Municipalidad de Santiago de Surco

**RESOLUCIÓN Nº** 1118 **-2013-RASS**
Santiago de Surco, 27 DIC. 2013

**EL ALCALDE DISTRITAL DE SANTIAGO DE SURCO:**

**VISTO:** El Memorando Nº 865-2013-GPPDI-MSS de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional, el Informe N° 386-2013-GACDC-MSS de la Gerencia de Atención al Ciudadano y Defensa del Consumidor, el Informe N° 885-2013-GAJ-MSS de la Gerencia de Asesoría Jurídica, sobre el proyecto de Directiva "Normas Para el Protocolo Institucional de Atención al Ciudadano"; y

**CONSIDERANDO:**

Que, el Artículo 2° de la Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado, establece que: "*La presente Ley tiene por objeto establecer los principios y la base legal para iniciar el proceso de modernización de la gestión del Estado, en todas sus instituciones e instancias"; y el Artículo 4° señala que: "El* proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos. El objetivo es alcanzar un Estado: a) Al servicio de la ciudadanía. b) Con canales efectivos de participación ciudadana. c) Descentralizado y desconcentrado. d) Transparente en su gestión. e) Con servidores públicos calificados y adecuadamente remunerados. f) Fiscalmente equilibrado";

Que, el Artículo IV del Título Preliminar de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, establece que: *"Los gobiernos locales representan al vecindario, promueven la adecuada prestación de los servicios públicos locales y el desarrollo integral, sostenible y armónico de su circunscripción"*;

Que, mediante Resolución N° 495-2013-RASS del 30.05.2013 se aprueba la Directiva N° 007-2013-MSS "Normas para el Protocolo Institucional de Atención al Ciudadano";

Que, mediante Memorando N° 865-2013-GPPDI-MSS, del 13.11.2013, la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional, adjunta el Informe N° 386-2013-GACDC-MSS del 10.10.2013, de la Gerencia de Atención al Ciudadano y Defensa del Consumidor, solicitan la actualización de la Directiva N° 07-2013-MSS aprobada por Resolución N° 495-2013-RASS del 30.05.2013, por cuanto fue dada antes de la aprobación de la Resolución Ministerial N° 156-2013-PCM del 03.06.2013, que aprueba el "Manual para mejorar la Atención de la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública", resultando necesaria su actualización de acuerdo a los nuevos estándares de calidad aprobados por el Gobierno Nacional;

Que, con Informe N° 885-2013-GAJ-MSS del 19.11.2013, la Gerencia de Asesoría Jurídica señala que, el proyecto de Directiva tiene como objetivo establecer un protocolo de atención aplicable por el personal de la Municipalidad de Santiago de Surco, que permita mejorar la calidad en la atención que brinde el trabajador de la Municipalidad de Santiago de Surco en sus labores diarias, especialmente en el recibimiento, atención e información al público en general y entre los miembros de la Corporación, lo que redundará en la satisfacción de las necesidades del ciudadano y en la optimización de los recursos públicos, así como en la buena imagen de la Corporación, opinando que corresponde actualizar la Directiva N° 007-2013-MSS, denominada "Normas para el Protocolo Institucional de Atención al Ciudadano", en atención a la Resolución Ministerial N° 156-2013-PCM, para lo cual deberá emitirse la Resolución de Alcaldía, al amparo de lo establecido por el inciso 6 del Artículo 20° de la Ley Orgánica de Municipalidades - Ley N° 29792;

Estando al Informe N° 885-2013-GAJ-MSS de la Gerencia de Asesoría Jurídica y en uso de las facultades que confiere los Artículos 20º, numeral 6), 39° y 43° de la Ley Nº 27972;

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR** la **DIRECTIVA Nº** 012 **-2013-MSS** denominada **"NORMAS PARA EL PROTOCOLO INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO",** la misma que consta de 06 numerales y que en Anexo I, forma parte integrante de la presente Resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO.- ENCARGAR** a la Gerencia Municipal, a la Gerencia de Atención al Ciudadano y Defensa del Consumidor, a la Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional, a la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional, el cumplimiento de la presente Directiva, a la Gerencia de Tecnologías de la Información su publicación en el portal institucional y al Órgano de Control Institucional cautelar su observancia.

**ARTÍCULO TERCERO.- DEJAR** sin efecto la Resolución N° 495-2013-RASS del 30.05.2013, que aprobó la Directiva N° 007-2013-MSS "Normas Para el Protocolo Institucional de Atención al Ciudadano".

**ARTÍCULO CUARTO.- LA PRESENTE** Directiva entrará en vigencia a partir del día siguiente de su aprobación.

**Regístrese, comuníquese y cúmplase**

Municipalidad de Santiago de Surco
PEDRO CARLOS MONTOYA ROMERO
SECRETARIO GENERAL

Municipalidad de Santiago de Surco
ROBERTO GOMEZ BACA
ALCALDE

MUNICIPALIDAD DE STGO. DE SURCO
V°B°
GERENCIA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL

MUNICIPALIDAD DE STGO. DE SURCO
V°B°
GERENCIA DE ASESORIA JURIDICA

MUNICIPALIDAD DE STGO. DE SURCO
V°B°
GERENCIA DE ATENCION AL CIUDADANO Y GESTION DOCUMENTARIA

MUNICIPALIDAD DE STGO. DE SURCO
V°B°

RHBG/PCMR/ram

Municipalidad de Santiago de Surco

**ANEXO I**

**DE LA RESOLUCIÓN Nº 1118 -2013-RASS**

**DIRECTIVA Nº 012 -2013- MSS**

**"NORMAS PARA EL PROTOCOLO INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO"**

## 1) OBJETIVO:

Establecer un protocolo de atención aplicable por el personal de la Municipalidad de Santiago de Surco, que permita mejorar la calidad en la atención al ciudadano y a su vez le presente una imagen y actitud de cambio positivo al interior de la corporación replicándolo al exterior.

## 2) FINALIDAD:

A través de la aplicación de la presente directiva se logrará que los ciudadanos que utilizan, demandan y eligen los servicios de la Municipalidad de Santiago de Surco perciban una actitud de cambio y además obtengan resultados satisfactorios con la atención brindada.

## 3) BASE LEGAL

Ley N° 27972-Ley Orgánica de Municipalidades.
Ley N° 27444-Ley del Procedimiento Administrativo General.
Ley N° 27815, Ley de Código de Ética de Función Pública.
Ley N° 28683, Ley que modifica la ley N° 27408 que establece la Atención Preferente.
Decreto Supremo Nº 011-2011-PCM que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
Resolución Ministerial Nº 156-2013-PCM "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública".
Resolución N° 257-2010-MSS que aprueba la Directiva 003-2010-MSS para la elaboración, actualización, aprobación de directivas internas de la Municipalidad de Santiago de Surco.
Ordenanza N° 439-MSS del 31 de Octubre del 2012 que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Municipalidad de Santiago de Surco.
Resolución N° 565-2006-RASS del 04 de Setiembre del 2006 que aprueba la Directiva N° 012-2006-MSS Normas y procedimientos aplicables en los Centros de Atención Surcano (CAS).
Resolución N° 715-2006-RASS del 09 de Noviembre del 2006 que aprueba la Directiva N°014-2006-MSS, Normas para la Atención Preferente a mujeres embarazadas o con niños, personas con discapacidad y adultos mayores en la Municipalidad de Santiago de Surco.
Resolución N° 315-2005-RASS del 27 de Mayo del 2005 que aprueba la Directiva Nº 002-2005-MSS, Fraseología de las Comunicaciones Telefónicas.

## 4) ALCANCE

La presente directiva es de aplicación a todo el personal de la Municipalidad de Santiago de Surco, debiendo ser observada especialmente por quienes tienen como tarea recibir, atender, tratar o informar al ciudadano.

## 5) DEFINICIONES

La comunicación y atención deben ser efectivas, a través de una actitud proactiva y de empatía que permita mejorar la calidad en la atención al ciudadano. Para dicho fin, el presente protocolo debe aplicarse tomando en cuenta los siguientes conceptos denominados "atributos de calidad".

- **Actitud:** disposición de una persona hacia algo o alguien.
- **Administrado:** persona natural o jurídica (ciudadanía) que participa en el procedimiento administrativo.
- **Atención de calidad:** proceso encaminado a la consecución de la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los usuarios de determinado servicio.
- **Atención Personalizada:** consiste en un modo de atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individualizada.

- **Asertivo:** implica expresar nuestros pensamientos, sentimientos y creencias en forma positiva para afrontar la situación en que nos encontremos, lo que conlleva a escuchar el otro punto de vista mostrando empatía y capacidad negociadora.
- **Calidad de atención:** referida a la percepción que el ciudadano tiene respeto a la prestación de un servicio, que asume la conformidad y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.
- **Canales de atención:** medios o puntos de acceso, a través de los cuales, la ciudadanía hace uso de los servicios provistos por las entidades públicas. Incluye espacios del tipo presencial (oficinas, locales), telefónico (call-centers), virtual (redes sociales, página web,e-mail).
- **Capacidad de respuesta**: hacer las cosas a su tiempo, agilidad en los trámites y atención.
- **Competencia**: conocimiento y experiencia que el individuo demuestra en la ejecución de ciertas tareas y/o en la solución de problemas.
- **Confidencialidad**: capacidad del servidor profesional para mantener la confidencialidad, reserva y privacidad de la información propia del usuario a la cual puede acceder en forma privilegiada en función de su ejercicio profesional y exclusivamente para el desarrollo de los procedimientos administrativos.
- **Eficacia**: Capacidad para lograr el efecto que se desea o se espera.
- **Eficiencia**: uso óptimo de los insumos (menor uso de recursos o mayor alcance utilizando la misma cantidad de recursos) para la obtención de los resultados deseados.
- **Ejecutivo de Atención**: persona que brinda y ejecuta la atención al ciudadano.
- **Empatía**: es la capacidad de ponernos en el lugar de la otra persona y transmitírselo, para que sepa que comprendemos su situación.
- **Expectativas**: se refiere a aquello que los usuarios esperan encontrar cuando acuden a las instalaciones de una entidad.
- **Libro de Reclamación: e**n el cual los usuarios podrán formular sus reclamos, debiendo consignar además información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado.
- **Pro Activo**: conducta que implica la toma de iniciativa en el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejoras, de manera anticipada.
- **Protocolo de Atención**: constituye el registro de orientaciones conductuales y actitudinales mínimas necesarias para el personal que se desempeña en procesos de interacción con la ciudadanía.
- **Reclamo**: Cuando el ciudadano manifiesta su molestia ante una mala conducta del personal que atiende, una demora en el servicio o una falta de atención. Se materializa a través del Libro de Reclamaciones físico o virtual.
- **Satisfacción**: estado en el que se encuentran los usuarios cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas, o incluso cuando perciben que se les da algo más de lo que ellos esperaban encontrar.
- **Trabajo en equipo**: personas con visión compartida que asumen responsabilidades y compromisos, complementan capacidades y desarrollan sus potencialidades para el logro de los resultados.
- **Servidor**: persona dentro de una organización cuyas acciones influyen en la calidad del servicio prestado al ciudadano.

## 6) DISPOSICIONES GENERALES – PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### a. NORMAS DE ETIQUETA DE CONDUCTA E IMAGEN ASÍ COMO CORTESÍA Y RELACIONES CON LOS OTROS COLABORADORES DE LA INSTITUCIÓN

i. Relacionarse afectivamente con los compañeros de trabajo, tratando en todo momento ofrecer una expresión agradable, como un gesto amable o una sonrisa.
ii. Mantener siempre un trato respetuoso y cordial para los compañeros de trabajo, a pesar de la familiaridad del trato diario.
iii. Ser solidario cuando deba serlo con el compañero y abiertos al trabajo en equipo.
iv. No olvidar las palabras mágicas de la buena educación: Por favor y Gracias.
v. La comunicación entre el personal de la entidad debe ser de la manera siguiente: acercarse al personal para comunicarse con él o a través de la línea telefónica, manteniendo un trato amical y respetuoso. No está permitido gritar o levantar la voz para ser escuchado.
vi. Evita mantener las manos en los bolsillos y tocarse con frecuencia el rostro o cabello.

vii. Mantener siempre los cabellos ordenados, peinados y sujetados, evitando tener cabellos en la cara.
viii. En lo posible, mantener una postura erguida.

ix. No está permitido apoyarse en la pared, en las columnas o pasillos.
x. Ser disciplinado, esto no significa estar serio, sino por el contrario ser y estar alegre y asequible.
xi. Nuestra vestimenta debe ser formal, acorde a las funciones que desarrollamos.
xii. En todo momento, llevar el uniforme limpio, debidamente arreglado y planchado mostrando el solapero que nos identifique.
xiii. Ceder el paso, en especial a las mujeres, ancianos y discapacitados.
xiv. No está permitido tomar bebidas ni comer alimentos en el área de trabajo.
xv. Mientras se esté atendiendo a una persona o trabajando no está permitido el uso de celulares para asuntos particulares, exceptuando las emergencias.
xvi. Mantenga el módulo de atención limpio y ordenado.

**b. FACTORES QUE INFLUYEN EN LA PERCEPCIÓN NEGATIVA DEL VECINO**

i. Sus expectativas no se satisfacen mediante el servicio que recibe.
ii. Se encuentra disgustado con otro colaborador que lo atendió mal y asume que usted lo atenderá de la misma forma.
iii. Está cansado o agobiado por su situación y siente que nadie lo ayuda.
iv. Se siente víctima de las circunstancias generales, "siempre me atienden así..."
v. Siente que si no reacciona en forma brusca, no lo van a atender.
vi. Siempre recibe promesas que no se cumplen.
vii. Se le trata con indiferencia y falta de cortesía (actitudes de desagrado o prejuicios).
viii. Primero se le dice una cosa y luego otra.
ix. No es escuchado.
x. Se le dio una respuesta rápida, pero deficiente.
xi. Se le avergüenza por sus reclamos o por algo que ha hecho en forma incorrecta.
xii. Se le agredió y se discute con él.
xiii. No se tiene experiencia en manejar el tipo de situación que presenta, de forma rápida y precisa.

**c. PERCEPCIÓN POSITIVA DEL CIUDADANO**

Con la correcta aplicación de este Protocolo de Atención al Ciudadano, se pretende cambiar su percepción negativa a:

i. Sus expectativas se satisfacen por el servicio que recibe y los resultados que obtenga de la gestión que realice en la Municipalidad de Santiago de Surco.
ii. Personal capacitado para brindar una atención eficiente, cortés y con genuino espíritu de servicio público.
iii. Un trato diferenciado y personalizado desde que inicia su contacto con la Corporación mediante cualquier canal, ya sea presencial, telefónico o virtual.
iv. El cumplimiento de lo ofrecido por el Ejecutivo de Atención confirma la confianza del ciudadano hacia nosotros.

**d. IMPACTO QUE GENERA UNA BUENA ATENCION:**

El desarrollo de estas buenas prácticas debe contribuir a fortalecer las relaciones entre los miembros de la Corporación que a su vez repercutirá en el ciudadano; de esta forma la gestión trasversal que realicemos estará orientada al cumplimiento de nuestro objetivo: "Mejorar la Atención al Ciudadano en la Municipalidad de Santiago de Surco".

Siempre recuerde que las personas que usted atiende quizás olviden las palabras que dijo, pero nunca olvidarán cómo usted los hizo sentir.

**e. DEL SALUDO**

La acogida es el primer instante en el que contactamos con el ciudadano y por lo tanto es el momento en el que transmitimos la primera impresión como servidores de la Municipalidad de Santiago de Surco.

**i. Consideraciones Generales**

1. Siempre que recibamos al ciudadano debemos ser nosotros los que pronunciemos las primeras palabras de bienvenida.
2. En todo momento el trato debe de ser de usted, independiente de los factores de edad, sexo o estatus social.
3. Mantener el contacto visual en todo momento.
4. Mantener una postura erguida, pero relajada.
5. Ofrecer una expresión agradable, con un rostro sonriente o de invitación, presta a atender al ciudadano. (Un rostro amable calma a la persona nerviosa, ayuda a esperar al que tiene prisa y suaviza a alguien que viene a quejarse.)

**ii. Procedimiento**

1. Cuando el ciudadano se acerque al módulo de atención, evaluar rápidamente:

a. Si se sienta inmediatamente, proceda a iniciar la conversación.
   b. Si espera ser invitado a sentarse, invítelo a sentarse y después inicie una conversación.
   c. Si extiende su mano para un saludo más formal, extender la mano recíprocamente, después iniciar conversación.
   d. Si espera que se le salude extendiendo la mano, inicie el saludo extendiendo la mano y después inicie una conversación.

2. Iniciar la conversación con un saludo de reconocimiento de tiempo "Buenos Días", "Buenas Tardes", "Buenas Noches".
3. Identificarse inmediatamente con su primer nombre y apellido, esperar a que el vecino dé su nombre y optar por un trato de usted. De no dar su nombre preguntar ¿Con quién tengo el gusto de conversar?
4. Invitar al ciudadano que exprese la razón de su visita con las siguientes opciones de preguntas. Ejemplo:

   a. ¿De qué manera puedo ayudarlo? / ¿De qué manera puedo servirlo?
   b. ¿En qué le puedo ayudar? / ¿En qué le puedo servir?

**iii. No está permitido:**

1. Saludar empleando términos como: ¿Para qué soy bueno/buena? , ¿A qué ha venido usted? , ¿Qué desea? , ¿Qué quiere hacer? , ¿Qué pasa señor/señora? , Hola.
2. Emplear términos de familiaridad o diminutivos como: Seño, Señito.

**f. DURANTE EL SERVICIO**

**i. Consideraciones Generales**

1. Cuando nuestro vecino se dispone a hablar, debemos escuchar con absoluta atención y nunca adelantarnos a responder una pregunta antes de que termine de formularla.
2. Se debe iniciar el diálogo, a través de preguntas abiertas, para que el usuario pueda explicar en sus propios términos lo que necesita y llegar a un diálogo más fluido y amplio.
3. Si el tema expuesto por el interlocutor no quedó totalmente claro, es recomendable ir resumiendo o parafraseando lo que el vecino nos dice para aclarar los datos y confirmar la necesidad. En este caso la retroalimentación es importante para que la atención que brindemos sea efectiva.
4. Tener cuidado con el lenguaje corporal, minimizar los gestos faciales y corporales.

**ii. Procedimiento**

1. Respuesta ante requerimientos del vecino
   a. Dominar la información antes de transmitirla.
      La persona que atiende al público debe revisar constantemente la información relacionada con los servicios que brinda la Corporación. Esta información se encuentra en la intranet y en la Página Web Institucional.

b. Adecuar el tono de voz y la velocidad utilizada para transmitir la información.
c. Evitar el lenguaje técnico y utilizar un vocablo estándar. Tomar en cuenta que el vecino, no necesariamente es un conocedor del tema por el cual acude a su Municipalidad.
d. Realizar las pausas adecuadas para dar posibilidad de que la persona intervenga.
e. Siempre que sea necesario ayudarse de material gráfico (impresos).
f. Invitar amablemente al ciudadano a visitar nuestra página web (www.munisurco.gob.pe)
g. En caso de no poder entregar una solución inmediata, se busca apoyo o deriva a otra unidad orgánica, puesto que todo pedido debe ser respondido.
h. Evitar en todo momento sostener conversaciones con otro Ejecutivo de Atención en caso esté atendiendo a un ciudadano, a no ser que sea el Supervisor o Coordinador de Plataforma. Si es necesaria una consulta a otro ejecutivo, ésta se debe hacerse vía telefónica, sin retirarse del módulo, a no ser que sea extremadamente necesario.
i. Ser puntual en sus respuestas, evitando ser cortante.
j. Realizar las pausas adecuadas para dar posibilidad de que la persona intervenga.
k. Si cuando estamos atendiendo a un ciudadano suena el teléfono, pediremos disculpas a la visita, descolgaremos y nos presentaremos, atenderemos la llamada de acuerdo al protocolo de atención telefónica. No interrumpa la conversación para atender llamadas por el celular o teléfono fijo de índole personal.
l. El Ejecutivo de la Atención debe evitar retirarse de su módulo mientras atiende al ciudadano, siempre debe estar su atención y su esfuerzo enfocado en el ciudadano. Si tuviera que retirarse para poder proseguir con el trámite a realizar, debe informárselo al ciudadano, por ejemplo, "necesito sacar una fotocopia de su documento para proseguir con la gestión del trámite. Por favor, denme un momento; con su permiso". Solo se puede ausentar del módulo entre atención de ciudadanos; es decir, se finaliza con la gestión de un ciudadano, se espera a que se retire del módulo.

## g. DE LA DESPEDIDA

### i. Consideraciones Generales

La despedida es la última impresión que se lleva el ciudadano de la atención brindada, por ello:

1. Es importante dar una despedida cordial y franca.
   a. Al terminar la gestión, despedir al ciudadano con una sonrisa cálida, recordándole que su presencia ha sido importante para nosotros y esperando que haya sido de su agrado.
   b. Cuidar la entonación y la expresión.
   c. Se interpela a la persona por su nombre y apellido.
   d. Se le mira a los ojos y se extiende la mano, es señal de aprecio y confianza.
   e. Nos ofrecemos amablemente para posteriores atenciones.
   f. Se le expresa que ha sido grato haberlo atendido, esperando haberlo hecho satisfactoriamente.
   g. Se agradece su visita a la Municipalidad de Santiago de Surco, y de ser necesario, indicar que no dude en contactarse con nosotros si precisa de alguna información adicional. Para ello se facilita el número telefónico para que nos pueda ubicar.

2. Gracias por venir a la Municipalidad de Santiago de Surco, espero haberlo atendido satisfactoriamente, de ser necesario no dude en llamarme si precisa de alguna información".

## h. ATENCIÓN PRESENCIAL EXTERNA

Esta modalidad de atención debe ser aplicada por el personal de la Municipalidad de Santiago de Surco que presta sus servicios en las calles del distrito o tienen contacto directo externo con el ciudadano. Por lo tanto, la atención que brinden al ciudadano es de vital importancia debiendo tener presente las siguientes consideraciones:

1. **Expresión agradable:** Siempre con un rostro sonriente o de invitación, prestos a atender al público.

2. **El saludo:** Se recomienda que el saludo sea siempre afectivo, demostrando en todo momento el deseo de atención inmediata.

   "Buenos Días vecino", "Buenas Tardes vecino", "Buenas Noches vecino".

3. **Forma de vestir:** La vestimenta a usar deber ser la asignada por la corporación, correctamente uniformados para que sean identificados como trabajadores de la Municipalidad de Santiago de Surco. Asimismo deberán llevar su identificación personal.

## i. ATENCIÓN TELEFÓNICA

### i. Consideraciones Generales

1. Si se encontrara atendiendo una llamada y tiene en espera otra, tomar nota del número telefónico y devolver inmediatamente la llamada, ninguna llamada se debe quedar sin atender.
2. Se recomienda no hacer esperar en línea mucho tiempo al ciudadano que llama, en todo caso es conveniente solicitar sus datos y necesidad, a fin de devolverle la llamada.
3. Solicitarle el horario en el cual podemos comunicarnos con él.
4. Realizar una pequeña retroalimentación con el ciudadano, a fin de verificar sus datos y necesidad.
5. Es muy importante cumplir con lo ofrecido al ciudadano para fortalecer la confianza hacia la corporación, por lo que se debe hacer seguimiento del estado de los pedidos y los resultados de cada llamada.
6. El ciudadano percibirá cuán importante es para nosotros; por el interés, comunicación, coordinación y cumplimiento demostrado para atender su necesidad.

### ii. Al contestar una llamada:

1. Responda rápidamente: Conteste el teléfono antes del tercer "timbrado".
   Conteste de la siguiente manera:
   Municipalidad de Santiago de Surco..... Milagros Hernández le saluda, ¿En qué puedo ayudarle?

2. Cuando salude, sea espontáneo, hable con voz clara y pausada.

3. Una vez que el ciudadano expresa su necesidad, solicitar el nombre y apellido.

### iii. En caso de ser necesario dejar al ciudadano en espera:

1. Informe al ciudadano el motivo por el cuál va a ponerlo en espera.
2. No disponga del tiempo del ciudadano: pregunte primero y permita que él decida si desea esperar o prefiere llamar más tarde.
3. No deje en espera a un ciudadano por más de 30 segundos.
4. Cuando retome el llamado, comience siempre con el nombre del ciudadano.

### iv. Al transferir una llamada:

1. Transfiera solo aquellas llamadas que usted no pueda atender.
2. En caso, la llamada deba ser transferida a otra unidad orgánica, indicar al ciudadano que su llamada será transferida al ejecutivo de atención que le brindará la información requerida.
3. Asegurarse de conocer el uso del teléfono para transferencias y tener a la mano los números actualizados de los anexos de las otras unidades orgánicas.
4. Al transferir la llamada espere que el ejecutivo de la atención conteste, nunca derive la llamada sin confirmar la recepción de la misma.
5. Indicar al ejecutivo de la atención los datos y la necesidad del ciudadano.
6. Cuando reciba una llamada transferida, identifique la unidad orgánica y salude al ciudadano llamándolo por su nombre y apellido, verifique con una breve reseña la información que ha recibido.

### v. Al terminar la llamada:

1. Agradezca al ciudadano: "Gracias por llamar a la Municipalidad de Santiago de Surco, que tenga usted un buen día".

2. Cerciórese que el ciudadano corte la llamada antes que usted.

## j. ATENCIÓN DE RECLAMOS

### i. Consideraciones generales

1. Acogida del reclamo
   a. Ser empático: Es decir, ponerse en el lugar del ciudadano para lograr empatía y saber cómo éste se siente en ese momento (aunque no estemos de acuerdo). Muestre que tiene interés en su caso y que no es una molestia.
   b. Manténgase abierto: No discuta con el ciudadano "malhumorado o alterado", debe tener PACIENCIA, recuerde que un ciudadano alterado muchas veces no logra expresar con claridad su problema, se confunde o no usa las palabras adecuadas.
   c. No lo interrumpa y escuche al vecino: Antes de que termine de explicarle su problema con exactitud; y posteriormente pregunte todo lo necesario para comprender e identificar el centro del problema.
   d. Aunque la persona grite, incluso se exceda en las palabras, no trate de calmarlo con frases como: "no grite" o "cálmese por favor". Deje que se exprese y piense que no es contra usted su enojo, sino contra la institución.

### ii. Determinar la necesidad – escucha activa

1. Establecer en forma clara el "conflicto"; ¿Quién?, ¿Cuándo?, ¿Dónde? y ¿Cómo? Especificar cada uno de los aspectos de la situación para poder brindar una solución adecuada, a través de preguntas cerradas.
2. Demostrar interés: Anote los puntos relevantes y recapitule sobre lo dicho a partir de sus notas. Es necesario que el ciudadano se sienta escuchado, de esa forma sentirá que su situación está "en buenas manos". Utilice frases como: "Entiendo su problema" o "Comprendo que es importante o urgente...", de modo que el vecino viva una experiencia de atención amable y positiva en la municipalidad.

### iii. Búsqueda de solución

1. Para buscar la solución es importante colocarse los anteojos del ciudadano, es decir; ver el problema como si fuese el suyo.
2. En caso de ser necesario, pida disculpas: Aceptar errores no quita autoridad, sino que ofrece confianza y responsabilidad en la tarea. Aunque no haya sido su error, usted se está disculpando a nombre de la institución y no en forma personal, por tanto tampoco responsabilice a terceros.
3. Trate de buscar una solución de común acuerdo: Ofrézcale servirle en todo lo que esté a su alcance, aun así la solución de su problema no refiere directamente a su ámbito.
4. Sea preciso: Las respuestas evasivas, poco claras, dilatan el problema y no ayudan a mejorar el estado de ánimo del ciudadano.
5. Cumplir lo prometido: Cuando se establece un acuerdo, y se ofrece una respuesta o plazos, es necesario cumplir lo prometido, a fin de prevenir se genere un reclamo o un problema mayor.
6. Libro de Reclamaciones: En caso no sea posible solución alguna o el ciudadano solicite el Libro de Reclamaciones, inmediatamente ponerlo a disposición del usuario y orientarlo para que registre su reclamo, llenando los datos de manera clara a fin de notificarle la respuesta en el plazo establecido por el Decreto Supremo N. 042-2011-PCM.

### iv. Lo que no se debe hacer:

1. Pedirle al ciudadano que se calme.
2. Buscar excusas, intentando explicar por qué ocurrió dicha situación.
3. Discutir sobre quién tiene la razón.
4. Alterarse, subir la voz, hacer otras cosas mientras el ciudadano manifiesta su molestia.
5. Mantenga una actitud mental positiva: De usted depende considerar la dificultad como un problema (paraliza y angustia) o un desafío (moviliza energía y creatividad). Ello permite transmitir tranquilidad al usuario.