



METODOLOGIA DE ATENCIÓN A CLIENTES 2011

**“SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA”
SIAC**

INDICE

	Página
I. Orientaciones Básicas	3
II. Espacios de Atención	4
1. OIRS Oficina Presencial	4
2. Página Web	4
3. Teléfono	4
4. Departamento Social	5
5. Departamento Extranjería	5
6. Razones eliminación buzón presencial	5
III. Tipificación de la Solicitud	6
Consulta	6
Petición	6
Opinión	6
Reclamo o Queja	6
Felicitaciones	6
Solicitud de acceso a la información	6
IV. Respuesta a la Solicitud Ciudadana	7
V. Ingreso al Sistema de Registro	7
VI. Despedida	8

METODOLOGIA DE ATENCIÓN DE USUARIOS

Introducción:

Este documento tiene el propósito de servir como guía y de entregar las herramientas necesarias para asegurar una atención eficiente a todas las personas que acuden a los espacios de atención que tiene habilitados la Intendencia o Gobernación:

I. Orientaciones básicas:

Existen algunas normas elementales en la atención del usuario/a que se deben tener en cuenta:

- ❖ Cuide siempre la primera impresión
- ❖ Mire siempre a los ojos del usuario
- ❖ Escuche atentamente al usuario
- ❖ Si no entiende, pregunte, indague
- ❖ Despeje todas las dudas
- ❖ Pregúntese siempre: ¿Qué puede hacer usted por él?
- ❖ Póngase siempre en el lugar del usuario
- ❖ Diga lo que quiere con claridad
- ❖ Sepa siempre de lo que esta hablando
- ❖ Cuidado con las excusas
- ❖ No pregunte “¿Me entiende?”
- ❖ Destierre las muletillas
- ❖ Tenga siempre a mano lo que necesite
- ❖ Vista correctamente, no exagere nada
- ❖ Coordine todos sus recursos
- ❖ No deje nada a la improvisación
- ❖ Sea cortés
- ❖ Sea puntual

II. Espacios de Atención

En la Intendencia de Atacama, se han establecido 3 espacios de atención a los usuario/as, a continuación se detalla un protocolo de atención al usuario/a para cada uno de los espacios definidos:

1.- OIRS – Oficina Presencial

El funcionario a cargo debe ser capaz de entregar a cada usuario/a la ayuda que necesita, distinguiendo la necesidad concreta: Si busca información, necesita orientación o solicita otro servicio de parte de la Intendencia de Atacama.

- a. “Hola, buenos días (tardes), en que puedo ayudarle”
- b. Mirarle siempre a los ojos y ser cordial en el saludo.
- c. Escuchar al usuario/a y permitirle exponer la situación que genera su visita (Reclamo, sugerencia, petición, opinión)
- d. Para mayor claridad indagamos haciendo preguntas, con tal de definir lo que necesita. Debemos lograr transmitirle que está en el lugar apropiado y la persona que lo atiende está dispuesta a escuchar y ayudar.
- e. Hacerle entrega del formulario, el cual debe ser completado por él/ella, o en su defecto por el encargado. Deben quedar claramente expresados todos sus datos.
- f. Informar al usuario/a los plazos establecidos en caso de que su solicitud ciudadana requiera respuesta.
- g. Nos despedimos por su nombre y le invitamos a acercarse a nuestra institución cuando requiera resolver dudas, o necesite de otra gestión.
- h. La impresión que se lleva nuestro usuario/a dependerá de la buena atención que reciba. La despedida es tan importante como la bienvenida pues es la última impresión que se lleva.

2.- Página Web

- a) Nuestra página Web institucional es www.intendenciaatacama.gov.cl
- b) A través de esta página los usuario/as pueden hacer sus consultas, reclamos sugerencias.
- c) Estas solicitudes ciudadanas son recepcionadas por la persona encargada de la OIRS, la cual debe responder de acuerdo a los plazos establecidos, derivar internamente cuando ella no tenga todos los elementos para responder, o derivar externamente cuando el tema de la solicitud no es de competencia del Servicio, informando de esta situación a la persona consultante.

3.- Teléfono

- a. “Oficina de informaciones, habla “Marcelo de la Barra”, buenos días (tardes)”
- b. Escuchar al usuario/a y permitirle exponer la situación que genera su llamada (Reclamo, sugerencia, petición, opinión)
- c. Para mayor claridad indagamos haciendo preguntas, con tal de definir lo que necesita.
- d. Debemos informar al usuario los plazos establecidos en caso de que su consulta ciudadana requiera respuesta.

- e. Nos despedimos en lo posible por su nombre y lo invitamos a acercarse a nuestra institución cuando requiera resolver dudas, o necesite de otra gestión.

4.- Departamento Social

- a. “Hola, buenos días (tardes), en que puedo ayudarle”
- b. Mirarle siempre a los ojos y ser cordial en el saludo.
- c. Escuchar al usuario/a y permitirle exponer la situación que genera su visita (Reclamo, sugerencia, petición, opinión)
- d. Para mayor claridad indagamos haciendo preguntas, con tal de definir lo que necesita. Debemos lograr transmitirle que está en el lugar apropiado y la persona que lo atiende está dispuesta a escuchar y ayudar.
- e. Informar al usuario/a los plazos establecidos en caso de que su solicitud ciudadana requiera respuesta.
- f. Nos despedimos por su nombre y le invitamos a acercarse a nuestra institución cuando requiera resolver dudas, o necesite de otra gestión.
- g. La impresión que se lleva nuestro usuario/a dependerá de la buena atención que reciba. La despedida es tan importante como la bienvenida pues es la última impresión que se lleva.

5.- Extranjería

- a. “Hola, buenos días (tardes), en que puedo ayudarle”
- b. Mirarle siempre a los ojos y ser cordial en el saludo.
- c. Escuchar al usuario/a y permitirle exponer la situación que genera su visita (Reclamo, sugerencia, petición, opinión)
- d. Para mayor claridad indagamos haciendo preguntas, con tal de definir lo que necesita. Debemos lograr transmitirle que está en el lugar apropiado y la persona que lo atiende está dispuesta a escuchar y ayudar.
- e. Informar al usuario/a los plazos establecidos en caso de que su solicitud ciudadana requiera respuesta.
- f. Nos despedimos por su nombre y le invitamos a acercarse a nuestra institución cuando requiera resolver dudas, o necesite de otra gestión.
- g. La impresión que se lleva nuestro usuario/a dependerá de la buena atención que reciba. La despedida es tan importante como la bienvenida pues es la última impresión que se lleva.

6.- Buzón Presencial (Eliminado)

Cabe señalar que en años anteriores se decidió eliminar el buzón presencial, producto de la evaluación que en ese momento se hizo de la utilidad que prestaba el Buzón, algunas de las razones que hicieron que se eliminara como espacio de atención fueron; Un bajo uso de parte de los usuarios quienes preferían entregar directamente al encargado de la OIRS el documento que querían presentar, otro motivo tuvo que ver con que los niños comenzaron a usarlo como basurero, y finalmente porque los usuarios consultaban al encargado respecto de algunos de las informaciones que debían ingresar y para ello se acercaban al mesón de atención el que se encontraba a unos 2 metros de distancia del buzón presencial.

III: TIPIFICACION DE LA SOLICITUD

Este es un procedimiento interno, que el funcionario/a a cargo de la OIRS, tiene claro cuando logra identificar el motivo que llevó a la persona a dirigirse a esta oficina.

CONSULTA: Cuando se requiere información u orientación sobre algún programa o beneficio del gobierno. Esta debe ser respondida en forma inmediata. Si exige de otras gestiones para entregar una mejor respuesta, debe ser derivada a la unidad que le corresponda gestionar la solicitud, la que deberá emitir su respuesta en 5 días hábiles

PETICIÓN: corresponde a una solicitud de ayuda concreta o específica que permite solucionar una necesidad o carencia puntual.

Si corresponde a una solicitud que requiera solución inmediata, esta ayuda se debe gestionar a través de la red interna de derivación. Si no podemos satisfacer directamente la petición, ésta se derivará a los organismos sectoriales externos que correspondan, con el fin de poder contribuir a la solución de su problema.

OPINIONES: Expresiones emitidas por los usuario/as sobre algún tema determinado ya sea regional o nacional (Ej. El transporte público, el salario mínimo, etc.) En este caso el funcionario debe ser empático y acoger de buena forma la opinión.

Si corresponde la solicitud ciudadana debe ser traspasada al área de gestión respectiva.

RECLAMO O QUEJA: Solicitud en la que el usuario/a manifiesta su descontento y requiere una solución debido a una prestación incorrecta, o una mala atención en la acogida de una solicitud.

Debemos ser capaces de brindarle la solución adecuada y de ser necesario derivar a la unidad mencionada en la solicitud, la que deberá dar respuesta en 15 días hábiles.

FELICITACIONES: Corresponde a la declaración explícita de satisfacción por parte del usuario/a, ya sea por calidad de la información, rapidez en la atención, efectividad en la solución o el buen trato recibido.

Esta solicitud debe registrarse y darse a conocer, pues constituye un estímulo a los funcionarios.

SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION: Corresponde a aquellas solicitudes de información amparadas en la Ley 20.285 en las cuales el/la ciudadano solicita información específica que haya sido elaborada por la institución o sea de responsabilidad de ésta, la cual no se encuentra publicada en la Web Institucional.

IV. RESPUESTA A LA SOLICITUD CIUDADANA

En el momento en que se identifica con claridad el tipo de solicitud o requerimiento, se entrega la información o se procede a orientar con una respuesta..

Si es una opinión, sugerencia, reclamo o queja, corresponde solicitar al usuario/a que deje constancia de la materia que viene a plantear, en el formulario dispuesto para ello.

También es dable informar que esto se puede realizar a través de la página Web www.intendenciaatacama.gov.cl

Debemos además informarle de los plazos de respuesta.

Si se recepciona una consulta o una petición urgente, se puede ayudar en la búsqueda de la solución en los sitios Web de Gobierno, o utilizar los distintos materiales impresos que hacen llegar otros Servicios Públicos.

Debemos asegurar que la derivación este dirigida a la institución que corresponde.

Alternativamente se puede acompañar al usuario/a en esta gestión cuando son atenciones que necesitan gestiones personales con la red de Servicios Públicos.

Como funcionarios resulta primordial cuidar la precisión de las expresiones utilizadas, a modo de no generar en los usuarios falsas expectativas, por esto la información que se entregue debe ser clara y acotada a lo que realmente necesita.

En el caso que la persona desee ingresar una solicitud de acceso a la información (Ley 20.285), se le invitará a completar el formulario expresamente definido y foliado para estos efectos, entregándole la colilla de acuso recibo pertinente, e informándole que de acuerdo a la Ley, existe un plazo de 20 días hábiles para entregarle la respuesta. El/la funcionario/a deberá asegurarse que la persona define claramente el medio por el cual desea se le entregue la respuesta.

También es importante informarle que las solicitudes de acceso, pueden realizarse a través de la página Web www.intendenciaatacama.gov.cl, previa creación como usuario de ésta.

V. INGRESO AL SISTEMA DE REGISTRO

Toda atención debe ser registrada, al menos una vez por semana, aunque ésta no tenga relación con el servicio que entrega la Intendencia de Atacama.

No se trata de anotar literalmente lo que el usuario/a plantee, sino que se debe capturar la información necesaria que de cuenta en lo principal de la materia de la solicitud, si no se entiende el requerimiento es importante hacer preguntas, cerradas y abiertas, y explicar que estas preguntas son necesarias para entregar la ayuda o solución correcta.

La solicitud de acceso a la información deberá registrarse en el día que ésta se recibe, toda vez que tiene un plazo definido para dar respuesta, el cual comienza a regir desde el día que se recibe.

VI. DESPEDIDA

La despedida al igual que todo el proceso de atención, requiere de un trato deferente, particularmente es importante, pues se trata de la última impresión que tendrá el usuario/a.

Se debe interpelar a la persona por su nombre e invitarle a asistir a alguno de nuestros espacios de atención ante cualquier otra consulta o para informar el resultado de las gestiones que realice.