



Alcaldía Municipal de Chía

DECRETO N° 020
(07 MAYO DE 2012)

POR EL CUAL SE ESTABLECEN LAS POLITICAS Y PROTOCOLOS DE SERVICIO Y ATENCION AL USUARIO DE LA ADMINISTRACION MUNICIPAL DE CHÍA

EL ALCALDE MUNICIPAL DE CHIA

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas por el Artículo 315 de la Constitución Política, Ley 136 de 1994, Ley 489 de 1998 y

CONSIDERANDO,

Que el Alcalde Municipal tiene como atribución Constitucional, cumplir y hacer cumplir la Constitución, la Ley, los Decretos del Gobierno, las Ordenanzas y los Acuerdos del Concejo; dirigir la acción Administrativa del Municipio; asegurar el cumplimiento de las funciones y la prestación de los servicios a su cargo.

Que la Administración Municipal de Chía, implementó el Modelo Estándar de Control Interno "MECI", Sistema Integrado de Gestión de Calidad "SIG" y de Desarrollo Administrativo "SISTEDA".

Que la Administración Municipal ha venido desarrollando actividades relacionadas con la gestión y autoevaluación de funcionarios en los procesos NTC GP 1000.

Que la Administración Municipal expidió el Decreto 007 del 28 de Enero de 2011, el cual debe ser derogado en aras de actualizar y mejorar los procesos para garantizar un mejor servicio al usuario.

Que en mérito de lo expuesto el Alcalde de Chía,

DECRETA

ARTÍCULO PRIMERO. Establecer los parámetros que permitan que los servicios que se presten a los usuarios se satisfagan con calidad amabilidad y respeto por parte de nuestro equipo humano.

ARTÍCULO SEGUNDO. Implementar las Políticas y Protocolos de atención al usuario en la Alcaldía Municipal de Chía así:

EXPOSICIÓN DE PROTOCOLOS

- Expresiones tales como: Buenos días, buenas tardes, a sus órdenes, muchas gracias, para servirle, con gusto, causan en el usuario gran impresión.
- Su imagen es la imagen de la Alcaldía.
- Se debe portar el carnet institucional en un lugar visible.
- Tanto el saludo de bienvenida como la despedida, deben ser respetuosos, agradables y sinceros.

Ahora Si! Trabajando Juntos Por Chía

Dirección Cra 11 # 11 – 29 Telefono: 8844444 Ext. 3340 Fijo 8633995
Pagina Web www.chia-cundinamarca.gov.co





Alcaldía Municipal de Chía

DECRETO NÚMERO 020 DE 07 MAYO DE 2012

HOJA No 2

- Nuestra presentación personal y actitud positiva proyecta a la Alcaldía ante la persona con la que nos encontramos.
- El tono y la entonación que le demos al dialogo, es de vital importancia ya que la manera de decirle las cosas, puede predisponerlo positiva o negativamente.
- Si estamos atendiendo a un usuario y se acerca otro, no debemos ignorarlo. Lo debemos invitar a sentarse indicándole que pronto estaremos con él. Le podemos decir: “Siéntese por favor, ya lo atiendo”
- La respuesta a su inquietud debe ser nuestra meta inmediata.
- Si estamos haciendo un trabajo interno o hablando por teléfono, es conveniente suspender de inmediato; pues no hay nada más desagradable que llegar a una dependencia y ser ignorado.
- Seamos naturales, no finjamos y evitemos el trato confianzado con el usuario
- Debemos dirigir la mirada al rostro de nuestros usuarios o a la persona que nos habla, esto es sinónimo de atención y respeto.
- Somos nosotros la primera persona con la que el usuario tiene contacto. Por lo tanto resaltamos que “ Nunca hay una segunda oportunidad para esa primera vez”
- Si nos damos cuenta de que al hablar parece que no nos entienden levantemos un poco el tono y hablemos despacio y vocalicemos las palabras adecuadamente.
- Acompañemos la conversación con expresiones agradables, sonría si el usuario es jovial y desea ser simpático durante la conversación, permitamos establecer una relación sin constituirnos en obstáculos insuperables para el usuario
- Si por el contrario el usuario es serió, contagiémosle nuestra simpatía pero con una condición “sin llegar a ser indiscreto”.
- Para disentir se necesitan dos y usted como funcionario no está dispuesto a hacerlo por el contrario, busque la solución.
- Proceder con respeto durante la conversación con el usuario, es una de las virtudes que nos deben caracterizar.
- Si alguien reclama disgustado por un servicio o una atención deficiente, debemos proceder respetuosamente y con calma.
- Aquí debe prevalecer la cortesía, los buenos modales y la diplomacia.
- Aclarémosle las dudas y resolvámosle el problema, de tal manera que quede satisfecho. Si nos ponemos de lado del usuario nos evitamos malos entendidos, tenemos el camino abierto en nuestra relación con los demás.

ARTÍCULO TERCERO. Establecer que el servicio que debe ser brindado a los usuarios que necesiten de la Administración Municipal de Chía estará caracterizado por los siguientes principios y aptitudes:

3.1 PRINCIPIOS

- **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, respondiendo siempre con transparencia y equidad.

Ahora Si! Trabajando Juntos Por Chía

Dirección Cra 11 # 11 – 29 Telefono: 8844444 Ext. 3340 Fijo 8633995
Pagina Web: www.chia-cundinamarca.gov.co





Alcaldía Municipal de Chía

DECRETO NÚMERO 020 DE 07 MAYO DE 2012

HOJA No 3

- **AMABILIDAD Y TOLERANCIA:** Que se brinde a los usuarios el servicio solicitado de una manera respetuosa, gentil y sincera, otorgándole la importancia que se merecen tratando de comprender al usuario en sus diversas actitudes y comportamientos manteniendo un clima adecuado para prestar el servicio.
- **RESPETO:** Que el servicio a que tienen derecho se brinde de la mejor forma posible, caracterizado por el respeto y el sentido común.
- **EFFECTIVIDAD:** que el servicio responda a las necesidades y solicitudes de los usuarios siempre que éstas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen el accionar.
- **OPORTUNIDAD:** que el servicio sea ágil y se preste en el tiempo establecido y en el momento requerido.
- **COMPETENCIA:** Son los conocimientos, habilidades y actitudes personales necesarias, la información, capacitación, la formación necesaria para la realización del servicio.
- **ACCESIBILIDAD:** Facilidad para que el usuario acceda fácilmente a los servicios que presta la administración municipal.
- **CLARIDAD:** Se debe informar al usuario con un lenguaje claro y conciso, de forma que pueda entender la información.

3.2. APTITUDES

- Amabilidad y Cortesía
- Sensibilidad
- Comprensión
- Tolerancia y Paciencia
- Dinamismo
- Razonamiento y persuasión
- Capacidad para escuchar
- Capacidad para asesorar y orientar
- Autocontrol
- Creatividad

ARTÍCULO CUARTO. Establecer los protocolos básicos para brindar una atención adecuada y eficiente al usuario con el cumplimiento de las siguientes especificaciones:

4.1. COMUNICACIÓN.

La comunicación mejora la motivación, porque las personas se sienten más aceptadas y comprometidas. Su autoestima, la satisfacción en el trabajo y la cooperación con otros, aumentan de manera considerable. La comunicación es un proceso de dos vías, en donde se debe saber escuchar y comprender que ésta no es sólo verbal, si no también corporal siendo los tipos de comunicación:

Ahora Si! Trabajando Juntos Por Chía

Dirección Cra 11 # 11 – 29 Teléfono: 8844444 Ext. 3340 Fijo 8633995
Pagina Web: www.chia-cundinamarca.gov.co





Alcaldía Municipal de Chía

DECRETO NÚMERO 020 DE 07 MAYO DE 2012

HOJA No 4

- Comunicación interpersonal
- Comunicación masiva
- Comunicación Organizacional

4.1.1. COMUNICACIÓN VERBAL

La comunicación verbal es aquella que se realiza por medio oral, cuando una idea aflora al pensamiento de una persona y ésta lo comunica por medio de su voz. Algunos elementos de la comunicación verbal 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, para esto es necesario seguir las siguientes indicaciones:
 - Hablar directo al usuario y mirándole el rostro.
 - No tutear al usuario. Cuando se dirija hacia él hablele de usted.
 - Mostrarse humano y sensible.
 - Ser simple, evitar tecnicismos, siglas que no sean comprensibles, y explicaciones complejas.
 - No interrumpir, dejar que el usuario hable primero.
 - Escuchar con cuidado, tome notas, si fuese necesario.
- Respiración:** Respirar en forma natural, con tranquilidad. Aprender a respirar profundo eliminando la ansiedad.
- Sonreír:** Una sonrisa transmite confianza.
- Sencillez y brevedad:** Hablar con términos y vocablos simples. Hablando lo necesario.
- Orden:** Hablar ordenadamente, tener un principio, un desarrollo y un final.
- Convicción:** la actitud corporal y tono de voz deben ser convincentes, identificándose con el usuario.
- Tono o fuerza de voz:** la voz dice mucho de la personalidad, usar un tono moderado y uniforme, sin titubear 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.

4.1.1.1 ASPECTOS QUE IMPIDEN LA BUENA COMUNICACIÓN VERBAL.

- Ser prepotente, (ser modesto al presentar las ideas y paciente mientras se escucha).
- Ser egocéntrico (es que yo...porque yo...yo he pensado...)
- Recriminar al interlocutor (está equivocado...no me ha entendido...).

Ahora Si! Trabajando Juntos Por Chía

Dirección Cra 11 # 11 – 29 Teléfono: 8844444 Ext. 3340 Fijo 8633995
Pagina Web: www.chia-cundinamarca.gov.co





Alcaldía Municipal de Chía

DECRETO NÚMERO 020 DE 07 MAYO DE 2012

HOJA No 5

- Lapsos o mente en blanco (eheee..sabe queee...esteee...).
- Falta de habilidad interpretativa o narrativa.
- Ser confrontativo.
- Diferencias de lenguaje.
- Timidez o indiferencia.
- Diferencias de estatus o condición social.
- Sentimientos, estados de ánimo.
- Considerar, personalmente una escala de valores (lo que es poco para una persona, puede ser mucho para otra persona, o lo que es caro para una persona, puede ser barato para otra persona).

4.1.1.2. 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. Eso es lo que dice la norma.
- Creo que anda en el baño o tomando café.
- El está ocupado resolviendo un asunto importante. Recuerde, nada es más importante que el usuario.
- Es que en esa oficina nunca contestan.
- 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 otra dependencia.
- 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.
- Perdone, pero si no me explica, yo no puedo atenderlo.
- Pero, ¿no leyó las instrucciones?
- Debí fijarse en eso antes de hacer el trámite.
- Ya le contesté eso.

Además, se debe evitar la excesiva confianza con los usuarios. Debe dárseles siempre un trato profesional. Nunca use frases como las siguientes:

- ¡Sí corazón, yo le dejo el mensaje!
- ¡Mija cómo estás!, aunque sea un conocido en el trabajo se debe de actuar de manera profesional.
- ¡No, mi amor, eso era antes!
- ¡Bueno, mi reina, con mucho gusto!

Ahora Si! Trabajando Juntos Por Chía

Dirección Cra 11 # 11 – 29 Teléfono: 8844444 Ext. 3340 Fijo 8633995
Pagina Web: www.chia-cundinamarca.gov.co





Alcaldía Municipal de Chía

DECRETO NÚMERO 020 DE 07 MAYO DE 2012

HOJA No 6

4.1.1.3. LA TÉCNICA DE PREGUNTAS.

Toda conversación es un intercambio de preguntas y respuestas, por lo tanto es necesario dominar la 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? ¿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?

4.1.2. COMUNICACIÓN NO VERBAL.

La comunicación no verbal es conocida como lenguaje corporal, se debe tener en cuenta los siguientes elementos:

- **Naturalidad:** actuar con naturalidad, sin poses extrañas o que hagan sentir mal al usuario.
- **Contacto visual:** mirar al rostro. Vea a los ojos. Esto revela decisión, sinceridad y valentía.
- **Labios:** no se deben morder, ni humedecer con la lengua, son muestras de timidez, inseguridad, tensión, titubeo e indecisión. Mantenga la boca cerrada, ambos labios unidos. Esto denota calma y seguridad en sí mismo, en cambio, la boca abierta, la mandíbula caída, sugieren nerviosismo, asombro y sorpresa.
- **Forma de sentarse:** no se deben cruzar 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. Evitar los movimientos constantes y abruptos: éstos denotan intranquilidad e inquietud.
- **Las manos:** se deben controlar en todo momento. Mantener las manos visibles, ocultarlas debajo de las piernas, detrás de un bolso, entre la bolsa o dentro del saco, sugiere timidez, falsedad y temor.
- **Aprender a escuchar:** una parte importante de la comunicación no verbal es la forma en que escucha.

Ahora Si! Trabajando Juntos Por Chía

Dirección Cra 11 # 11 – 29 Teléfono: 8844444 Ext. 3340 Fijo 8633995
Pagina Web: www.chia-cundinamarca.gov.co





Alcaldía Municipal de Chía

DECRETO NÚMERO 020 DE 07 MAYO DE 2012

HOJA No 7

4.2. ASPECTOS PARA LA ATENCIÓN PERSONALIZADA.

Los siguientes puntos deben ser tenidos en cuenta para que la prestación del servicio sea óptima y la imagen de la Alcaldía Municipal sea la mejor:

4.2.1. SALUDO Y DESPEDIDA.

En los puntos de servicio a los usuarios, se atenderá de manera rápida, amable y cordial.

- **Saludo:** De manera breve, Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?
- **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 número de teléfono y lo llamo luego”. Debe devolver la llamada según lo prometido.
- **Hacer deletrear el nombre:** ¿Me puede deletrear su nombre por favor?
- **Hacer repetir:** “Disculpe, tengo mala recepción”. ¿Puede repetir por favor?
- **Despedida:** Confirmar con el usuario si la información está clara.
Preguntar: “¿Hay algo más, en que le pueda servir?”

4.2.2. CELADORES O VIGILANTES

En caso de que el personal no haya llegado al punto de atención, la primera persona que recibe a la ciudadanía cuando se acerca a cada punto de atención son los celadores o vigilantes y con la actitud pueden dar un buen primer momento, se debe poner en práctica las siguientes pautas:

- Si es del caso, abrir la puerta cuando la persona se aproxime.
- En ningún caso debe presentar una actitud de obstrucción al acceso o desconfianza con relación con los usuarios

4.2.3. USO DEL CARNET

El uso del carnet es obligatorio y se debe portar en un lugar visible con el propósito que los usuarios identifiquen a los servidores de la Administración Municipal de Chía.

4.3. PRESENTACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO.

Es necesario mantener el puesto de trabajo, limpio, ordenado y sin elementos ajenos a la labor que desarrolla ya que el impacto y la percepción de las personas que buscan un servicio ante la Administración Municipal, da la sensación de desorden, descuido y desorganización no solo atribuible al servidor o servidora que ocupa el lugar sino al equipo de trabajo en general.

4.4. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA.

El canal telefónico es ocasionalmente el primer paso que realizan los usuarios para obtener información respecto algún servicio o trámite que presta la Alcaldía Municipal, por tal razón es de gran importancia que el funcionario que brinda la atención telefónica dé un buen empleo y manejo a este insumo, generando el mejor impacto en el primer momento frente al usuario.

Ahora Si! Trabajando Juntos Por Chía

Dirección Cra 11 # 11 – 29 Teléfono: 8844444 Ext. 3340 Fijo 8633995
Pagina Web: www.chia-cundinamarca.gov.co





Alcaldía Municipal de Chía

DECRETO NÚMERO 020 DE 07 MAYO DE 2012

HOJA No 8

Al utilizar este canal se debe brindar a los usuarios una atención telefónica oportuna, cálida y amable.

Recordar que la actitud también puede ser percibida a través del teléfono, por tanto se deben tener en cuenta los siguientes concejos para prestar un óptimo servicio:

- Saludar a quien llama con la siguiente fórmula:
Alcaldía de Chía, Saludo (Buenos días/tardes), habla (nombre y apellido)... ¿en qué le puedo servir?
- Si hay la necesidad de transferir la llamada explicar las razones por las cuales se debe transferir la llamada, asegurarse de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida.
- Si las llamadas entrantes son personales, los servidores y servidoras deben recordar que no pueden dejar el puesto de trabajo por más de cinco minutos ni tomar la llamada hasta haber terminado de atender satisfactoriamente a la ciudadanía.

4.5. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD, MUJERES EN ESTADO DE EMBARAZO Y ADULTOS MAYORES.

Se debe procurar por prestar un servicio ágil y oportuno a la ciudadanía en condición de discapacidad, adultos mayores y mujeres en estado de embarazo teniendo en cuenta que este grupo poblacional requiere de una atención preferencial.

Para tal efecto se debe tener en cuenta:

- Si hay fila para la entrada, hacerlos ingresar de manera inmediata.
- Ubicar un asiento o un espacio para la silla de ruedas en la sala de espera.
- Establecer cuál es el tipo de tratamiento que debe otorgarle a la persona según su estado particular.
- Disponer lo pertinente para dar prioridad en atención a la persona.
- Si existe un puesto de atención preferencial para esta población, deben ser atendidos en orden de llegada y teniendo en cuenta la situación física y sensorial particular de cada uno.

4.6. PROTOCOLO PARA TRATAR CON USUARIOS INCONFORMES.

Son muchos los motivos por los cuales los usuarios se sienten inconformes ante la atención, información o trámite que realiza, ante dicho sentimiento la persona que presta el servicio debe manejar la situación de la mejor manera, ya que es ese el instante en que logramos cambiar las dificultades a satisfacción.

En el evento que se presenten usuarios que presenten confusión, frustración y hasta grosería. Es tarea de todos y todas aprender a sortear con éxito estas situaciones, para ellos se debe utilizar ciertas herramientas que faciliten el servir, así:

- Dejar que los usuarios se expresen y desahoguen
- Mostrar con la actitud que se le está escuchando sin decir que se calme.
- Mantener el contacto visual.
- Es importante no tomar la situación como algo personal; los usuarios se quejan de un servicio.

Ahora Si! Trabajando Juntos Por Chía

Dirección Cra 11 # 11 – 29 Teléfono: 8844444 Ext. 3340 Fijo 8633995
Pagina Web: www.chia-cundinamarca.gov.co





Alcaldía Municipal de Chía

DECRETO NÚMERO 020 DE 07 MAYO DE 2012

HOJA No 9

- En lugar de formar una opinión negativa del usuario, se sugiere pensar: ¿Qué necesita y cómo se le puede dar una solución?
- Presentar a la persona disculpas por lo ocurrido y hacerle comprender la situación.
- Presente una propuesta de solución sin comprometerse a nada que no se pueda cumplir.
- Si el tipo de problema es recurrente, se debe manifestar al superior jerárquico para dar una solución de fondo a las causas que lo originaron.

4.7. PROTOCOLO PARA DAR UNA RESPUESTA NEGATIVA.

En el curso de la prestación de servicio en los diferentes canales de atención, se suscitan inconvenientes que dificultan la tramitación de una solicitud, ya sea de orden tecnológico, informativo o recurso humano, por lo tanto es de gran importancia manejar las respuestas negativas de manera que si bien no se cumpla con la primera necesidad de los usuarios, si se dé una información concreta de su probabilidad de realizarla en el futuro y además sienta que fue atendido dignamente.

Por tanto al dar una respuesta negativa a un usuario con relación a la solicitud que presenta, evitando que salga de la entidad con un sentimiento de frustración, se debe:

- Explicar cuáles son los motivos por los que no se le puede satisfacer la solicitud.
- Ofrecer una medida alternativa que aunque no es exactamente lo que quiere, puede ayudar a dar una solución aceptable a la situación.
- Recomendar una solución temporal pronta o ciertas medidas que puede tomar en el futuro para evitar que la situación se repita.
- Agradecer su comprensión.

ARTÍCULO QUINTO. El presente Decreto rige a partir de la fecha de su expedición y deroga el Decreto 07 de 2011.

PUBLIQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en la Alcaldía Municipal de Chía, Cundinamarca a los 07 días del mes de Mayo de 2012

GUILLERMO VARELA ROMERO
Alcalde Municipal

Original Firmado

Proyecto: Dra. Claudia Biviana Mora Roa (Directora de Servicios Administrativos)
Jaime Díaz (Técnico Operativo)
Revisó: Dr. Luis Alejandro Prieto González (Secretario General)
Dra. Luz Aurora Espinosa Tobar (Jefe Oficina Asesora Jurídica)

Ahora Si! Trabajando Juntos Por Chía

Dirección Cra 11 # 11 – 29 Teléfono: 8844444 Ext. 3340 Fijo 8633995
Pagina Web: www.chia-cundinamarca.gov.co

