



MUNICIPIO DE CHAPARRAL  
TOLIMA  
NIT. 800.100.053-1

**MODELO ESTANDAR DE CONTROL  
INTERNO MECI  
MANUAL DE ATENCION AL USUARIO  
ALCALDIA MUNICIPAL DE CHAPARRAL  
TOLIMA**



CODIGO : MAU- 100.10.1

VERSION: 1

PAGINA \_\_ de \_\_



**ALCALDIA MUNICIPAL  
CHAPARRAL, TOLIMA**

# MANUAL DE ATENCION AL USUARIO ALCALDIA MUNICIPAL DE CHAPARRAL TOLIMA

CR 9 9-02 Centro; Conmutador: (57) 82460290 / 82460238 / 82460356  
ext. 101-104-113 Telefax: (57) 82461309; Código postal: 735560  
Email: [alcaldia@chaparral-tolima.gov.co](mailto:alcaldia@chaparral-tolima.gov.co) - [contactenos@chaparral-tolima.gov.co](mailto:contactenos@chaparral-tolima.gov.co)  
Página web: [www.chaparral-tolima.gov.co](http://www.chaparral-tolima.gov.co); Twitter: @chaparralcaldia

1





MUNICIPIO DE CHAPARRAL  
TOLIMA  
NIT. 800.100.053-1

**MODELO ESTANDAR DE CONTROL  
INTERNO MECI  
MANUAL DE ATENCION AL USUARIO  
ALCALDIA MUNICIPAL DE CHAPARRAL  
TOLIMA**



CODIGO : MAU- 100.10.1

VERSION: 1

PAGINA \_\_ de \_\_

## TABLA DE CONTENIDO

Pág.		
INTRODUCCIÓN		6
2. OBJETIVO GENERAL		7
3. OBJETIVOS ESPECIFICOS		7
4. DEFINICIONES		7
• Usuario		7
• Atención al cliente		7
• Servicio		7
• Cliente interno		7
• Cliente externo		7
• Mandamientos del servicio		7
• Atributos del servicio		8
• Visión de excelencia		8
• Valor agregado).		8
Contactos Y Horarios De Servicio Al Cliente		8
Líneas Celulares Empresariales De La Alcaldía Municipal De Chaparral		9
Horarios De Atención Al Usuario		9
Acatamiento Obligatorio		9
• Artículo 1: Descripción de servicio al cliente en Alcaldía Municipal de Chaparral.		9
• Artículo 2: Mandamientos del servicio		10
• Artículo 3: Atributos del servicio		10
• Artículo 4: Calidad de Atención y Servicio al Usuario		10
Finalidades		11
• Artículo 5: La Comunicación.		11
Elementos de comunicación verbal		11
• Confianza		11
• Respiración		12
• Sonría: Una sonrisa transmite confianza		12
• Sencillez y brevedad		12
• Orden		12
• Convicción		12
Frases que se deben evitar en la comunicación verbal		12
Técnica de preguntas		13
Elementos de Comunicación no verbal		14
• Naturalidad		14
• Contacto visual		14
• Labios		14
• Forma de sentarse		14
• La voz		14
• Las manos		14



MUNICIPIO DE CHAPARRAL  
TOLIMA  
NIT. 800.100.053-1

**MODELO ESTANDAR DE CONTROL  
INTERNO MECI  
MANUAL DE ATENCION AL USUARIO  
ALCALDIA MUNICIPAL DE CHAPARRAL  
TOLIMA**



CODIGO : MAU- 100.10.1

VERSION: 1

PAGINA \_\_ de \_\_

• Aprenda a escuchar	14
Comunicación telefónica	15
Reglas del lenguaje telefónico	15
• Documentos	15
• Sonría	15
• Vocalice	15
• Hable lentamente	15
• Escuche	15
• Anote	15
• Explique	15
• Utilice las fórmulas de cortesía	16
• Gane tiempo	16
• Identifíquese	16
• Algunas frases para	16
• Recibir	16
• Orientar	16
• Hacer esperar	16
• Cuando la espera es muy larga	16
• Hacer deletrear el nombre	16
• Hacer repetir	17
• Despedida	17
Para dejar un mensaje, usted siempre debe recopilar los siguientes datos	17
• Destinatario	17
• Quién llama	17
• El objeto de la llamada	17
• La finalidad de la llamada	17
• El destinatario debe saber qué hacer, qué preparar, cuál es el problema	17
• Seguimiento	17
• Dónde y cuándo	17
Centrales telefónicas: Recepción y Call center	17
• Recepción de llamadas	17
• Si la extensión está ocupada	17
• Si nadie contesta	18
• A un usuario que espera en línea	18
Resto de Extensiones	18
• Al contestar	18
• Frases de apertura	18
Cómo dirigirse al usuario	19
• Frases de cierre	19
• Usuario en espera	19
Artículo 6: La imagen	19
• ¿Qué apariencia tengo? (lo que ven)	20
• ¿Cómo hablo? La voz	20
• ¿Qué digo?	20
• ¿Cómo escucho?	20
• Mi entorno y organización personal	20
Aspectos claves para proyectarse exitosamente	20



MUNICIPIO DE CHAPARRAL  
TOLIMA  
NIT. 800.100.053-1

**MODELO ESTANDAR DE CONTROL  
INTERNO MECI  
MANUAL DE ATENCION AL USUARIO  
ALCALDIA MUNICIPAL DE CHAPARRAL  
TOLIMA**



CODIGO : MAU- 100.10.1

VERSION: 1

PAGINA \_\_ de \_\_

• Artículo 7: La actitud	21
• Motivación Positiva	22
• Motivación Negativa	22
Actitudes Adecuadas en Atención al Usuario	
22Mentalidad triunfadora	22
• El poder de la actitud positiva	22
• Enfrente la adversidad	22
• Tenga un propósito	22
• Haga sacrificios	22
• Adáptese, no se resista al cambio	22
• Nutra su imagen	23
• Comprométase con la excelencia	23
• Confidencialidad	23
Artículo 8: Reglas de Cortesía	23
• Salude al usuario	23
• Identifíquese	23
• Ofrezca su ayuda de inmediato	23
• Use el nombre del usuario	23
• Use frases que demuestren su cortesía y despídase agradeciendo	23
Artículo 9: Usos, Costumbres y Actitudes de los Funcionarios	24
Artículo 10: Técnicas Ganadoras en la Atención al Usuario	25
• Sonría: Demuestre al usuario que es un gusto servirle	25
• Sonría primero	25
• Dé la Mano con Seguridad y Calidez	25
• Ofrezca la mano	25
• Dé la mano a hombres y mujeres	26
• .Mire a los ojos	26
• Proyecte energía y calidez	26
• No retire la mano demasiado pronto	26
• Apréndase y use el Nombre del Usuario	26
• Cómo aprenderse el Nombre del Usuario	27
• Mantenga Contacto visual con el Usuario	27
• Atención a niños, niñas y adolescentes	28
• <i>Personas en situación de vulnerabilidad</i>	28
• <i>Grupos étnicos minoritarios</i>	29
• <i>Personas en condición de discapacidad y/o Transversales</i>	30
• <i>Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual</i>	30
• Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipo acusicas	31
• <i>Atención a personas con sordo ceguera</i>	31
• <i>Atención a personas con discapacidad física o motora</i>	32
• <i>Atención a personas con discapacidad cognitiva</i>	32
• Atención a personas con discapacidad mental	32
• Retiro del puesto de trabajo	32
• Otro punto de servicio	33
• Solicitud de servicio demorada	33
• Recomendaciones Importantes	34
Artículo 11: Tiempo de respuesta y agilidad	34
• Técnicas para Manejar la Percepción del Usuario que espera	34



MUNICIPIO DE CHAPARRAL  
TOLIMA  
NIT. 800.100.053-1

**MODELO ESTANDAR DE CONTROL  
INTERNO MECI  
MANUAL DE ATENCION AL USUARIO  
ALCALDIA MUNICIPAL DE CHAPARRAL  
TOLIMA**



CODIGO : MAU- 100.10.1

VERSION: 1

PAGINA \_\_ de \_\_

Artículo 12: Papel de las recepcionistas en el servicio al cliente	35
Artículo 13: Manejo de Inconformidades	36
• Cómo comportarse con un usuario “difícil”	37
• <i>Atención de reclamos</i>	38
Artículo 14: Trabajo en equipo y atención al usuario	39
Artículo 15: Participación de productos y/o servicios, procesos, infraestructura e información en el servicio al cliente. Productos	39
• Procesos	40
• Infraestructura	40
• Edificios	40
• Equipos	40
• Ambiente General	40
• Infraestructura y equipos	41
• Servicios de Seguridad	41
• Información	42
Artículo 16: El cliente Interno	42
• Cada funcionario hace realidad la “Cadena del Valor” cuando	43
Artículo 17: indicadores de servicio al cliente	43
• Indicador de calidad en la interacción con los clientes	43
• Indicador de satisfacción del cliente	45
Bitácora De Actualización	45



MUNICIPIO DE CHAPARRAL  
TOLIMA  
NIT. 800.100.053-1

**MODELO ESTANDAR DE CONTROL  
INTERNO MECI  
MANUAL DE ATENCION AL USUARIO  
ALCALDIA MUNICIPAL DE CHAPARRAL  
TOLIMA**



CODIGO : MAU- 100.10.1  
VERSION: 1  
PAGINA \_\_ de \_\_

## **PROMESA DE SERVICIO.**

En nuestra organización acogemos a las personas como parte de nuestra familia, estamos comprometidos con el cliente para entregar productos con calidad, dispuestos a escuchar y resolver requerimientos sobre nuestro portafolio, “Alcaldía Municipal de Chaparral te da más, más en calidad, más en desempeño, más en confiabilidad”.

Con la elaboración de este manual se busca brindar a todos los servidores públicos de la Alcaldía municipal de Chaparral, una herramienta funcional y pedagógica, de fácil comprensión, que se establezca como una guía básica de servicio al usuario, y al tiempo asumir fielmente su rol de garantes de la calidad del servicio a la comunidad Chaparraluna y su área de influencia; y enfrentar con idoneidad los distintos retos que impone la dinámica social.

Hoy por hoy no basta simplemente con prestar un servicio, se hace necesario adornarlo con otros atributos como la calidad, amabilidad, oportunidad e integralidad, para que sean aceptados por las comunidades.

**Nota:** La fuente para la elaboración del presente Manual, por una parte se extrajo de los modelos que presenta el Departamento Administrativo de la Función Pública, la Policía Nacional, y algunas de inspiración y recopilación de ideas de quien elaboró el presente documento.



MUNICIPIO DE CHAPARRAL  
TOLIMA  
NIT. 800.100.053-1

**MODELO ESTANDAR DE CONTROL  
INTERNO MECI  
MANUAL DE ATENCION AL USUARIO  
ALCALDIA MUNICIPAL DE CHAPARRAL  
TOLIMA**



CODIGO : MAU- 100.10.1  
VERSION: 1  
PAGINA \_\_ de \_\_

## INTRODUCCIÓN

La globalización ha generado en el mercado una avalancha de innovación, ideas que ayudan a la mejora continua de los procesos y productos, más específicamente en los intangibles que brindan a las Empresas ese plus de recordación y preferencia; en la actualidad todas las organizaciones deben buscar que el servicio se convierta en una cultura organizacional, que los servidores lo sientan, lo vivan y lo practiquen en su día a día.

La atención al cliente es la imagen externa de las organizaciones, el enfoque que sus directivos le den al servicio aseguran el éxito de la Empresa, para esto es fundamental la formación y capacitación del recurso humano en su rol como clientes y proveedores dentro de la misma organización.

El objetivo general de la realización de este manual de servicio al cliente, es dar los estándares en calidad del servicio para la atención de los usuarios de la Alcaldía Municipal de Chaparral, llamando usuario a los clientes internos y externos.

Gracias al presente manual y por medio de elementos teórico prácticos, los Servidores públicos de Alcaldía Municipal de Chaparral, recibirán y darán una atención óptima a sus usuarios reflejando en la actividad la calidad del servicio de la Enditad.

### 2. OBJETIVO GENERAL:

Estandarizar los lineamientos para el servicio al cliente de la Alcaldía, buscando en cada una de las actividades que se realice la satisfacción del cliente interno y externo.

### 3. OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Desarrollar y establecer los atributos y los mandamientos del servicio.
- Establecer los lineamientos para la atención del cliente en la Alcaldía Municipal de Chaparral.



MUNICIPIO DE CHAPARRAL  
TOLIMA  
NIT. 800.100.053-1

**MODELO ESTANDAR DE CONTROL  
INTERNO MECI  
MANUAL DE ATENCION AL USUARIO  
ALCALDIA MUNICIPAL DE CHAPARRAL  
TOLIMA**



CODIGO : MAU- 100.10.1

VERSION: 1

PAGINA \_\_ de \_\_

#### 4. DEFINICIONES:

- **Producto:** Se llama producto al bien o servicio que se obtiene para satisfacer una necesidad.
- **Usuario:** El término usuario se refiere a todas las personas que solicitan un producto.
- **Atención al cliente:** Hace referencia al manejo y diseño de canales de comunicación que destina una organización con fines de lucro para establecer contacto e interactuar con sus clientes.
- **Servicio:** Es la gestión que realiza cada persona que trabaja en una empresa y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los clientes y generar en ellos algún nivel de satisfacción.
- **Cliente interno:** Es el elemento dentro de una empresa, que toma el resultado o producto de un proceso como recurso para realizar su propio proceso. Después, entregará su resultado a otro trabajador de la empresa para continuar con el proceso hasta acabarlo y ponerlo a venta o al servicio, y lo adquiera el cliente externo.
- **Cliente externo:** El cliente externo es la persona que no pertenece a la empresa y solicita satisfacer una necesidad (bien o servicio).
- **Mandamientos del servicio:** Son las reglas fundamentales que la Alcaldía Municipal de Chaparral tiene para sus Trabajadores en los temas de servicio.
- **Atributos del servicio:** Son las cualidades de los productos de la Alcaldía Municipal de Chaparral que deben ser reconocidas en el momento clave de prestación del servicio.
- **Visión de excelencia:** La visión de excelencia en el servicio al usuario en una institución, es que todos los funcionarios comprendan que deben exceder las expectativas que tiene el usuario mismo.
- **Valor agregado:** Consiste en todo aquello que el usuario percibe que no paga por ello y que mejora el servicio que recibe (buena atención, horarios, parqueos, centros de atención, diversas modalidades de pago, servicio por internet, y otros).





MUNICIPIO DE CHAPARRAL  
TOLIMA  
NIT. 800.100.053-1

**MODELO ESTANDAR DE CONTROL  
INTERNO MECI  
MANUAL DE ATENCION AL USUARIO  
ALCALDIA MUNICIPAL DE CHAPARRAL  
TOLIMA**



CODIGO : MAU- 100.10.1  
VERSION: 1  
PAGINA \_\_ de \_\_

## CONTACTOS Y HORARIOS DE SERVICIO AL CLIENTE

A continuación encontrará los correos electrónicos institucionales con los cuales se podrá comunicar con cada una de las dependencias de la Alcaldía Municipal de Chaparral

Administrativa chaparral-tolima <administrativa@chaparral-tolima.gov.co>,  
Alcaldia Chaparral Tolima <alcaldia@chaparral-tolima.gov.co>,  
Almacen chaparral-tolima <almacen@chaparral-tolima.gov.co>,  
archivo chaparral-tolima <archivo@chaparral-tolima.gov.co>,  
Biblioteca chaparral-tolima <biblioteca@chaparral-tolima.gov.co>,  
Casa justicia chaparral-tolima <casajusticia@chaparral-tolima.gov.co>,  
Cobro coactivo Hacienda <coactivo@chaparral-tolima.gov.co>,  
Comisaria familia chaparral-tolima <comisariafamilia@chaparral-tolima.gov.co>,  
comunidad chaparral-tolima <comunidad@chaparral-tolima.gov.co>,  
Contabilidad chaparral-tolima <contabilidad@chaparral-tolima.gov.co>,  
Contactenos Chaparral Tolima <contactenos@chaparral-tolima.gov.co>,  
contratacion chaparral-tolima <contratacion@chaparral-tolima.gov.co>,  
Copaso chaparral-tolima <copaso@chaparral-tolima.gov.co>,  
Desarrollo agropecuario chaparral-tolima <desarrolloagropecuario@chaparral-tolima.gov.co>,  
Despacho chaparral-tolima <despacho@chaparral-tolima.gov.co>,  
DLS chaparral-tolima <dls@chaparral-tolima.gov.co>,  
Famiaccion chaparral-tolima <famiaccion@chaparral-tolima.gov.co>,  
Gobierno chaparral-tolima <gobierno@chaparral-tolima.gov.co>,  
Hacienda chaparral-tolima <hacienda@chaparral-tolima.gov.co>,  
Inspección de Policía chaparral-tolima <inspolicia@chaparral-tolima.gov.co>,  
Asesoría Jurídica <juridica@chaparral-tolima.gov.co>,

## LINEAS CELULARES EMPRESARIALES DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE CHAPARRAL

3166919051	Alcalde	3208404328	Gobierno
3124512048	Ejecutivo	3214911933	Des. Agro
3208404336	Hacienda	3214516892	Despacho
3208405529	Almacén	3208405539	D.L.S.
3134569935	Cultura	3106194918	Comisaria
3106199205	Inspección	3208405549	Salud Pub.
3138879825	Contratación	3138870977	Desarrollo Comunitario.

CR 9 9-02 Centro; Conmutador: (57) 82460290 / 82460238 / 82460356  
ext. 101-104-113 Telefax: (57) 82461309; Código postal: 735560  
Email: [alcaldia@chaparral-tolima.gov.co](mailto:alcaldia@chaparral-tolima.gov.co) - [contactenos@chaparral-tolima.gov.co](mailto:contactenos@chaparral-tolima.gov.co)  
Página web: [www.chaparral-tolima.gov.co](http://www.chaparral-tolima.gov.co); Twitter: @chaparralalcaldia





MUNICIPIO DE CHAPARRAL  
TOLIMA  
NIT. 800.100.053-1

**MODELO ESTANDAR DE CONTROL  
INTERNO MECI  
MANUAL DE ATENCION AL USUARIO  
ALCALDIA MUNICIPAL DE CHAPARRAL  
TOLIMA**



CODIGO : MAU- 100.10.1

VERSION: 1

PAGINA \_\_ de \_\_

## **HORARIOS DE ATENCION AL USUARIO**

De Lunes a Viernes

Desde las 8:00 am Hasta las 12:30 am

Desde las 2:00 pm Hasta las 4:00 pm

Con el presente Manual, pretendemos brindar espacios para las diferentes clases de población como lo son la infancia, adolescencia, Juventud y usuarios transversales, los cuales tendrán los mismos derechos y deberes que todo usuario adquiere para acceder a los servicios de la Alcaldía Municipal de Chaparral.

### **Acatamiento Obligatorio**

Las normas que se describen a continuación forman el manual de servicio al cliente, su descripción está bajo la modalidad de artículos y son de acatamiento obligatorio para todos los servidores de la Entidad.

### **Artículo 1: Descripción de servicio al cliente en Alcaldía Municipal de Chaparral.**

Conjunto de actividades realizadas por los trabajadores de la Alcaldía Municipal de Chaparral dirigidas a atender las necesidades del cliente interno y externo, garantizando a través de altos estándares de calidad la satisfacción total del cliente, superando sus expectativas y logrando fidelización.

### **Artículo 2: Mandamientos del servicio**

1. Identifique claramente la necesidad del cliente a través de preguntas concretas.
2. Demuestre disposición permanente en la atención de los clientes internos y externos.
3. Apasíonese con lo que hace y hágalo bien, “mentes y corazones puestos en el juego”.
4. Comunique de manera oportuna los cambios que se realizan en la Entidad y explique la razón.
5. Sea amable, alegre y apasionado para servirle a los demás.



MUNICIPIO DE CHAPARRAL  
TOLIMA  
NIT. 800.100.053-1

**MODELO ESTANDAR DE CONTROL  
INTERNO MECI  
MANUAL DE ATENCION AL USUARIO  
ALCALDIA MUNICIPAL DE CHAPARRAL  
TOLIMA**



CODIGO : MAU- 100.10.1

VERSION: 1

PAGINA \_\_ de \_\_

6. Escríbalo, expréselo coméntelo y asegúrese que todos lo entendamos.
7. Ocúpese de ser su ejemplo, implante con rigor desde su puesto de trabajo, el sí se puede.
8. Cuente oportunamente situaciones que sienta que afectan la compañía, somos familia Alcaldía Municipal de Chaparral.

### **Artículo 3: Atributos del servicio**

1. Ofrecer servicios de altísima calidad, con actitud de servicio
2. Cumplimos lo que prometemos, por seriedad y tradición garantizamos el cumplimiento de los compromisos adquiridos con nuestros clientes.
3. Respuesta oportuna, la diligencia de nuestro talento humano y la tecnología, asociada a nuestro proceso son prenda de garantía en la solución de cualquier situación.
4. Desempeño, normas y políticas encaminadas al trabajo en equipo para brindar un excelente servicio al cliente.

### **Artículo 4: Calidad de Atención y Servicio al Usuario**

El Código de Calidad de Atención y Servicio al Usuario pretende desarrollar una cultura organizacional de relaciones internas de mayor calidad, que tenga como resultado la creación espacios de ambiente de trabajo y una mayor satisfacción frente a nuestros usuarios.

Así mismo, debe servir de guía y recordatorio del comportamiento esperado, como una herramienta útil y de fácil lectura, que ayude a éstos a aprender y aplicar conocimientos teórico-prácticos de una manera activa.

Finalidades:

- Desarrollar un documento comprensivo y de fácil acceso para la consulta de todos los funcionarios, de tal manera que les permita conocer las formas de cómo manejar cada relación con el usuario y a la vez les permita desarrollar una actitud positiva y de éxito.
- Igualar la atención al cliente externo e interno.
- Realizar en el proceso de inducción de nuevos funcionarios la sensibilización en cultura de atención y servicio al usuario.
- Capacitar, facilitar el apoyo y mejorar las relaciones humanas de los trabajadores.
- Especializar más al recurso humano y hacerlo más competitivo en el tema de Servicio al Usuario.



MUNICIPIO DE CHAPARRAL  
TOLIMA  
NIT. 800.100.053-1

**MODELO ESTANDAR DE CONTROL  
INTERNO MECI  
MANUAL DE ATENCION AL USUARIO  
ALCALDIA MUNICIPAL DE CHAPARRAL  
TOLIMA**



CODIGO : MAU- 100.10.1

VERSION: 1

PAGINA \_\_ de \_\_

- Trabajar para que tanto usuarios internos como externos reciban una excelente atención.
- Motivar a los trabajadores para que valoren y faciliten las relaciones con los usuarios, actuando en forma independiente.
- Medir por medio de indicadores el servicio al cliente de la Alcaldía.

### **Artículo 5: La Comunicación.**

La comunicación es un proceso en donde se debe saber escuchar y comprender que ésta no es sólo verbal, si no también corporal; la comunicación mejora la motivación, porque las personas se sienten más aceptadas y comprometidas.

#### **Elementos de comunicación verbal**

La comunicación verbal es aquella que se realiza por medio oral, se percibe como la manera más óptima de expresar lo que se piensa, sus elementos son:

-**Confianza:** Es necesario crear un ambiente de confianza cuando se está atendiendo al usuario, mostrando interés en darle un buen servicio y satisfacer sus necesidades. Tenga en cuenta:

- Hable directo al usuario y mirándole el rostro.
  - No vosee al usuario. Cuando se dirija hacia él háblele de usted.
  - Muéstrese humano y sensible.
  - Sea simple, evite tecnicismos, siglas que no sean comprensibles, y explicaciones complejas.
  - No interrumpa, deje que el usuario hable primero.
  - Escuche con cuidado, no se distraiga.
  - Tome notas, si fuese necesario.
- **Respiración:** Respire en forma natural, con tranquilidad. Aprenda a respirar profundo y elimine ansiedad.
- **Sonría:** Una sonrisa transmite confianza.
- **Sencillez y brevedad:** Hable con términos y vocablos simples. Hable lo necesario.
- **Orden:** Hable ordenadamente, tenga un principio, un desarrollo y un final.

12



MUNICIPIO DE CHAPARRAL  
TOLIMA  
NIT. 800.100.053-1

**MODELO ESTANDAR DE CONTROL  
INTERNO MECI  
MANUAL DE ATENCION AL USUARIO  
ALCALDIA MUNICIPAL DE CHAPARRAL  
TOLIMA**



CODIGO : MAU- 100.10.1

VERSION: 1

PAGINA \_\_ de \_\_

- **Convicción:** Su actitud corporal y tono de voz deben ser convincentes, identificándose con el usuario.

**Frases que se deben evitar en la comunicación verbal.**

Se debe tener cuidado con frases negativas o descuidadas para no perder la confianza del usuario, tales como:

- ¿Entiende? –Connota que el usuario es poco inteligente.
- ¿Pero es que no ha leído el documento, señor?
- ¿Y qué esperaba?
- A mí no me pregunte por qué.
- Creo que anda en el baño o tomando café.
- Él está ocupado resolviendo un asunto importante. Recuerde, nada es más importante que el usuario.
- Es que en ese departamento nunca contestan.
- Es que tenemos cada funcionario!.
- Es que yo no me encargo de eso. Lo siento.
- Eso era antes. Ahora lo hacemos diferente.
- Eso nada tiene que ver conmigo. Es en otro lado.
- Espere un momento. Tengo una llamada. El usuario presencial, es primero que el teléfono.
- Estoy muy ocupado en este momento.
- Explíquese bien, porque no lo entiendo.
- La persona responsable de eso está enferma. ¿Podría volver otro día?
- Mire señor, mejor vuelva cuando tenga todo listo.
- No sea impaciente, por favor.
- No tengo idea, mejor pregúntele a otro compañero.
- Perdona, pero si no me explica cómo se debe, yo no puedo atenderlo.
- Pero, ¿no leyó las instrucciones?
- Debió fijarse en eso antes de hacer el trámite.
- Ya le contesté eso.
- Váyase y no moleste mas

Además, evite la excesiva confianza con los usuarios.

- ¡Sí corazón, yo le dejo el mensaje!
- ¡Como estas tú!
- ¡No, mi amor, eso era antes!
- ¡Bueno, mi reina, con mucho gusto!

CR 9 9-02 Centro; Conmutador: (57) 82460290 / 82460238 / 82460356  
ext. 101-104-113 Telefax: (57) 82461309; Código postal: 735560  
Email: [alcaldia@chaparral-tolima.gov.co](mailto:alcaldia@chaparral-tolima.gov.co) - [contactenos@chaparral-tolima.gov.co](mailto:contactenos@chaparral-tolima.gov.co)  
Página web: [www.chaparral-tolima.gov.co](http://www.chaparral-tolima.gov.co); Twitter: @chaparralcaldia



MUNICIPIO DE CHAPARRAL  
TOLIMA  
NIT. 800.100.053-1

**MODELO ESTANDAR DE CONTROL  
INTERNO MECI  
MANUAL DE ATENCION AL USUARIO  
ALCALDIA MUNICIPAL DE CHAPARRAL  
TOLIMA**



CODIGO : MAU- 100.10.1

VERSION: 1

PAGINA \_\_ de \_\_

- ¿Cómo vas? No se tutea al usuario.
- Bueno viejito yo le hago ese favor
- Bueno papito, con mucho gusto

### **Técnica de preguntas.**

Esta técnica consta de tres tipos de preguntas:

- **Abierta:** preguntas fáciles que ponen a hablar. Dan confianza y se obtiene información.  
Ejemplos: ¿Qué se le ofrece? o ¿En qué le puedo ayudar? ¿En qué le puedo asesorar? ¿Está contento cómo lo atendieron?
- **Pregunta con Pregunta:** evita discusiones, aclara conceptos y mantiene control.  
Debe usarse con cuidado, a muchas personas no les gusta que les devuelvan preguntas con otra pregunta.

Ejemplo: ¿Cuándo puedo venir a recoger el trámite? R/ ¿Para cuándo lo necesita?

- **Directa o Cerrada:** lo acerca a áreas de mutuo acuerdo, le ayuda a convencer al usuario de sus objetivos.
- Generalmente la respuesta es sí o no.  
Ejemplos: ¿Me envía el trámite? ¿Lo llamo a las 8 a.m.? ¿Firmamos el contrato?

### **Elementos de Comunicación no verbal.**

La comunicación no verbal es el lenguaje corporal.

- **Naturalidad:** actúe con naturalidad, sin poses extrañas o que hagan sentir mal al usuario.
- **Contacto visual:** mire al rostro. Vea a los ojos. Esto revela decisión, sinceridad y valentía.
- **Labios:** no se los muerda, ni se los humedezca con la lengua, son muestras de timidez, inseguridad, tensión, titubeo e indecisión. Mantenga la boca cerrada, ambos labios unidos. Esto denota calma y

14



MUNICIPIO DE CHAPARRAL  
TOLIMA  
NIT. 800.100.053-1

**MODELO ESTANDAR DE CONTROL  
INTERNO MECI  
MANUAL DE ATENCION AL USUARIO  
ALCALDIA MUNICIPAL DE CHAPARRAL  
TOLIMA**



CODIGO : MAU- 100.10.1  
VERSION: 1  
PAGINA \_\_ de \_\_

seguridad en sí mismo, en cambio, la boca abierta, la mandíbula caída, sugieren nerviosismo, asombro y sorpresa.

- **Forma de sentarse:** no cruce las piernas, mantenga ambos pies sobre el piso, las manos sobre las rodillas o escritorio e inclínese ligeramente hacia delante. Esto sugiere seguridad en sí mismo. Mantener las piernas cruzadas y balancear una de ellas sugiere nerviosismo o impaciencia, timidez, temor. Evite los movimientos constantes y abruptos: éstos denotan intranquilidad e inquietud.
- **La voz:** la voz dice mucho de la personalidad, utilice un tono moderado y uniforme, sin titubear. Esto demuestra seguridad en sí mismo. Una voz vacilante es sinónimo de inseguridad y timidez. Generalmente revela que la persona no domina el tema sobre el cual está hablando. Un tono moderado y uniforme, audible en todo momento, revela seguridad y dominio de lo expresado. Con ello se logra más impacto y firmeza. Un tono bajo sugiere timidez, poca capacidad de decisión, inseguridad. Un tono alto demuestra agresividad, poca educación y rudeza.
- **Las manos:** contróuelas en todo momento. Mantenga sus manos visibles, ocultarlas debajo de las piernas, detrás de un bolso, entre la bolsa o dentro del saco, sugiere timidez, falsedad y temor.
- **Aprenda a escuchar:** una parte importante de la comunicación no verbal es la forma en que escucha. Para escuchar es importante hacer lo siguiente.
  - No interrumpa y no se distraiga.
  - Oiga con cuidado las principales ideas.
  - Observe a la otra persona cuando le habla.
  - Inclínese hacia la persona que le habla.
  - Demuestre que está profundamente interesado (a).
  - Haga preguntas.

### **Comunicación telefónica**

La manera en que los funcionarios responden el teléfono es parte de la imagen y personalidad de la empresa

### **Reglas del lenguaje telefónico:**

### **Documentos:**

CR 9 9-02 Centro; Conmutador: (57) 82460290 / 82460238 / 82460356  
ext. 101-104-113 Telefax: (57) 82461309; Código postal: 735560  
Email: [alcaldia@chaparral-tolima.gov.co](mailto:alcaldia@chaparral-tolima.gov.co) - [contactenos@chaparral-tolima.gov.co](mailto:contactenos@chaparral-tolima.gov.co)  
Página web: [www.chaparral-tolima.gov.co](http://www.chaparral-tolima.gov.co); Twitter: @chaparralcaldia

15





MUNICIPIO DE CHAPARRAL  
TOLIMA  
NIT. 800.100.053-1

**MODELO ESTANDAR DE CONTROL  
INTERNO MECI  
MANUAL DE ATENCION AL USUARIO  
ALCALDIA MUNICIPAL DE CHAPARRAL  
TOLIMA**



CODIGO : MAU- 100.10.1  
VERSION: 1  
PAGINA \_\_ de \_\_

Al realizar una llamada tenga delante todos los documentos que pueda necesitar, sin olvidar con que anotar.

**Sonría:**

La sonrisa se escucha por teléfono. Hace la voz más cálida y más simpática.

**Vocalice:**

Vocalice las palabras bien y moderadamente de manera que sea fácil de entender para el usuario.

No ingiera ningún alimento, ni agua embotellada, ni confites, ni goma de mascar, porque perjudica la locución.

**Hable lentamente:**

Dese todas las oportunidades para hacerse comprender; porque al estar en el teléfono, no puede ayudarse del lenguaje corporal.

**Escuche:**

Cuando el otro habla, hágale saber que lo escucha (“sí”, “ya veo”, “de acuerdo”, “ajá”, etc.).

**Anote:**

Esto le permite fijar mejor las ideas y le evita repetir la llamada.

**Explique:**

Si debe de poner en espera la llamada, comuníquelo antes de hacerlo y explique brevemente por qué debe de hacerlo. Es importante que el funcionario, evite dejar en espera al usuario por más de dos minutos seguidos sin una explicación. Si es necesario mantener la espera, se debe regresar al usuario y solicitar un par de minutos más y así consecutivamente hasta que se termine la espera. Esto demuestra respeto y consideración con el usuario y le permite a éste, decidir si desea o no seguir esperando.

**Utilice las fórmulas de cortesía:**

Introducen “flexibilidad” en la conversación y mejora el contacto humano.

Por ejemplo: salude, despídase, diga siempre: por favor, gracias o muchas gracias.

**Gane tiempo:**

Atienda el teléfono antes del tercer timbrado. Si promete volver a llamar hágalo a la hora convenida.





MUNICIPIO DE CHAPARRAL  
TOLIMA  
NIT. 800.100.053-1

**MODELO ESTANDAR DE CONTROL  
INTERNO MECI  
MANUAL DE ATENCION AL USUARIO  
ALCALDIA MUNICIPAL DE CHAPARRAL  
TOLIMA**



CODIGO : MAU- 100.10.1  
VERSION: 1  
PAGINA \_\_ de \_\_

**Identifíquese:**

El identificarse personaliza la conversación y le da confianza al usuario. Por ejemplo: “buenos días, Recursos Humanos, le atiende... (dar nombre)”.

**Algunas frases para:**

**Recibir:**

“Buenos días”... (Tardes o noches)

“¿En qué le puedo servir?”, o asesorar, o ser útil?

**Orientar:**

“¿En qué le puedo ayudar, ?”

**Hacer esperar:**

“Le ruego esperar un momento”.

“En este momento estoy atendiendo a otro usuario, por favor, espere un momento”.

**Cuando la espera es muy larga:**

“Voy a durar mucho tiempo para poder atenderlo, si usted gusta, me puede dar su teléfono y lo llamo luego”. Debe devolver la llamada según lo prometido.

**Hacer deletrear el nombre:**

¿Me puede deletrear su nombre?

**Hacer repetir:**

“Disculpe, tengo mala recepción”. ¿Puede repetir por favor?

**Despedida:**

“Le agradezco su llamada. Que tenga un buen día”.

“Le agradezco su tiempo. Que tenga un buen día”.

**Para dejar un mensaje, usted siempre debe recopilar los siguientes datos:**

**Destinatario**

“Es un mensaje para...”

**Quién llama**

Nombre de la persona que deja el mensaje

**El objeto de la llamada**

“Es con respecto a...”

CR 9 9-02 Centro; Conmutador: (57) 82460290 / 82460238 / 82460356  
ext. 101-104-113 Telefax: (57) 82461309; Código postal: 735560  
Email: [alcaldia@chaparral-tolima.gov.co](mailto:alcaldia@chaparral-tolima.gov.co) - [contactenos@chaparral-tolima.gov.co](mailto:contactenos@chaparral-tolima.gov.co)  
Página web: [www.chaparral-tolima.gov.co](http://www.chaparral-tolima.gov.co); Twitter: @chaparralcaldia



MUNICIPIO DE CHAPARRAL  
TOLIMA  
NIT. 800.100.053-1

**MODELO ESTANDAR DE CONTROL  
INTERNO MECI  
MANUAL DE ATENCION AL USUARIO  
ALCALDIA MUNICIPAL DE CHAPARRAL  
TOLIMA**



CODIGO : MAU- 100.10.1

VERSION: 1

PAGINA \_\_ de \_\_

### **La finalidad de la llamada**

El destinatario debe saber qué hacer, qué preparar, cuál es el problema.

### **Seguimiento**

Cuál de los dos llamará al otro.

### **Dónde y cuándo**

Cuándo y a qué número volverá a llamar usted.

**Centrales telefónicas:** Recepción y Call center.

- **Recepción de llamadas**

- Alcaldía Municipal de Chaparral Cuna de Paz y progreso, le habla (nombre), (Sonría cuando contesta el teléfono, quien llama lo notará en la voz).
- Si el usuario solicita que se le comuniquen con alguna extensión, se debe de contestar cortésmente: ¡con mucho gusto!.

- **Si la extensión está ocupada**

- La extensión que solicitó está ocupada en este momento. ¿Desea hablar con alguna otra persona, o dejar algún mensaje?
- Si el usuario pide hablar con otra persona o dejar un mensaje, se debe responder en forma amable: si con mucho gusto le comunico de inmediato ó con mucho gusto dígame su mensaje

- **Si nadie contesta**

- Diga: “la extensión que solicitó está fuera de servicio en este momento, o está ocupada. Puedo transferirle la llamada a la extensión “x” de ese departamento. Si es así, pase la llamada, explicando la situación a la persona que va a retomar la llamada.
- Si el usuario desea exclusivamente con una persona, se debe de agregar: si desea me puede dejar su mensaje.

- **A un usuario que espera en línea**

- Gracias por esperar. Por favor disculpe la demora. Ya se desocupó esa extensión. Lo comunico de inmediato.



MUNICIPIO DE CHAPARRAL  
TOLIMA  
NIT. 800.100.053-1

**MODELO ESTANDAR DE CONTROL  
INTERNO MECI  
MANUAL DE ATENCION AL USUARIO  
ALCALDIA MUNICIPAL DE CHAPARRAL  
TOLIMA**



CODIGO : MAU- 100.10.1

VERSION: 1

PAGINA \_\_ de \_\_

### Resto de Extensiones:

- **Al contestar:** Conteste lo más rápido posible, a más tardar al tercer timbrado, aunque no sea su teléfono. No deje al usuario esperando. Los usuarios pierden la paciencia y pueden ponerse de mal humor y generar inconformidad.
- **Frases de apertura:** Tan pronto lo levante inicie saludando en forma corta pero cortés: “Buenos días” (tardes o noches), (nombre de la persona), diga el nombre claramente para que su interlocutor pueda escucharlo y entenderlo bien, termine diciendo “¿en qué le puedo servir”.

**Ejemplo:** Un usuario llama a contabilidad en horas de la mañana: Alcaldía Municipal de Chaparral buenos días, le habla Laura, luego, escuchar con atención lo que el usuario o compañero (a) tenga que decir. Si es capaz de responder, hágalo con toda la información disponible. Después pregunte con naturalidad, si ha logrado responder adecuadamente a la consulta y si hay algo más en lo que pueda servirle.

### Cómo dirigirse al usuario

- Señor, señora, señorita
  - El nombre del usuario usando primero el don o doña. Se usa solamente el nombre si ya se conocen y tienen cierto nivel de confianza. Use el sentido común. Nunca use apodos.
  - Muestre ganas de ayudar y ¡ayude!
  - Escuche con interés, concentrado.
  - Evite discusiones y negativismos.
  - Hable con calma y tono agradable.
  - Verifique que le está entendiendo.
  - No tutee al usuario.
- **Frases de cierre:** recuerde despedirse agradeciendo al usuario la oportunidad de servirlo.

**Ejemplos:** Terminando la llamada telefónica, algunas frases pueden ser:

- Muchas gracias por llamarnos.
- Estamos para servirle.
- Fue un placer servirle
- Gracias por su paciencia y esperamos poder servirle con más prontitud la próxima vez.



MUNICIPIO DE CHAPARRAL  
TOLIMA  
NIT. 800.100.053-1

**MODELO ESTANDAR DE CONTROL  
INTERNO MECI  
MANUAL DE ATENCION AL USUARIO  
ALCALDIA MUNICIPAL DE CHAPARRAL  
TOLIMA**



CODIGO : MAU- 100.10.1

VERSION: 1

PAGINA \_\_ de \_\_

- **Usuario en espera:** en caso que el usuario haya estado en espera, si debe pasar necesariamente la llamada a otro compañero primero explique al usuario lo que hará. No lo pase simplemente, sino que tenga la cortesía de decírselo.

**Ejemplo:** Don Carlos, voy a pasarle la llamada con mi compañera Milena, que conoce de ese asunto o al departamento (tal), donde pueden atender mejor su consulta. Si puede detalle el caso al compañero para que el usuario no tenga que explicar su consulta nuevamente.

### **Artículo 6: La imagen**

La imagen trata de un logotipo, del talento humano de las compañías, de la personalidad de sus empleados y el compromiso que han adquirido con la organización a la que pertenecen. La primera impresión, es un proceso de percepción y solo consta de minutos, de ahí depende el éxito de la relación, sus componentes son:

- **¿Qué apariencia tengo? (lo que ven)**

La apariencia tiene que ver con los rasgos físicos, apariencia personal, expresiones, tacto y movimientos del cuerpo.

- **¿Cómo hablo? La voz.**

En cualquier contacto, se convierte en la fuente de información, con la que se tratarán de cubrir las lagunas que aportaría lo visual. Las características más importantes son:

- Rapidez
- Volumen: tono
- Calidad o timbre
- Articulación o dicción

- **¿Qué digo?**

Las palabras. ¿Cómo enfoco los asuntos? ¿Qué pienso y cómo lo expongo?

- Lo negativo: estilo y actitud restrictiva, términos, expresiones, léxico, entre otros.
- Lo positivo: estilo directo y afirmativo; no restrictivo, sin disculpas ni evasivas; simples, organizado, coloquial, conciso, animado, breve y puntual, incluso participativo.



MUNICIPIO DE CHAPARRAL  
TOLIMA  
NIT. 800.100.053-1

**MODELO ESTANDAR DE CONTROL  
INTERNO MECI  
MANUAL DE ATENCION AL USUARIO  
ALCALDIA MUNICIPAL DE CHAPARRAL  
TOLIMA**



CODIGO : MAU- 100.10.1

VERSION: 1

PAGINA \_\_ de \_\_

- **¿Cómo escucho?**

- No interrumpir
- Dar señales de retroalimentación. Escuchamos y entendemos su mensaje.
- Utilizar los términos del interlocutor(a). Responderle.
- Demostrar interés pidiendo aclaración a lo que oímos.

- **Mi entorno y organización personal**

- Tenga el área de trabajo limpia y ordenada.
- Muéstrese ordenado y organizado.
- Tenga a mano lo que necesita para hacer su trabajo.

**Aspectos claves para proyectarse exitosamente.**

- Lenguaje de los signos: es necesario utilizar símbolos, íconos, objetos, logotipos, marcas, entre otros. Este lenguaje tiene el objetivo de buscar elementos identificadores con grupos sociales y estatus.
- Tenemos un contenido, pero también poseemos una apariencia. Lo primero que ve la gente es nuestra apariencia.
- Si la apariencia no es aceptada, nuestro contenido no tendrá oportunidad de ser conocido.
- Al atender a un usuario se está proyectando la imagen de Alcaldía Municipal de Chaparral.
- El impacto que logre en el usuario puede significar la diferencia entre una percepción de calidad y una de servicio deficiente.
- Los usuarios primero tenderán una impresión por lo que vean externamente, lo cual abarca su higiene personal, su apariencia, su presentación personal, sus modales, su forma de caminar, cómo sonríe e incluso, entre otros aspectos, cómo da la mano.
- Tenga especial cuidado con su rostro. El 80% de la atención del usuario se dirigirá a su rostro. Procure que su expresión facial y su arreglo personal sean correctos y oportunos.



MUNICIPIO DE CHAPARRAL  
TOLIMA  
NIT. 800.100.053-1

**MODELO ESTANDAR DE CONTROL  
INTERNO MECI  
MANUAL DE ATENCION AL USUARIO  
ALCALDIA MUNICIPAL DE CHAPARRAL  
TOLIMA**



CODIGO : MAU- 100.10.1

VERSION: 1

PAGINA \_\_ de \_\_

- Cuide sus manos y uñas. Por la imagen, las manos, dedos y uñas, también deben lucir limpias y cuidadosas.
- Recuerde que el impacto que logra, no sólo le llega al usuario por sus ojos, sino por los otros sentidos. Sea consciente de ello.
- La imagen de los funcionarios se convierte en parte de la imagen de Alcaldía Municipal de Chaparral, por tanto es importante tener en cuenta que:
  - La imagen es dinámica, evoluciona.
  - A mejor o mayor imagen, más poder de influencia.

#### **Artículo 7: La actitud.**

Llamaremos actitud a una serie de señales muy claras que determinan con precisión como es la persona y cuál es su compromiso con la empresa donde labora, con base a estas actitudes se mide la calidad del servicio que el usuario va a percibir.

Las actitudes están relacionadas con las motivaciones y la forma en que se relacionan los funcionarios entre funcionarios y éstos con los usuarios. Existen dos tipos de motivaciones:

- **Motivación Positiva:**

Es cuando las personas hacen las cosas convencidas de que deben hacerlas por su bien y el bien de los demás, desean quedar bien. Esta motivación requiere de dos componentes:

- Estímulos: las personas que hacen las cosas porque tienen algún estímulo, dan todo.
- Reconocimiento: las personas hacen las cosas porque saben que se les reconoce cuando las hacen bien y se les ayuda a superarlas, cuando las hacen mal.

- **Motivación Negativa:** Es cuando las personas hacen las cosas por temor. Se presenta de dos maneras:

- Intimidación: Las personas hacen las cosas por temor a castigos y sólo harán lo que se les pida, aunque puedan dar o hacer más.
- Manipulación: Las personas hacen las cosas, porque el que las pide, les ofrece algo a cambio.



MUNICIPIO DE CHAPARRAL  
TOLIMA  
NIT. 800.100.053-1

**MODELO ESTANDAR DE CONTROL  
INTERNO MECI  
MANUAL DE ATENCION AL USUARIO  
ALCALDIA MUNICIPAL DE CHAPARRAL  
TOLIMA**



CODIGO : MAU- 100.10.1

VERSION: 1

PAGINA \_\_ de \_\_

## **Actitudes Adecuadas en Atención al Usuario**

- **Mentalidad triunfadora:** el aspecto más importante en la psicología de la motivación está en la mentalidad con que se enfrenta la vida.
- **El poder de la actitud positiva:** toda victoria es obtenida antes de que empiece la batalla.
- **Enfrente la adversidad:** busque oportunidades en los obstáculos
- **Tenga un propósito:** trabaje pensando en la meta laboral y personal. Alcance sus sueños y metas, piense en ganar.
- **Haga sacrificios:** para lograr algo, siempre hay algo que sacrificar.
- **Adáptese, no se resista al cambio:** no vea para atrás, porque lo alcanzan. Para lograr grandes cosas, debe empezar por hacer las pequeñas primero bien.
- **Nutra su imagen:** cultive su auto-confianza. La preparación evita la presión, porque construye confianza. Tenga fe.
- **Comprométase con la excelencia:** los altos estándares empiezan con uno mismo. En tiempos duros los estándares deben subir, no bajar. Dé más de lo que se espera.
- **Confidencialidad:** debe salvaguardar en todo momento la discreción laboral, es decir, que toda información relacionada con el usuario interno o externo, no puede ser divulgada a ningún nivel.

## **Artículo 8: Reglas de Cortesía**

Las principales reglas de cortesía son:

- **Salude al usuario**  
En el momento en que entre en contacto con un usuario, debe llevar la iniciativa con el saludo. Sonría y diga, de acuerdo con la hora del día: “Buenos días”, “Buenas tardes”, “Buenas noches”.



MUNICIPIO DE CHAPARRAL  
TOLIMA  
NIT. 800.100.053-1

**MODELO ESTANDAR DE CONTROL  
INTERNO MECI  
MANUAL DE ATENCION AL USUARIO  
ALCALDIA MUNICIPAL DE CHAPARRAL  
TOLIMA**



CODIGO : MAU- 100.10.1

VERSION: 1

PAGINA \_\_ de \_\_

- **Identifíquese**

Luego del saludo, diga su nombre con claridad. En caso de que el usuario no lo conozca a usted.

- **Ofrezca su ayuda de inmediato**

Para hacerlo, agregue a continuación la frase “¿En qué le puedo servir? También, “¿En qué le puedo servir hoy?”, la cual deja la sensación de que reconoció al usuario y que él ya estuvo ahí antes.

- **Use el nombre del usuario**

Si ya conocía al usuario o si ya lo identificó por medio de su documento de identidad, emplee el nombre del usuario, tanta veces pueda, pero sin abusar.

- **Use frases que demuestren su cortesía y despídase agradeciendo.**

Pronunciar frases como “con mucho gusto”, “es un placer”, “no hay de qué”, y expresar “muchas gracias” al despedirse del usuario, continúan siendo recursos ganadores en el mundo del servicio al usuario. El funcionario debe llevar la iniciativa al momento de despedirse.

## **Artículo 9: Usos, Costumbres y Actitudes de los Funcionarios**

A continuación se enumeran un conjunto de actos comúnmente aceptados como estilos de vida, costumbres, usos y actitudes sociales, que quiere promover entre sus funcionarios(as):

- Ajuste su personalidad al medio ambiente y tipo de personas.
- Atienda las críticas e inconformidades, son mejores que las alabanzas. Además ofrezca sinceras disculpas cuando reciba una crítica.
- Cuando atienda a alguien no se muestre somnoliento(a) ni aburrido, eso es faltarle el respeto.
- Dé las gracias cada vez que pueda y con sinceridad.
- De nada sirven sonrisas o cortesía si su servicio no es lo que el usuario desea y espera.
- Demuestre credibilidad, cumpla lo que ofrece.
- Demuestre siempre ganas de ayudar.
- Es muy mala costumbre fijar la mirada en las personas que pasan.
- Escuche activamente.
- Establezca empatía (póngase en los zapatos de la otra persona).
- Esté consciente de su estado de ánimo.
- Evite la arrogancia y mantenga su mente abierta.

24





MUNICIPIO DE CHAPARRAL  
TOLIMA  
NIT. 800.100.053-1

**MODELO ESTANDAR DE CONTROL  
INTERNO MECI  
MANUAL DE ATENCION AL USUARIO  
ALCALDIA MUNICIPAL DE CHAPARRAL  
TOLIMA**



CODIGO : MAU- 100.10.1

VERSION: 1

PAGINA \_\_ de \_\_

- Hable en tono adecuado.
- Haga comparaciones positivas.
- Haga sentir a las personas que las está esperando y son sus invitados.
- Las personas valoran el tacto y la discreción.
- Maneje las preguntas conforme se presenten.
- Mantenga un alto grado de formalidad y una apariencia impecable.
- Masticar goma de mascar, tomar agua en botella o ingerir cualquier otro alimento frente a un usuario es de muy mal gusto.
- Muéstrese amigable al presentarse.
- Muéstrese entusiasta con lo que hace y dice.
- No demuestre perturbación cuando esté esperando.
- No llame a nadie silbándole.
- No trate de adivinar qué quieren otras personas, pregúnteles, hágalo con cortesía.
- Nunca insulte la inteligencia de sus usuarios.
- Prometa menos, dé más.
- Proyecte sinceridad.
- No atienda agentes vendedores delante de un usuario.
- Utilice el nombre del usuario en algún momento durante la atención.
- Salude y haga sentir al usuario que está en un ambiente agradable.
- Establezca contacto visual. Mírelo a los ojos.
- Despídase con una sonrisa y una frase de cortesía.
- Si es interrumpido cuando atiende a un usuario, ofrezca una disculpa. Si el teléfono suena, pídale al usuario permiso para contestarle.
- No se distraiga con otra persona u otro trámite que no corresponda al usuario que atiende.

### **Artículo 10: Técnicas Ganadoras en la Atención al Usuario**

Estas son algunas técnicas de cómo recibir y atender a los usuarios:

#### **Sonría: Demuestre al usuario que es un gusto servirle.**

Una de las “señales” más esperadas por los usuarios, en todo el mundo, es la sonrisa de quién le presta un servicio, tiene un gran poder para lograr la atención de los usuarios. La sonrisa se liga siempre con las personas positivas, amables, agradables. Lo contrario, un rostro duro, con el ceño fruncido, causa de inmediato un rechazo por parte del usuario.

#### **Sonría primero.**

CR 9 9-02 Centro; Conmutador: (57) 82460290 / 82460238 / 82460356  
ext. 101-104-113 Telefax: (57) 82461309; Código postal: 735560  
Email: [alcaldia@chaparral-tolima.gov.co](mailto:alcaldia@chaparral-tolima.gov.co) - [contactenos@chaparral-tolima.gov.co](mailto:contactenos@chaparral-tolima.gov.co)  
Página web: [www.chaparral-tolima.gov.co](http://www.chaparral-tolima.gov.co); Twitter: @chaparralalcaldia

25





MUNICIPIO DE CHAPARRAL  
TOLIMA  
NIT. 800.100.053-1

**MODELO ESTANDAR DE CONTROL  
INTERNO MECI  
MANUAL DE ATENCION AL USUARIO  
ALCALDIA MUNICIPAL DE CHAPARRAL  
TOLIMA**



CODIGO : MAU- 100.10.1

VERSION: 1

PAGINA \_\_ de \_\_

Si sonrío a alguien primero, generalmente le devolverán la sonrisa. Si sonrío, es probable que, el usuario también tienda a sonreír. Muestre una sonrisa real, no finja, porque el usuario se dará cuenta fácilmente.

### **Dé la Mano con Seguridad y Calidez.**

No es en toda ocasión cuando podemos saludar dándole la mano al usuario. Sin embargo, para muchos funcionarios es usual poder saludar dando la mano para proyectarse como una persona cálida y segura de sí misma. A continuación, instrucciones de cómo se debe realizar ese acto, que aunque parezca tan sencillo, es tan importante en la atención al usuario.

### **Ofrezca la mano.**

No tiene que esperar a que sea el usuario quien lleve la iniciativa. Debe proyectarse como un funcionario cálido, y ofrecer la mano al usuario, lo cual denota seguridad.

### **Dé la mano a hombres y mujeres.**

Sea hombre o mujer, ofrezca su mano a usuarios de uno u otro sexo. Evite el uso del beso, incluso entre mujeres. En el ámbito laboral en el trato con los usuarios esa acción no es bien vista, además, muchos resienten esa diferencia de trato. Si hay mujeres y hombres, salude primero a las mujeres y luego en orden de edad, primero a los de mayor edad.

### **Mire a los ojos.**

Al dar la mano, mire a los ojos, no a la mano. Bajar momentáneamente la mirada a la mano puede interpretarse como un innecesario gesto de inseguridad. No se preocupe, tenemos visión periférica y las manos no se van a perder al intentar encontrarse. Mire a los ojos y sonría.

### **Proyecte energía y calidez.**

Al dar la mano, la presión (mucha, normal o poca) que ejerza, le dirá a su interlocutor si es tímido o extrovertido, inseguro o dominante. También le dirá cuán cálido es. No puede decirse aquí cuánta presión proyectar, pero use su sentido común.

### **No retire la mano demasiado pronto.**

Tampoco se puede indicar, con cronómetro en mano, cuánto debe durar un saludo. Sin embargo, una mano que se retira muy rápido, proyecta inseguridad o desgano. Una mano que se queda mucho tiempo estrechada, también puede ser malinterpretada. Nuevamente, su sentido común, le marcará el tiempo.

26



MUNICIPIO DE CHAPARRAL  
TOLIMA  
NIT. 800.100.053-1

**MODELO ESTANDAR DE CONTROL  
INTERNO MECI  
MANUAL DE ATENCION AL USUARIO  
ALCALDIA MUNICIPAL DE CHAPARRAL  
TOLIMA**



CODIGO : MAU- 100.10.1

VERSION: 1

PAGINA \_\_ de \_\_

## **Apréndase y use el Nombre del Usuario.**

Para cualquier persona, la palabra que más le llama la atención es su nombre. Así de importante es la relación emocional del ser humano con su nombre. Y esa información es muy útil a la hora de proyectar ante el usuario esa calidad de servicio que se quiere ofrecer.

Intente emplear el nombre del usuario, tan pronto logre identificarlo, ya sea porque recordó a la persona, porque se lo preguntó o con la ayuda del documento de identidad. Pero tenga cuidado de emplear el nombre en forma normal y correctamente, sin que esa acción pueda escucharse fingida.

### **Cómo aprenderse el Nombre del Usuario.**

- Concéntrese cuando el usuario le diga el nombre. Escúchelo bien. Si es un nombre “enredado” o poco usual, pídale al usuario que lo repita o lo deletree. El usuario no se molestará; más bien se sentirá bien de que se interese genuinamente en él. Si es posible, y apropiado, escriba el nombre.
- Cuando le presenten a un usuario, repita el nombre de inmediato. Ello ayuda a que se le grabe más profundamente. Diga, por ejemplo, “Mucho gusto, don Fernando”.
- Intente repetir el nombre del usuario en los primeros minutos de la entrevista. La mente humana procesa la información “de primera impresión”, según los expertos, justamente en esos primeros minutos.
- Si tiende a olvidarse de los nombres, intente relacionarlo con el de algún amigo que se llame igual, y vea al nuevo conocido realizando alguna acción propia de la otra persona.

### **Mantenga Contacto visual con el Usuario.**

El contacto visual es la forma en la que los seres humanos determinamos qué tanta atención nos pone una persona y qué tanta empatía tenemos. Tampoco significa quedarse con la mirada fija en ella, porque se presta para interpretaciones erróneas, de manera que la naturalidad es el mejor consejo.

Si no hace contacto visual con el usuario, él puede pensar cosas tales como:

CR 9 9-02 Centro; Conmutador: (57) 82460290 / 82460238 / 82460356  
ext. 101-104-113 Telefax: (57) 82461309; Código postal: 735560  
Email: [alcaldia@chaparral-tolima.gov.co](mailto:alcaldia@chaparral-tolima.gov.co) - [contactenos@chaparral-tolima.gov.co](mailto:contactenos@chaparral-tolima.gov.co)  
Página web: [www.chaparral-tolima.gov.co](http://www.chaparral-tolima.gov.co); Twitter: @chaparralcaldia

27





MUNICIPIO DE CHAPARRAL  
TOLIMA  
NIT. 800.100.053-1

**MODELO ESTANDAR DE CONTROL  
INTERNO MECI  
MANUAL DE ATENCION AL USUARIO  
ALCALDIA MUNICIPAL DE CHAPARRAL  
TOLIMA**



CODIGO : MAU- 100.10.1

VERSION: 1

PAGINA \_\_ de \_\_

- No me está poniendo atención.
- No le interesa lo que estoy diciendo.
- Es tímido e inseguro.
- Está molesto conmigo.
- Es descortés.
- Se da aires de superioridad.
- Me está mintiendo y no quiere que se lo vea en los ojos.
- Está asustado.

### **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 usuarios.

- Si lo hay, debe seguirse el guion, 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:



MUNICIPIO DE CHAPARRAL  
TOLIMA  
NIT. 800.100.053-1

**MODELO ESTANDAR DE CONTROL  
INTERNO MECI  
MANUAL DE ATENCION AL USUARIO  
ALCALDIA MUNICIPAL DE CHAPARRAL  
TOLIMA**



CODIGO : MAU- 100.10.1

VERSION: 1

PAGINA \_\_ de \_\_

- 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, palenqueras 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 y/o Transversales***

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 usuario 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?”.



MUNICIPIO DE CHAPARRAL  
TOLIMA  
NIT. 800.100.053-1

**MODELO ESTANDAR DE CONTROL  
INTERNO MECI  
MANUAL DE ATENCION AL USUARIO  
ALCALDIA MUNICIPAL DE CHAPARRAL  
TOLIMA**



CODIGO : MAU- 100.10.1

VERSION: 1

PAGINA \_\_ de \_\_

- 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 movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro
- 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.



MUNICIPIO DE CHAPARRAL  
TOLIMA  
NIT. 800.100.053-1

**MODELO ESTANDAR DE CONTROL  
INTERNO MECI  
MANUAL DE ATENCION AL USUARIO  
ALCALDIA MUNICIPAL DE CHAPARRAL  
TOLIMA**



CODIGO : MAU- 100.10.1

VERSION: 1

PAGINA \_\_ de \_\_

## **Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipo acusicas**

- 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 sordo ceguera***

- 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***

CR 9 9-02 Centro; Conmutador: (57) 82460290 / 82460238 / 82460356  
ext. 101-104-113 Telefax: (57) 82461309; Código postal: 735560  
Email: [alcaldia@chaparral-tolima.gov.co](mailto:alcaldia@chaparral-tolima.gov.co) - [contactenos@chaparral-tolima.gov.co](mailto:contactenos@chaparral-tolima.gov.co)  
Página web: [www.chaparral-tolima.gov.co](http://www.chaparral-tolima.gov.co); Twitter: @chaparralcaldia

31





MUNICIPIO DE CHAPARRAL  
TOLIMA  
NIT. 800.100.053-1

**MODELO ESTANDAR DE CONTROL  
INTERNO MECI  
MANUAL DE ATENCION AL USUARIO  
ALCALDIA MUNICIPAL DE CHAPARRAL  
TOLIMA**



CODIGO : MAU- 100.10.1

VERSION: 1

PAGINA \_\_ de \_\_

- 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.

### **Retiro del puesto de trabajo**

Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al usuario para:

- Explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.
- Al regresar, decirle: “Gracias por esperar”.





MUNICIPIO DE CHAPARRAL  
TOLIMA  
NIT. 800.100.053-1

**MODELO ESTANDAR DE CONTROL  
INTERNO MECI  
MANUAL DE ATENCION AL USUARIO  
ALCALDIA MUNICIPAL DE CHAPARRAL  
TOLIMA**



CODIGO : MAU- 100.10.1  
VERSION: 1  
PAGINA \_\_ de \_\_

### **Otro punto de servicio**

Si la solicitud no puede ser resuelta en ese punto de servicio, el servidor público debe:

Explicarle al usuario por qué debe remitirlo a otro punto.

Si el lugar al cual debe remitirlo no se encuentra en la misma sede, darle por escrito 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.

Si el punto al cual debe remitirlo se encuentra ubicado en el mismo lugar, indicarle a donde debe dirigirse y poner en conocimiento del servidor que debe atender al usuario remitido, el asunto y el nombre del usuario; si el punto de atención no es en el mismo lugar, levantarse de su puesto de trabajo y llevar al usuario hasta donde necesita ser atendido.

### **Solicitud de servicio demorada**

Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, al servidor público le corresponde:

Explicarle al usuario la razón de la demora.

Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará

## **RECOMENDACIONES IMPORTANTES**

- No mire continuamente. Haga contacto visual mientras habla, en aproximadamente un 70% del tiempo, y desvíe levemente la mirada un 30%.
- No fije su mirada en el usuario sin parpadear o gesto serio. Esto puede ser interpretado como agresividad.
- Ver a los ojos del usuario es especialmente importante cuando éste está explicando alguna situación anormal, o está expresando alguna inconformidad.
- Mire a los ojos, no a la boca ni a las áreas cercanas al pecho.

CR 9 9-02 Centro; Conmutador: (57) 82460290 / 82460238 / 82460356  
ext. 101-104-113 Telefax: (57) 82461309; Código postal: 735560  
Email: [alcaldia@chaparral-tolima.gov.co](mailto:alcaldia@chaparral-tolima.gov.co) - [contactenos@chaparral-tolima.gov.co](mailto:contactenos@chaparral-tolima.gov.co)  
Página web: [www.chaparral-tolima.gov.co](http://www.chaparral-tolima.gov.co); Twitter: @chaparralalcaldia

33





MUNICIPIO DE CHAPARRAL  
TOLIMA  
NIT. 800.100.053-1

**MODELO ESTANDAR DE CONTROL  
INTERNO MECI  
MANUAL DE ATENCION AL USUARIO  
ALCALDIA MUNICIPAL DE CHAPARRAL  
TOLIMA**



CODIGO : MAU- 100.10.1

VERSION: 1

PAGINA \_\_ de \_\_

- Este preparado para atender al público, en el momento de estar y abrir la oficina al público, se debe estar completamente preparado y en disposición para atender al usuario.

### **Artículo 11: Tiempo de respuesta y agilidad.**

El tiempo de respuesta y la velocidad en la entrega de los productos, es cada día más valorado por el cliente, la agilidad en la atención es una muestra de la apropiación de las personas con el cliente:

### **Técnicas para Manejar la Percepción del Usuario que espera:**

El tiempo de espera es, muchas veces, un asunto de percepción. Si estamos entretenidos hablando con alguien, por ejemplo, se nos hace más corta la espera. Por esto son importantes las siguientes técnicas para la percepción del usuario:

- La primera sensación de agilidad proviene del funcionario que atiende al usuario, cómo se mueve, cómo habla, se sienta, camina o ejecuta su trabajo.
- Procure verse dinámico, activo, energético. Si está sentado, hágalo recto y con los hombros erguidos. Si tiene que ponerse de pie y caminar, procure hacerlo de nuevo con energía, moviéndose dinámicamente. Quienes arrastran los pies y caminan lento, deteniéndose a hablar de temas sin importancia con los compañeros que encuentran a su paso, proyectan una imagen de poca agilidad.
- Si le es posible, y trabaja en atención a usuarios que están en fila, haga contacto visual con las personas que esperan en la fila, especialmente con los primeros, sonría y diga: “en un momento lo estaré atendiendo”. Esto hace que el usuario se sienta importante (“ya me vieron”) y, a partir de entonces, el tiempo que debe pasar en fila le parecerá más corto.

### **Artículo 12: Papel de las recepcionistas en el servicio al cliente.**

Es fundamental que la Recepcionista mantenga siempre en mente cuál es la misión de su puesto, el servicio al cliente en esta instancia es la puerta de acceso para que el cliente decida permanecer en la organización.



MUNICIPIO DE CHAPARRAL  
TOLIMA  
NIT. 800.100.053-1

**MODELO ESTANDAR DE CONTROL  
INTERNO MECI  
MANUAL DE ATENCION AL USUARIO  
ALCALDIA MUNICIPAL DE CHAPARRAL  
TOLIMA**



CODIGO : MAU- 100.10.1

VERSION: 1

PAGINA \_\_ de \_\_

- La recepcionista es el “rostro” de la institución, ante los usuarios que llegan a nuestras oficinas y por lo tanto deben tener una magnífica “apariencia” y un excelente trato en las relaciones humanas, sus conocimientos, sus modales y su habilidad para la comunicación verbal y corporal, son características claves para su desenvolvimiento profesional.
- **Presentación personal:** la presentación personal influye en la percepción que tendrá el usuario respecto al servidor público y a la entidad. Por eso, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional. La identificación siempre debe estar visible.
- Debe saludar y hacer sentir al usuario que es bien recibido, Pasar la llamada, ubicarlo o guiarlo en su visita a la oficina.
- La recepcionista debe tener como hábito una saludable actitud positiva en todas las funciones de su trabajo.
- Debe saber que su papel es clave para que la institución proyecte dinamismo, modernización, cordialidad y un excelente servicio ante los usuarios.
- Ante situaciones difíciles, debe permanecer en calma y en disposición de servicio.

### **Artículo 13: Manejo de Inconformidades.**

Las inconformidades permiten evaluar la calidad del servicio, por lo tanto, es necesario facilitarlas y tener algún sistema para sistematizarlas, ya que en realidad son una oportunidad de mejorar.

Es necesario comprender que cuando un usuario presenta una inconformidad, lo que desea es una satisfacción, de manera que hay que tratar de dársela. El verdadero problema se presenta cuando un usuario que recibe un mal servicio no presenta la inconformidad y en cambio, decide no solucionar su mala experiencia o servicio en la institución y que se le dé una respuesta satisfactoria.

El usuario puede presentar su inconformidad en:

CR 9 9-02 Centro; Conmutador: (57) 82460290 / 82460238 / 82460356  
ext. 101-104-113 Telefax: (57) 82461309; Código postal: 735560  
Email: [alcaldia@chaparral-tolima.gov.co](mailto:alcaldia@chaparral-tolima.gov.co) - [contactenos@chaparral-tolima.gov.co](mailto:contactenos@chaparral-tolima.gov.co)  
Página web: [www.chaparral-tolima.gov.co](http://www.chaparral-tolima.gov.co); Twitter: @chaparralcaldia

35





MUNICIPIO DE CHAPARRAL  
TOLIMA  
NIT. 800.100.053-1

**MODELO ESTANDAR DE CONTROL  
INTERNO MECI  
MANUAL DE ATENCION AL USUARIO  
ALCALDIA MUNICIPAL DE CHAPARRAL  
TOLIMA**



CODIGO : MAU- 100.10.1  
VERSION: 1  
PAGINA \_\_ de \_\_

<b>Teléfono:</b>	0382-460290 – ext. 119
<b>Página web:</b>	<a href="http://www.Chaparral-tolima.gov.co">www.Chaparral-tolima.gov.co</a>

Al atender a un usuario disgustado o “difícil”, lo que diga con su cuerpo es tan importante como lo que exprese verbalmente. Le presentamos algunos consejos para manejar adecuadamente su comunicación no verbal en esos casos “especiales”.

- Mire al usuario a los ojos. Lo peor que podemos hacer es evitar su mirada, pues el usuario puede pensar que no le estamos poniendo atención, que lo estamos ignorando o que simplemente, su inconformidad no nos interesa.
- Si puede, acérquese un poco más al usuario, trate de inclinar su cuerpo un poco hacia delante. Con esto, también demuestra interés, en lo que está diciendo.
- No cruce los brazos sobre su pecho: porque está demostrando, al menos subconscientemente, que está en desacuerdo con la persona que habla.
- Si es posible, no se coloque totalmente frente a frente con el usuario, prefiera ubicarse ligeramente de lado, en ángulo. Debido a que es más fácil “discutir” con alguien que está de frente, que con alguien que está de lado.
- Cuide el tono de su voz. Recuerde que muchas veces no cuenta tanto lo que decimos, sino cómo lo decimos. Projete siempre un tono respetuoso.
- Y si el usuario eleva la voz, ¡baje la suya! Se necesitan dos para discutir.
  - Asegurarse de que el usuario entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

### **Cómo comportarse con un usuario “difícil”.**

Aunque no se quiera, tarde o temprano, puede pasar, y se tendrá que atender y dar satisfacción a un usuario que esté disgustado o que, por alguna condición personal, podría considerarse “difícil”. A continuación, algunos consejos prácticos:

CR 9 9-02 Centro; Conmutador: (57) 82460290 / 82460238 / 82460356  
ext. 101-104-113 Telefax: (57) 82461309; Código postal: 735560  
Email: [alcaldia@chaparral-tolima.gov.co](mailto:alcaldia@chaparral-tolima.gov.co) - [contactenos@chaparral-tolima.gov.co](mailto:contactenos@chaparral-tolima.gov.co)  
Página web: [www.chaparral-tolima.gov.co](http://www.chaparral-tolima.gov.co); Twitter: @chaparralcaldia

36





MUNICIPIO DE CHAPARRAL  
TOLIMA  
NIT. 800.100.053-1

**MODELO ESTANDAR DE CONTROL  
INTERNO MECI  
MANUAL DE ATENCION AL USUARIO  
ALCALDIA MUNICIPAL DE CHAPARRAL  
TOLIMA**



CODIGO : MAU- 100.10.1

VERSION: 1

PAGINA \_\_ de \_\_

- En primer lugar, mantenga la calma. No lo tome como algo “personal”, deje que el usuario se desahogue, pero póngale atención y muéstrese interesado.
- El usuario podría haber llegado ya disgustado por alguna otra razón. Demuestre su profesionalismo, manténgase calmado y tranquilo ante esta situación.
- Escuche al usuario. Déjelo que se exprese. No lo interrumpa. Al dejarlo hablar, generalmente se calma, es como una “válvula de escape”.
- Escúchelo y trate de comprender bien cuál es el problema. Concéntrese en entender cuál es la causa que provocó el disgusto.
- No eche la culpa al desconocimiento, algún compañero o proceso, aunque no sea totalmente culpa de la institución el malestar que el usuario exhibe. Es más conveniente intentar calmarlo, sin provocar que se sienta “culpable”.
- Use frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, “disculpe”. Esas frases calman a la persona, pues demuestran que está consciente del malestar que está manifestando y de su causa.
- Procure que el usuario salga satisfecho. Recuerde que lo que se prefiere es no perder a un usuario. Ese usuario que hoy está disgustado, si lo trata bien, puede volver mañana. Por eso, busque la mejor solución que pueda darle y désela.
- No intente ganar una discusión: intente ganar un usuario. Recuerde que una “discusión” ganada a un usuario es, de todos modos, una “discusión perdida”. Si se quiere “ganar” la discusión, no se meta en ella.
- Si tiene que pasar el caso a otro compañero o al jefe, procure explicarles todo el detalle, porque es aún más molesto para el usuario, tener que explicar dos veces una situación tensa.
- Nunca asegure que no volverá a suceder, a menos que esté completamente seguro de que así será.

### ***Atención de reclamos***

CR 9 9-02 Centro; Conmutador: (57) 82460290 / 82460238 / 82460356  
ext. 101-104-113 Telefax: (57) 82461309; Código postal: 735560  
Email: [alcaldia@chaparral-tolima.gov.co](mailto:alcaldia@chaparral-tolima.gov.co) - [contactenos@chaparral-tolima.gov.co](mailto:contactenos@chaparral-tolima.gov.co)  
Página web: [www.chaparral-tolima.gov.co](http://www.chaparral-tolima.gov.co); Twitter: @chaparralcaldia

37





MUNICIPIO DE CHAPARRAL  
TOLIMA  
NIT. 800.100.053-1

**MODELO ESTANDAR DE CONTROL  
INTERNO MECI  
MANUAL DE ATENCION AL USUARIO  
ALCALDIA MUNICIPAL DE CHAPARRAL  
TOLIMA**



CODIGO : MAU- 100.10.1

VERSION: 1

PAGINA \_\_ de \_\_

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 usuario.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el usuario 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 usuario haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al usuario para saber si quedó satisfecho con la solución

#### **Artículo 14: Trabajo en equipo y atención al usuario.**

Los usuarios perciben si en las organizaciones todos trabajan a un mismo ritmo, se comportan y actúan de la misma manera, por ello, la atención y el servicio al usuario es un asunto de trabajo en equipo. Nos necesitamos unos a otros, tanto dentro de la oficina, como entre oficinas. Nos apoyamos y así nos proyectamos a los usuarios. A continuación algunas consideraciones:

- No podemos ser expertos en todo, necesitamos que en todo equipo haya personas especializadas en una materia, distinta de otras.
- La filosofía del trabajo en equipo en el servicio al usuario incluye también, apoyar y proteger la imagen y la dignidad de los compañeros y, con ello, la imagen de la institución.
- Si no conoce la respuesta ante una solicitud de un usuario, es preferible buscar la ayuda de un compañero. Recomendación: Nunca es bien visto decir “no sé”. Es mejor decir: “En este momento no cuento con suficiente información para responder su pregunta, pero permítame investigar o

38



MUNICIPIO DE CHAPARRAL  
TOLIMA  
NIT. 800.100.053-1

**MODELO ESTANDAR DE CONTROL  
INTERNO MECI  
MANUAL DE ATENCION AL USUARIO  
ALCALDIA MUNICIPAL DE CHAPARRAL  
TOLIMA**



CODIGO : MAU- 100.10.1

VERSION: 1

PAGINA \_\_ de \_\_

buscar a alguien que le pueda ayudar”. Esto es preferible a confundir al usuario.

- Nunca contradiga a un compañero delante de un usuario, llámele aparte e indíquele el error. Procure apoyarlo y darle su lugar, pero no discuta nunca delante del usuario.
- Si tienen que salir a atender a un usuario juntos, póngase de acuerdo en cuál va a ser el papel de cada uno, para que nunca haya contradicciones o se proyecte una imagen de equipo poco profesional.
- Nunca hable mal de un compañero ante un usuario. Si lo hace, estará deteriorando su propia imagen, la percepción de buen servicio y de la institución.

**Artículo 15: Participación de productos y/o servicios, procesos, infraestructura e información en el servicio al cliente.**

### **Productos**

Los usuarios de la institución tienen necesidades culturales, las que buscan satisfacer con los productos de la Alcaldía Municipal de Chaparral, es por esto que éstos deben responder a necesidades reales de usuarios que los quieran de acuerdo a sus gustos y preferencias.

### **Procesos**

La forma en que brindemos el servicio, si lo hacemos en forma ágil o lenta, es uno de los aspectos que más impacta la opinión del usuario en cuanto al servicio que le brindamos. Por eso, se requiere agilizar y acortar los tiempos de los procesos. Esto significa que todos los procesos y trámites que van dirigidos al usuario externo e interno deben ser lo más ágiles y simples posibles.

Todas las instituciones, sean públicas o privadas, están compitiendo contra el tiempo, acelerando sus procesos para que sean ágiles, sencillos y expeditos ante usuarios más exigentes y con menos tiempo. Por eso, los procedimientos (la tramitología) de servicio al usuario, requiere que sean más ágiles, pero sin perder calidad en la atención individual.

La satisfacción del usuario surge que existan relaciones internas entre los funcionarios de mayor calidad, porque con un adecuado ambiente de trabajo y procesos ágiles, habrá una mayor satisfacción de éstos, quienes serán más

39



MUNICIPIO DE CHAPARRAL  
TOLIMA  
NIT. 800.100.053-1

**MODELO ESTANDAR DE CONTROL  
INTERNO MECI  
MANUAL DE ATENCION AL USUARIO  
ALCALDIA MUNICIPAL DE CHAPARRAL  
TOLIMA**



CODIGO : MAU- 100.10.1  
VERSION: 1  
PAGINA \_\_ de \_\_

productivos. Lo anterior redundará en un servicio excelente al usuario y en consecuencia un aumento en su satisfacción.

## Infraestructura

El usuario se impacta por lo que perciba del ambiente físico donde es atendido, y de los equipos y sistemas. Esto por supuesto incluye: colores, rotulación exterior e interior, mobiliario y equipo de oficina, servicios sanitarios, salas de espera, orden, limpieza y, en general, el estado de la infraestructura, las instalaciones físicas y los equipos.

- **Edificios:** los edificios e instalaciones representan la imagen de la empresa.
- **Equipos:** la condición y apariencia de los equipos que utilicemos impactan al usuario, lo mismo que el escritorio, cubículo o mostrador.

Igual que la gente se forma una primera impresión de la persona que lo atiende, también se da en cuanto a la calidad y el nivel de las instalaciones de la institución, con sólo ver cómo se encuentra su infraestructura.; los factores “limpieza” e “higiene” entran en juego como componentes esenciales del servicio al usuario. Otros factores que intervienen son los llamados “impactos sensoriales”, estos factores se pueden clasificar en tres grupos:

### Ambiente General:

- Oficina ordenada.
- Limpieza de oficina y baños.
- La decoración.
- Libre de basuras.
- Ventilación adecuada.
- Iluminación adecuada.
- La temperatura y los aires acondicionados. en caso de existir, los equipos de aire acondicionado deben mantenerse entre 22° C y 24° C (Entre 70° F y 75° F), según normativa internacional.





MUNICIPIO DE CHAPARRAL  
TOLIMA  
NIT. 800.100.053-1

**MODELO ESTANDAR DE CONTROL  
INTERNO MECI  
MANUAL DE ATENCION AL USUARIO  
ALCALDIA MUNICIPAL DE CHAPARRAL  
TOLIMA**



CODIGO : MAU- 100.10.1

VERSION: 1

PAGINA \_\_ de \_\_

### **Infraestructura y equipos:**

- Equipos limpios y en buen estado.
- Archivos, escritorios y mobiliario ordenado.
- Rótulos y letreros internos, limpios, ordenados y actualizados.
- La pintura externa e interna del edificio en buen estado.
- La limpieza de los vidrios.
- El estado de los cielos rasos.
- El estado de los pisos.
- Los baños: ¿Funcionan bien lavatorios e inodoros? - ¿Tienen jabón? - ¿Tienen papel higiénico?
- La música o el nivel de ruido que haya en el ambiente.

### **Servicios de Seguridad:**

- La seguridad interna debe ser adecuada, según lo establecido.
- Los letreros y avisos de seguridad dentro de la infraestructura de la institución deben ser legibles y bien colocados.
- Es importante familiarizarse con las instalaciones del punto de servicio al usuario, y conocer la ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia, los puntos de fotocopiado y de pago, si los hay. De igual forma, estar enterado de los procedimientos para atención de emergencias

### **Información**

Toda la información que el usuario tenga sobre la Alcaldía Municipal de Chaparral, antes de entrar directamente en contacto, impacta su percepción del servicio. De ahí la importancia de mantenerle permanentemente informado a través de una estrategia de comunicación integrada de mercadeo, lo que incluye publicidad y relaciones públicas, entre otros aspectos relevantes. Algunos factores que intervienen son:

- Lo que se diga de la organización
- La imagen de la organización.
- La publicidad.
- La página web en internet.
- La información que circula de persona a persona o por internet.
- El contacto con funcionarios y la información que suministran.
- La atención telefónica a los usuarios que llaman pidiendo información.
- Los folletos y la propaganda en general.

CR 9 9-02 Centro; Conmutador: (57) 82460290 / 82460238 / 82460356  
ext. 101-104-113 Telefax: (57) 82461309; Código postal: 735560  
Email: [alcaldia@chaparral-tolima.gov.co](mailto:alcaldia@chaparral-tolima.gov.co) - [contactenos@chaparral-tolima.gov.co](mailto:contactenos@chaparral-tolima.gov.co)  
Página web: [www.chaparral-tolima.gov.co](http://www.chaparral-tolima.gov.co); Twitter: @chaparralcaldia

41





MUNICIPIO DE CHAPARRAL  
TOLIMA  
NIT. 800.100.053-1

**MODELO ESTANDAR DE CONTROL  
INTERNO MECI  
MANUAL DE ATENCION AL USUARIO  
ALCALDIA MUNICIPAL DE CHAPARRAL  
TOLIMA**



CODIGO : MAU- 100.10.1

VERSION: 1

PAGINA \_\_ de \_\_

- La literatura es una herramienta de mercadeo que sirve para sembrar, la cosecha viene después.
- La Estructura Orgánica y la plataforma estratégica de la Entidad debe estar fijada en la Entrada Principal de la alcaldía.

### **Artículo 16: El cliente Interno**

Todos estamos en atención y servicio al usuario. Se trata de una Cadena de Valor, por medio de la cual, al brindar el mejor servicio a sus compañeros de trabajo, facilita que el eslabón final, el usuario, reciba un servicio de excelencia:

#### **Cada funcionario hace realidad la “Cadena del Valor” cuando:**

- Se esfuerza por atender, en forma ágil y dinámica, un requerimiento de servicio de un compañero o un departamento, dondequiera que se encuentre.
- Distribuye información necesaria para dinamizar el proceso, en forma oportuna y por los canales más adecuados.
- Lleva al día su trabajo, considerando que éste incide sobre el resultado final de los procesos de la cadena de valor.
- Se esfuerza por dejar una buena impresión en los usuarios externos con quienes se cruza en un pasillo, ayudándolos a ubicarse dentro de las instalaciones de la institución, o simplemente, sonriéndoles.
- Hace esfuerzos por lograr una mayor camaradería y buenas relaciones interpersonales entre todas las dependencias, y compañeros de la Entidad.
- Impulsa el trabajo en equipo y otorga la debida importancia al aporte de todos los compañeros.
- Se debe tener en cuenta que
- Propone ideas y soluciones a situaciones que ayudan a mejorar el servicio al usuario.
- Trata a todos sus compañeros de trabajo con amabilidad y cortesía.



MUNICIPIO DE CHAPARRAL  
TOLIMA  
NIT. 800.100.053-1

**MODELO ESTANDAR DE CONTROL  
INTERNO MECI  
MANUAL DE ATENCION AL USUARIO  
ALCALDIA MUNICIPAL DE CHAPARRAL  
TOLIMA**



CODIGO : MAU- 100.10.1  
VERSION: 1  
PAGINA \_\_ de \_\_

- Trata a los usuarios de igual forma que a los compañeros de trabajo. Debe tratarlos como si fueran sus visitas en la casa, con amabilidad, cortesía y ganas de ayudar.
- Siempre demuestre que está a gusto con la presencia de usuarios.

**Artículo 17: indicadores de servicio al cliente.**

**- Indicador de calidad en la interacción con los clientes:**

Objetivo: Medir la respuesta al cliente con base a las soluciones dadas para la causa raíz de los problemas con el producto.

Proceso que se mide: **Calidad esperada**

Responsable: Jefe de Control Interno

Formula: Contactos con solución a las P.Q r s / Total de clientes que se contactaron

Meta: 90% , dejando un margen de error del 10%

Presentación del indicador: mensual

**- Indicador de satisfacción del cliente:**

Objetivo: Evaluar a través de las encuestas, el grado de satisfacción que tienen los clientes frente a nuestros servicios.

Proceso que mide: Calidad observada

Responsable: Control Interno

Formula: N° de clientes con calificación Excelente calidad esperada / N° de clientes encuestados- calidad observada

Meta: 90%, dejando un margen de error del 10%

Presentación del indicador: Trimestral

<b>BITÁCORA DE ACTUALIZACION</b>	Fecha Aprobación	Ítem Alterado	Motivo	Realizado por Control Interno	Aprobado por Alcalde
----------------------------------	------------------	---------------	--------	-------------------------------	----------------------



MUNICIPIO DE CHAPARRAL  
TOLIMA  
NIT. 800.100.053-1

**MODELO ESTANDAR DE CONTROL  
INTERNO MECI  
MANUAL DE ATENCION AL USUARIO  
ALCALDIA MUNICIPAL DE CHAPARRAL  
TOLIMA**



CODIGO : MAU- 100.10.1

VERSION: 1

PAGINA \_\_ de \_\_

Número					
01	01/05/2016	Todos	Creación	LUZ ALEYDA GAITÁN GARCÍA	HUMBERTO BUENAVENTURA LASSO



MUNICIPIO DE CHAPARRAL  
TOLIMA  
NIT. 800.100.053-1

**MODELO ESTANDAR DE CONTROL  
INTERNO MECI  
MANUAL DE ATENCION AL USUARIO  
ALCALDIA MUNICIPAL DE CHAPARRAL  
TOLIMA**



CODIGO : MAU- 100.10.1

VERSION: 1

PAGINA \_\_ de\_\_