al usuario la razón e **informe** la fecha en que su requerimiento será atendido y el medio por el cual se le notificará.
- ✓ En la finalización del servicio, confirme con el usuario si está clara la información o el trámite realizado, y si es el caso, **informe sobre tareas pendientes o adicionales** a realizar para culminar con su requerimiento. Si es posible y/o necesario entregue información escrita para garantizar su total transferencia.
- ✓ Demuestre **entusiasmo y cordialidad**.
- ✓ Use el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- ✓ Haga que los **últimos 30 segundos** cuenten para entregar un producto satisfactorio y de calidad.
- ✓ Finalice el servicio expresando una despedida cordial, usando la expresión "**hay algo más en que le pueda servir**".
- ✓ Permanezca siempre en su puesto de trabajo, listo para atender con dedicación exclusiva a la próxima persona que requiera de su servicio; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, **asegúrese que alguno(a)** de sus compañeros(as) **esté atento a reemplazarlo durante su ausencia**.
- ✓ Deje lo que esté haciendo mientras sirve al usuario; esto **le hará sentir que él o ella merece toda su atención**.
- ✓ No converse por teléfono ni con los compañeros(as) temas ajenos a la solicitud del usuario, mientras lo atiende.
- ✓ Sea prudente en su manera de reír, sentarse, pararse, toser, estornudar, etc.
- ✓ La atención que se dé a amigos, familiares y conocidos debe ser igual a la que se presta a todos los usuarios, sin distingo alguno.
- ✓ No coma ni mastique chicle mientras está en su puesto de trabajo.



# Manejo de visitantes o usuarios CONFLICTIVOS

Examine primero sus propias reacciones frente a los demás. La respuesta instintiva, aunque a menudo comprensible, no siempre es la mejor desde ninguna perspectiva. Las personas difíciles están tan acostumbradas a emplear una serie de tácticas, que es muy probable que caiga de lleno en su trampa y les dé pie para que la ataquen.

Muy probablemente los trabajadores terminan enfadados, frustrados y decepcionados consigo mismos. Por ello, es mucho mejor pensar antes de reaccionar y aún mucho mejor, si conoce la estrategia adecuada para el caso.

Usted puede elegir el modo de reaccionar y responder a las personas, comprenda las opciones que tiene y aprenda a reconocer cuál es la mejor y la más apropiada en cada caso. Podrá incrementar sus puntos fuertes (*y se supone que disminuirán los débiles*) y aprenda a no dejarse arrastrar hacia una respuesta que no le conduce a ninguna parte y que le deja agotado y desengañado de sí mismo.



Entre las herramientas que facilitan el tratamiento a usuarios difíciles, se sugieren las siguientes:

- ✓ Deje que el usuario se desahogue y diga cómo se siente:

**Que se exprese sin interrupciones**

**Muéstrele con su actitud que lo está escuchando**

**Mantenga el contacto visual**

**Evite tomarse la situación como personal.**

- ✓ En lugar de formarse una opinión negativa del usuario, pregúntese: **¿Qué necesita esta persona y cómo le puedo satisfacer esa necesidad?**, muéstrelle solidaridad.

- ✓ Presente al usuario disculpas por lo ocurrido y hágale ver que usted **comprende la situación**.

# Manejo de usuarios o visitantes CONFLICTIVOS



## Empiece a solucionar el problema:

- ✓ Obtenga del usuario **toda la información que necesite**, verifique los datos, repitiéndoselos.
- ✓ Presente **una propuesta de solución** sin comprometerse a nada que no pueda cumplir, las personas en muchas ocasiones prefieren una solución costosa pero definitiva.

## Haga seguimiento a la solución:

- ✓ Si puede, contacte posteriormente al usuario para medir su grado de satisfacción con la solución.
- ✓ Si el tipo de **problema es recurrente**, manifiéstelo a su jefe inmediato pues debe darse una solución de fondo a las causas que lo originaron.
- ✓ Si el malestar del usuario es originado por algún evento o decisión de la empresa, trate de **mostrarle el lado positivo** de la medida de la cual debe estar documentado con antelación.
- ✓ Si el usuario inicia la grabación de la atención, tenga en cuenta que esto no va en contra de la Ley, **actúe acorde a los protocolos** establecidos; si esta persona se torna violenta, informe al su superior para que intervenga y si es del caso (extremo) contacte a la Policía e informe para que se proceda de acuerdo con las normas sobre violencia contra servidor público vigentes (**Artículo 429 del Código Penal**, Violencia contra servidor público).
- ✓ Intente siempre **socorrer a quien lo solicite o pida ayuda**, para ello resultará conveniente siempre que uno o más compañeros, diferentes al que atiende, intervengan en la atención al ciudadano.
- ✓ En casos muy complejos, solicite la atención del usuario a su superior. Esto siempre es un buen recurso, toda vez, que **resalta la importancia que al usuario** se le pretende brindar.

# Tips para dar respuestas cuando no se resuelva favorablemente una SOLICITUD

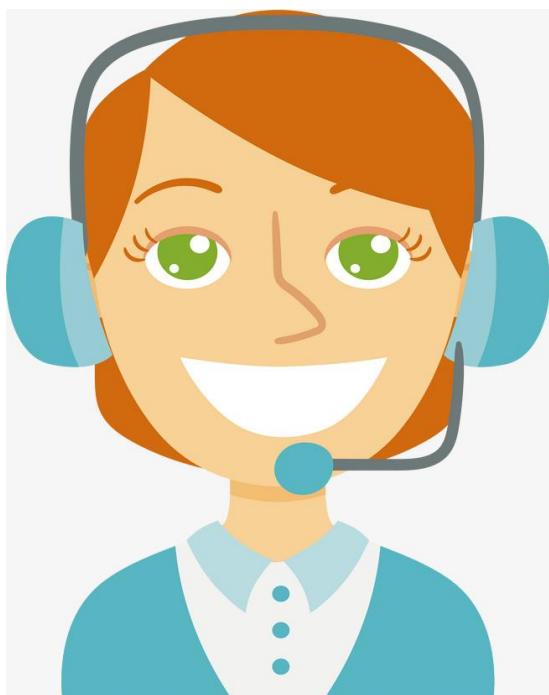
En ocasiones la respuesta a una solicitud no siempre resuelve la necesidad del usuario; por lo tanto, a continuación, se detallan algunas recomendaciones para tener en cuenta y dar una respuesta adecuada, **evitando que el ciudadano se sienta inconforme**:

- ✓ Ofrezca una **disculpa al usuario** por no poder satisfacer de manera efectiva su solicitud.
- ✓ Diga "**Lo que voy a hacer es...**" y ofrezca medidas alternas que, aunque no son exactamente lo que el ciudadano quiere, pueden ayudar a dar una solución aceptable a la situación.
- ✓ Diga luego: "**Lo que usted puede hacer es...**" y recomiende una solución temporal y pronta o ciertas medidas que el ciudadano puede tomar en el futuro para evitar que la situación se repita.
- ✓ **Agradezca** al usuario su comprensión.

## Protocolo básico de Atención Telefónica

El teléfono es un recurso que facilita la interacción con el usuario acortando tiempo y distancias. La **comunicación telefónica** nos permite brindar información sobre trámites y servicios, planes, programas y eventos; recibir y tramitar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones; y brindar orientación en general sobre todo el quehacer de ACUECAR.

Las **pautas básicas** en las interacciones telefónicas son generales y **aplicables a cada dependencia**, de ahí que todos los servidores y colaborares de ACUECAR deben tener en cuenta las siguientes:



**Actitud de servicio:** Es la disposición que muestran los trabajadores de ACUECAR hacia las situaciones expuestas por los usuarios, evitando emitir críticas o comentarios negativos con relación a lo proferido por los usuarios.

**Intensidad de voz:** Este parámetro está relacionado con la entonación utilizada al interactuar con los usuarios. Esto significa que **si la voz es demasiado fuerte** podría **mostrar agresividad** y en caso contrario, con un **tono de voz baja**, el mensaje que se transmite **podría llegar a ser imperceptible** para el receptor.

**Evite emitir algún sonido incómodo antes y durante la llamada:** Esto hace referencia a algunos **sonidos incómodos** que se producen, generalmente, de manera espontánea durante una llamada.



**Vocalización adecuada:** pronuncie de manera clara el mensaje.

**Velocidad de la voz:** no hable ni muy rápido ni muy pausado.

**Sustente y/o justifique la información brindada:** tiene que ver con la capacidad que posee el colaborador para **argumentar las posiciones y respuestas** que dan los usuarios en un momento dado.

**Tome atenta nota:** tome nota de todos los **datos aportados por el usuario**, si es necesario vaya escribiendo los datos más relevantes.

**Emplee un lenguaje claro y sencillo:** El **vocabulario** y uso de las palabras debe ser **adecuado**, esto significa un vocabulario claro, sencillo y que sea entendible para quien está recibiendo el mensaje.

**Use frases de etiqueta telefónica:** Hace referencia a la forma en cómo se contesta y cómo se solicitan datos a los usuarios. Por ejemplo, “**por favor**” u otras que determine cada Entidad. Del mismo modo, si se responde a alguna pregunta, utilice la frase “**sí señor**” o “**sí señora**”. Estas frases deben utilizarse al menos una vez durante la llamada, siempre y cuando se requiera.

**Escuche a los ciudadanos:** Esto tiene que ver con la **atención que se les presta a los usuarios** durante la llamada. Cuando quien escucha no posee esta característica, incurre en el error de solicitar nuevamente datos o aclaraciones que ya se dieron.

**Ocupación del canal adecuadamente:** Esto hace referencia a que los colaboradores deben **utilizar el canal telefónico** para dar respuesta a las llamadas por parte de los usuarios y no para realizar otras acciones, como por ejemplo realizar o recibir llamadas personales; durante los tiempos de espera, debe retomar la llamada constantemente para que los ciudadanos sientan acompañamiento constante y no cuelguen la llamada.

**Confirme la información suministrada:** Es indispensable verificar que la información transmitida a los usuarios **se comprenda claramente**, para evitar que los usuarios deban llamar nuevamente.

**Finalice la llamada con el guion de despedida establecido por la Entidad:** Hace referencia al uso correcto del guion de despedida para el canal telefónico establecido por la Entidad, por ejemplo: "Gracias por llamar a ACUECAR recuerde que habló con (nombre del servidor)..."



# Protocolo básico para atención VIRTUAL

En la comunicación con los usuarios **ningún canal es más importante que otro**, porque todo forma parte de la experiencia con el usuario, por ello, la atención debe formar parte de nuestra estrategia de contactos a través de mensajería instantánea, correo electrónico, página web y Redes Sociales.

La atención al usuario por **medios virtuales** es uno de los puntos más valorados por nuestros usuarios, sobre todo por las restricciones actuales para la atención personal, porque suponen celeridad en la diligencia y menos costos y tiempo para el ciudadano; no olvidemos que uno de los activos más importantes de las sociedades modernas es el tiempo.



## Pautas para la atención virtual:

- ✓ Conservar en todo momento la identidad institucional, **en todas las ventanas de redes sociales**, etc., **debe aparecer el logo de la empresa** y responder a las directrices institucionales.
- ✓ Definir unanimidad en los **estilos de los diferentes sistemas de información**.
- ✓ La tipografía institucional debe cumplir como mínimo las **características de fuente, tamaño y color** que permita la fácil lectura e interpretación en la pantalla del medio virtual.

# Protocolo básico para atención VIRTUAL

- ✓ Contar con un **ayudante** (mapa del sitio) en la página web, que guíe al navegante a ubicar la información de mayor trascendencia, facilitando su acceso y localización (imágenes, mensajes claros, señalización), bajo unos criterios amplios y flexibles, con diversidad de opciones en los resultados.
- ✓ Procurar el **uso de pestañas** dentro de una misma página y así evitar contenidos extensos, optimizando la información a través de opciones o menús.
- ✓ Disponer de una **opción de búsqueda** que facilite la ubicación de información dentro del ambiente virtual.
- ✓ La ciudadanía en general no entiende con facilidad los términos institucionales, por tanto, **el lenguaje debe ser puntual, sencillo y concreto**, y respetando las normas de ortografía de la lengua castellana (*se debe redactar en tercera persona, en infinitivo sin utilizar siglas o abreviaturas*).
- ✓ La web es un medio interactivo; por tanto, es importante realizar lo necesario para **evitar que se “caiga”**, el mantenimiento debe programarse en momentos de menor visita y la información debe estar actualizada.
- ✓ Es importante **asegurar la credibilidad y veracidad de la información**; incluir gráficos de calidad, infogramas, estadísticas, indicando fuentes y fechas y buen nivel de escritura.
- ✓ La diversidad de idiomas y lenguajes asegura una mayor cobertura, una mejor comprensión y demuestra interés institucional por llegar a toda la ciudadanía y grupos de interés.
- ✓ **Responder los comentarios de redes sociales** que impliquen consultas o solicitud de información.



# Protocolo básico para atención VIRTUAL

- ✓ Abstenerse de publicar opiniones personales en los recursos digitales empleados por la entidad.
- ✓ De manera preferente, enlace el comentario de la red social con un link de la página web donde esté la información de interés.
- ✓ Antes de empezar el servicio o telefónico, **verifique el estado de los equipos como diademas, computador, acceso a internet, servicio de red** y tenga a la mano el material institucional necesario para dar respuesta a los requerimientos.
- ✓ Publique información en las redes sociales de **manera clara, oportuna, actualizada y comprensible**.
- ✓ Los encargados de las comunicaciones y el web máster de la entidad, deberán procurar **mantener actualizada la información de noticias de la página web**.



- ✓ Evite demoras injustificadas en el desarrollo de la conversación y responda las preguntas en forma ordenada.
- ✓ Una vez hecha la solicitud, analice el contenido y establezca si es tan compleja como para sobrepasar las posibilidades de uso de canales electrónicos . De ser así, informe al ciudadano y brinde las opciones que procedan.

# Protocolo básico para atención VIRTUAL

- ✓ Busque la información, prepare la respuesta e informe a los usuarios teniendo en cuenta lo siguiente: **cuide la ortografía, comuníquese mediante frases cortas** que faciliten la fluidez y la comprensión, **no use símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración** y divida las respuestas largas en párrafos.
- ✓ Antes de enviar la respuesta o realizar publicaciones **revise las mayúsculas, puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información** y, verifique si se están atendiendo todos los interrogantes de la solicitud o cumple con los principios básicos de la información: completa, actual, de interés, veraz
- ✓ Si se corta la comunicación por caída o congestión del internet, se debe elaborar la respuesta y enviarla a la dirección de correo electrónico indicada por los usuarios.
- ✓ Sea conciso en las respuestas por chat, mensaje de correo electrónico o mensajes en redes sociales. Para muchos, leer mensajes en medios electrónicos cuesta más trabajo que leerlos en papel. Los mensajes electrónicos muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- ✓ Redacte oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, lo mejor es dividirlo en varios párrafos.
- ✓ Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- ✓ El uso de mayúsculas sostenidas, negrillas y signos de admiración debe evitarse, su uso debe hacerse solo en casos estrictamente necesarios.



# Retroalimentación en la ATENCIÓN

Al finalizar el procedimiento de atención al usuario, siempre que se haya dado cierre al mismo de manera definitiva en el formato o en el sistema, se debe **evaluar el grado de satisfacción del ciudadano** sobre la oportunidad e idoneidad de las respuestas y la calidad y amabilidad del servicio.

Esta retroalimentación final permite identificar, no sólo las fortalezas del proceso para repotenciarlas, sino sus debilidades para corregirlas hacia el futuro. Esta medición permitirá, como se dijo al inicio de este manual, prestar un servicio de calidad al ciudadano.

Para los efectos anteriores, la empresa ACUECAR, **al final de cada atención realizará una encuesta a los usuarios** así:

- ✓ En la atención personalizada, el colaborador de ACUECAR, al finalizar la conversación, le aplicará la encuesta, y cuando finalice la jornada la tabulará a efectos de analizare los resultados.
- ✓ Se contará con un buzón de sugerencias que deberá ser revisado diariamente, a fin de conocer las inquietudes y sugerencias de los ciudadanos.

## Evaluación de la satisfacción del Usuario.

La medición del nivel de satisfacción del usuario en ACUECAR debe apuntar a conocer si el servicio fue prestado con atención, oportunidad, calidez y calidad.

En esta medida el usuario calificará las siguientes características y atributos de la atención:

- ✓ **Atención recibida** durante la prestación del servicio (incluye actitud de quien lo atendió).



# Retroalimentación de la ATENCIÓN

- ✓ Suficiencia, certeza y calidad de la Información recibida durante la prestación del servicio.
- ✓ Oportunidad en prestación del servicio.
- ✓ Calidad del servicio recibido y
- ✓ Suficiencia e idoneidad de las instalaciones o el canal donde fue atendido.

El usuario deberá calificar los criterios señalados en una ponderación del 1 al 5, de acuerdo al instructivo que contiene la encuesta de satisfacción del usuario implementada por la entidad.

Lo anterior permitirá, como ya se dijo, re direccionar procesos y procedimientos y avanzar hacia la búsqueda de la satisfacción al ciudadano, fin último de la prestación de todo servicio.

