

# MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

## CENTRO CULTURAL COMUNITARIO DE SERVICIO AL CIUDADANO

ENERO de 2020

### Contenido

<b>I. <u>INTRODUCCIÓN</u></b> .....	2
<b>II. <u>EL SERVICIO AL CIUDADANO</u></b> .....	3
<b>1. <u>¿QUÉ ES EL SERVICIO AL CIUDADANO?</u></b> .....	3
<b>2. <u>ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO</u></b> .....	3
<b>3. <u>¿CÓMO PODEMOS PRESTAR UN SERVICIO DE CALIDAD AL CIUDADANO?</u></b> .....	4
<b>III. <u>PROTOCOLOS PARA UN BUEN SERVICIO AL CIUDADANO</u></b> .....	5
<b>1. <u>GUÍA PARA LA PRESENTACIÓN PERSONAL</u></b> .....	5
1.1. <u>Presentación Personal Femenina</u> .....	6
1.2. <u>Presentación Personal Masculina</u> .....	6
<b>2. <u>GUÍA PARA LA PRESENTACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO</u></b> .....	7
<b>3. <u>GUÍA PARA LA PRESENTACIÓN DEL CENTRO CULTURAL COMUNITARIO DE SERVICIO AL CIUDADANO - MIA</u></b> .....	8
<b>4. <u>GUÍA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PERSONALIZADO</u></b> .....	9
<b>5. <u>GUÍA PARA DAR UNA RESPUESTA NEGATIVA A UN CIUDADANO</u></b> .....	12
<b>6. <u>GUÍA PARA TRATAR A UN CIUDADANO INCONFORME</u></b> .....	13
<b>7. <u>GUÍA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD, DE LA TERCERA EDAD Y MUJERES EN ESTADO DE EMBARAZO</u></b> .....	14
<b>IV. <u>CONCLUSIONES</u></b> .....	16

## I. INTRODUCCIÓN

El Manual de Servicio al Ciudadano del Centro Cultural Comunitario de Servicio al Ciudadano – MIA (en adelante Centro de Servicio al Ciudadano), es un documento que busca organizar varios aspectos del servicio que se brinda a los ciudadanos al momento de acercarse para obtener información, realizar un trámite, solicitar un servicio, o formular una petición, queja, reclamo o sugerencia (conocidas como PQRS).

El servicio que se ofrece en el Centro de Servicio al Ciudadano debe ser prestado de la mejor forma posible para que la ciudadanía, que es nuestra razón de ser, vea que estamos mejorando para ella y que nos esforzamos por satisfacer de manera amable y eficaz sus requerimientos.

Brindar un servicio de calidad requiere ante todo de la voluntad y el compromiso de cada uno de nosotros, los funcionarios en contacto con la ciudadanía, sin importar cuál sea nuestro trabajo específico. Brindar a los habitantes de Quibdó un servicio de excelencia debe convertirse en una meta conjunta para quienes tenemos el honor de trabajar en el Centro de Servicio al Ciudadano.

Un Manual de Servicio es una herramienta útil para mejorar de manera significativa el servicio prestado a los ciudadanos y la imagen que estos últimos tienen de quienes trabajamos para ellos. Esta herramienta ayuda a que todos los servidores públicos conozcan los estándares de un buen servicio y aprendan a implementarlos en sus labores diarias beneficiando a los ciudadanos. Adicionalmente, un Manual de Servicio es señal de calidad, transparencia y equidad.

A este propósito común de servir a la ciudadanía de Quibdó, tenemos que ponerle todo nuestro corazón y esfuerzo, construyendo una mejor ciudad para todos.

## II. EL SERVICIO AL CIUDADANO

### 1. ¿QUÉ ES EL SERVICIO AL CIUDADANO?

El servicio es aquella vocación interna que nos compromete con el otro a satisfacer sus necesidades, sus requerimientos, sus expectativas e inquietudes.

En el Centro de Servicio al Ciudadano entendemos el servicio al ciudadano como nuestra razón de ser. Los ciudadanos son el eje de la gestión pública, y todos, y cada uno de nuestros esfuerzos, deben estar dirigidos a satisfacer sus necesidades y garantizar su bienestar individual y colectivo.

El servicio al ciudadano en Quibdó debe estar dirigido a facilitar que los ciudadanos cumplan con sus deberes y a que les sean reconocidos sus derechos, contribuyendo así a elevar la calidad de vida en nuestra ciudad.

### 2. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO

Para que un servicio al ciudadano sea realmente de calidad, debe cumplir con algunas características o atributos. A continuación, se relacionan los principales seis atributos del buen servicio al ciudadano.

1. **CONFIABLE:** Prestar los servicios de tal forma que los ciudadanos puedan confiar en la exactitud de la información suministrada y en la calidad de los servicios proveídos, facilitados siempre con transparencia y equidad.

2. **AMABLE:** Brindar a nuestros ciudadanos el servicio solicitado de una manera respetuosa, gentil y sincera.

3. **DIGNO:** Brindar el servicio de la mejor forma posible a todos los ciudadanos, otorgándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana.

4. **EFFECTIVO:** Que el servicio responda a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos, siempre que éstas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen nuestro accionar como servidoras y servidores públicos.

5. **OPORTUNO:** Prestar el servicio de forma ágil, en el tiempo establecido y en el momento requerido.

6. **FORMADOR DE CIUDADANOS:** Un servicio bien prestado debe informar con claridad a los ciudadanos sobre sus derechos y deberes, y orientarlos con precisión sobre cómo proceder en cada caso particular.

### 3. ¿CÓMO PODEMOS PRESTAR UN SERVICIO DE CALIDAD AL CIUDADANO?

Prestar un servicio de calidad a los ciudadanos requiere ante todo de nuestro compromiso y de que realmente asumamos de manera tanto racional como afectiva, que ellos merecen nuestra dedicación y esfuerzo pues son la razón por la cual nosotros hoy trabajamos en el Centro de Servicio al Ciudadano.

No es habitual que las entidades públicas y las personas que en ellas laboran estén orientados hacia el servicio al ciudadano. Usualmente, una entidad o un servidor se evalúan más con base en su capacidad para ejecutar, bien sea tareas o recursos, que por el servicio que presten a la ciudadanía aun cuando las entidades fueron creadas para llevar algún servicio al ciudadano.

Para lograr que cada uno de nosotros cambie hacia una gestión orientada al servicio al ciudadano debemos trabajar juntos para reforzar los nuevos propósitos y desarrollar actitudes, habilidades y conductas adecuadas de servicio.

Las servidoras y servidores públicos debemos desarrollar las siguientes habilidades y aptitudes:

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

Estas habilidades y aptitudes se ejercitan cuando prestamos un servicio que se enmarca dentro de los seis atributos del buen servicio al ciudadano mencionados previamente en el apartado anterior de este manual.

Como ya se mencionó anteriormente, los ciudadanos son nuestra razón de ser y nuestros esfuerzos y energía deben estar dirigidos a servirlos cada vez mejor. Para esto es de suma importancia que reconozcamos su importancia y empecemos a conocer sus necesidades, gustos y expectativas. Como primera medida, tengamos siempre presente que los ciudadanos aprecian que:

- Los tengamos en cuenta.
- Les demos importancia.
- Los tratemos de forma amable, respetuosa y equitativa.
- Los atendamos con calidez y agilidad.
- Comprendamos su situación.
- Los orientemos con sinceridad y precisión.
- Les ofrezcamos alternativas de solución.
- Les demos respuestas confiables.
- Nos comprometamos con nuestra labor.
- Demos respuestas claras y oportunas a sus preguntas.
- Demos garantías de resolución de sus inquietudes y problemas.
- Ofrezcamos una atención efectiva a sus quejas y reclamos.
- Hagamos seguimiento al desarrollo de sus trámites.
- Haya un excelente ambiente en los puntos de servicio al ciudadano.
- Quien los atiende tenga una buena presentación personal.

No olvidemos que cada contacto con un ciudadano es una maravillosa oportunidad para sorprenderlo gratamente con un servicio de calidad. "Nunca tenemos una segunda oportunidad para causar una buena primera impresión"<sup>1</sup>.

Luego de conocer estas premisas del servicio, entraremos en materia exponiendo unos protocolos más específicos que buscan mejorar tanto la calidad del servicio que brindamos como el ambiente de trabajo en el Centro de Servicio al Ciudadano.

### **III. PROTOCOLOS PARA UN BUEN SERVICIO AL CIUDADANO**

#### **1. GUÍA PARA LA PRESENTACIÓN PERSONAL**

La apariencia personal de las servidoras y servidores de los puntos de servicio al ciudadano produce un gran impacto en las personas a quienes servimos. Los uniformes mal tenidos o incompletos, o una forma de vestir demasiado osada o descuidada, pueden generar en los ciudadanos una impresión negativa. Los ciudadanos esperan de nosotros una presentación que sea apropiada para la tarea que desempeñamos, que le de importancia y estatus a nuestro punto de servicio.

En síntesis, la presentación personal de cada uno de los servidores y servidoras públicos que sirven a los ciudadanos debe ser adecuada para poder reforzar positivamente la imagen del Municipio. Para esto, las servidoras y servidores públicos deben estar siempre bien presentados, uniformados (Cuando así se determine) e identificados con su respectivo carnet a la vista del Ciudadano.

El personal de servicio al ciudadano debe portar siempre su uniforme tal como lo establece el siguiente modelo: tanto hombres como mujeres portaran encima de su ropa diaria el chaleco y el carnet que los identifique ante la ciudadanía como funcionarios de la Alcaldía.

### 1.1. Presentación Personal Femenina

Las siguientes recomendaciones aplican tanto a las servidoras uniformadas como a las que no lo están.

- Vestuario y calzado:
  - Debemos estar siempre bien presentadas, reflejando el respeto que sentimos por la entidad en la que trabajamos y por el Centro de Servicio al Ciudadano.
  
- Peinado:
  - El cabello debe lucir bien arreglado.
  - En caso de decidir recoger el cabello, se deben utilizar elementos como moños, hebillas o cauchos del color del uniforme o que armonicen con él.
  
- Maquillaje:
  - Las servidoras no se deben maquillar en el puesto de servicio al ciudadano ni hacer retoques al maquillaje a la vista de la ciudadanía.
  
- Otros:
  - Las uñas deben estar siempre limpias y bien presentadas.

### 1.2. Presentación Personal Masculina

- Vestuario y calzado:
  - Debemos estar siempre bien presentados, reflejando el respeto que sentimos por la entidad a la que trabajamos y por el Centro de Servicio al Ciudadano.
  
- Peinado:
  - El cabello debe usarse corto o recogido.

- Otros:
  - Los servidores deberán afeitarse a diario a menos que usen barba; en tal caso, ésta irá siempre bien arreglada.
  - Deben mantener las uñas limpias y bien presentadas.

## 2. GUÍA PARA LA PRESENTACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

El cuidado y apariencia de los espacios físicos donde trabajamos tiene un impacto inmediato en la percepción del ciudadano. Un puesto de trabajo sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor que se desarrolla, da la sensación de desorden y descuido atribuibles no sólo al servidor o servidora que ocupa el lugar, sino al punto de servicio en general.

Por lo tanto, los y las servidoras del Centro de Servicio al Ciudadano, además de cumplir nuestra función, debemos ofrecer a los ciudadanos una sensación de armonía en el punto de servicio y eficiencia en el desempeño del trabajo a nuestro cargo, a través del orden y la pulcritud de nuestros puestos de trabajo. Para esto los puestos individuales de trabajo se deben mantener organizados pues, en gran medida, los ciudadanos percibirán cuán organizado y competente es tanto el servidor o servidora, como la entidad, por el aspecto de los puestos de trabajo.

El puesto de trabajo desde donde se sirve al ciudadano deberá por lo tanto cumplir las siguientes recomendaciones:

- Mantenerlo en perfecto orden y aseo.
- Las carteras y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del ciudadano.
- No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.
- No se consumirán comidas ni bebidas en los puestos de trabajo.
- La papelería e insumos deben estar debidamente organizados.
- Los documentos deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal.
- La papelería de basura no debe estar desbordada.
- Los sellos, esferos, cosedora, entre otros deben ser revisados diariamente antes de iniciar su labor y contar con el soporte o cargue oportuno.

### 3. GUÍA PARA LA PRESENTACIÓN DEL CENTRO CULTURAL COMUNITARIO DE SERVICIO AL CIUDADANO - MIA

Los ciudadanos deben contar con espacios agradables, limpios y organizados que ellos identifiquen fácilmente como puntos de servicio al ciudadano, donde puedan recibir de una manera digna un óptimo servicio. Para esto, El Centro de Servicio al Ciudadano debe implementar continuamente las siguientes actividades de aseo y mantenimiento preventivo:

- Rutinas en horas de la mañana
  - Limpiar las áreas externas de los puntos de servicio al ciudadano incluyendo jardines, andenes, materas, entre otros.
  - Limpiar las áreas internas de los puntos de servicio al ciudadano, incluyendo áreas de trámites y pagos, puestos de trabajo y baños.

- Brigadas de aseo general

Las Brigadas de aseo general se deben realizar cada quince (15) días y deben incluir:

- Limpiar los vidrios internos y externos.
- Limpiar paredes, interruptores, techos, repisas y lámparas.
- Arreglar las zonas verdes y jardineras.
- Realizar sellamiento de pisos.
- Limpiar las persianas, escritorios, puertas y sillas

- Mantenimiento preventivo y correctivo

Con el fin de garantizar el adecuado mantenimiento físico del establecimiento, mensualmente, durante los primeros cinco (5) días del mes, se debe revisar y validar el estado de los siguientes elementos y, si es del caso, programar su mantenimiento:

- Lámparas interiores y exteriores, y elementos que las componen.
- Comunicaciones y redes de voz y datos.
- Fachada, pisos, paredes, cielorrasos, techos y vidrios.
- Baños, cocinas, casilleros, bodegas y archivos.
- Señalización individual y general.
- Circuito cerrado de televisión y sus componentes, alarmas de seguridad e incendio, equipos y computadores, planta telefónica, y teléfonos personales, y demás elementos eléctricos y electrónicos.
- Módulos de trabajo y silletería.



➤ **Parqueaderos**

En los puntos de servicio al ciudadano donde se cuente con parqueaderos, éstos deberán ser:

- **Cómodos.**
- **Seguros.**
- **Organizados.**
- **Señalizados adecuadamente.**
- **Aptos para recibir a personas con discapacidad**

#### **4. GUIA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PERSONALIZADO**

Se debe ofrecer a los ciudadanos un servicio eficiente y oportuno, con la dedicación, calidad y respeto que ellos se merecen. Debemos ser conscientes de que nuestros modales hablan por nosotros. Éstos brindan a la ciudadanía una imagen positiva o negativa, tanto de nosotros como individuos, como de la entidad en la que trabajamos y a la que representamos.

Desde la primera persona que recibe a los ciudadanos a la entrada de cada punto de servicio, hasta quien los despide, debemos hacer sentir al ciudadano bien atendido mientras nos visita. Para lograr este propósito nuestras servidoras y servidores seguirán la siguiente rutina:

- **Utilizarán los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente al ciudadano, con un trato cordial, espontáneo y sincero.**
- **Harán contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se les acerque.**
- **Saludarán a los ciudadanos de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sean ellos quienes saluden primero.**
- **Darán al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.**
- **Trabajarán para garantizar la satisfacción del ciudadano; serán sus asesores.**
- **Demostrarán entusiasmo y cordialidad.**
- **Usarán el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.**
- **Harán que los últimos 30 segundos cuenten para entregar un producto satisfactorio y finalizar el servicio expresando una despedida cordial.**

A continuación, se señalan algunas pautas específicas que deben seguir los servidoras y servidores según el rol que desempeñen en el Centro de Servicio al Ciudadano:

➤ *Vigilante*

En caso de no existir informadores(as) o anfitriones(as), la primera persona que recibe a los ciudadanos cuando se acercan a cada punto de servicio al ciudadano son los vigilantes.

- Si es el caso, abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime.
- Hacer contacto visual cuando el ciudadano se acerque.
- Saludar diciendo: “Buenos días/tardes, bienvenido(a) [nombre de la entidad]...”
- Orientar al ciudadano al punto o servicio solicitado o indicado, según el proceso establecido.

Nota: En ningún caso debe presentar una actitud de obstrucción al acceso o desconfianza con relación al ciudadano.

➤ *Anfitriones o informadores*

En caso de que en el punto de servicio al ciudadano haya informadores(as) o anfitriones (as), estos(as) deben:

- Hacer contacto visual con el ciudadano que se acerca.
- Saludar amablemente a los ciudadanos diciendo: "Bienvenido(a), mi nombre es (nombre y apellido.....), ¿qué servicio solicita? Por favor diríjase a.....".
- Orientar al ciudadano al punto o servicio solicitado o, según el proceso establecido, indicarle cómo proceder.

➤ *Servidores*

Dado que los servidores y servidoras de punto de servicio son quienes resolverán las inquietudes de los ciudadanos, son ellos quienes mejor deben servir a la ciudadanía, buscando su satisfacción o al menos la seguridad de que se resolverán sus peticiones en el menor tiempo posible. Se debe tener en cuenta siempre:

- Mirar a los ojos al ciudadano y sonreírle cuando se acerque.
- Saludar siguiendo la siguiente fórmula: "Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido.....). ¿En qué puedo servirle?"
- Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano:
  - Explíquelo porqué debe pedirle que espere y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
  - Pídale permiso antes de hacerlo esperar.
  - Espere a que el ciudadano le conteste.
  - Al regresar al punto diga: "Gracias por esperar".
- Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta en ese punto de servicio indíquelo el punto de servicio al que debe dirigirse:
  - Explíquelo porqué debe remitirlo.
  - Si el punto al cual debe remitirlo no se encuentra en la misma sede, dé por escrito al ciudadano 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 puesto al cual debe remitirlo se encuentra ubicado en el mismo lugar:
  - Indique al ciudadano el puesto al cual debe dirigirse.
  - Ponga en conocimiento del servidor que debe atender al ciudadano remitido, el asunto y el nombre del ciudadano.
- Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata:
  - Explíquelo la razón de la demora.
  - Infórmele la fecha aproximada en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
- Finalice el contacto adecuadamente:
  - Retroalimente al ciudadano con lo que se va a hacer, si es que queda alguna tarea pendiente.
  - Pregunte: "¿Hay algo más en que pueda servirle?"
  - Agradezca al ciudadano el habernos dado la oportunidad de servirle.
  - Deje por escrito las tareas pendientes.
  - Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano.

A continuación, unas recomendaciones generales para vigilantes, anfitriones(as), orientadores(as), informadores(as) y servidores(as) de puntos:

- Cumpla estrictamente con su horario de trabajo; de ser posible, preséntese en el punto de servicio al ciudadano de 10 a 15 minutos antes de iniciar la jornada laboral para preparar su puesto de trabajo y revisar su presentación personal.
- Permanezca siempre en su puesto de trabajo, listo para atender con dedicación exclusiva a la próxima persona que requiera de su servicio; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegúrese que alguno(a) de sus compañeros(as) esté atento a reemplazarlo(a) durante su ausencia.
- Deje lo que esté haciendo mientras sirve al ciudadano; esto le hará sentir que él merece toda su atención.
- Hable en un tono moderado, audible y vocalice bien.
- No olvide mantener contacto visual con el ciudadano mientras le atiende y sonreír de vez en cuando.
- Asienta en señal de comprensión.
- Si es posible, utilice el nombre del ciudadano, antecedido por "señor, señora o señorita".
- No converse ni por teléfono ni con los compañeros de temas ajenos a la solicitud del ciudadano, mientras lo atiende.
- Mantenga una postura que demuestre interés en lo que el ciudadano le está manifestando.
- No tutee a los ciudadanos ni utilice frases confianzudas hacia ellos.
- Sea prudente en su manera de reír, sentarse, pararse, toser, estornudar, etc.
- La atención que se dé a amigos, familiares y conocidos debe ser igual a la que se presta a todos los ciudadanos, sin distingo alguno.
- No fume ni retoque su maquillaje en su puesto de trabajo ni a la vista de los ciudadanos.
- No coma ni mastique chicle mientras está en su puesto de trabajo.

## 5. GUIA PARA DAR UNA RESPUESTA NEGATIVA A UN CIUDADANO

Dar una respuesta negativa a un ciudadano con relación a una solicitud que presentó, evitando que salga del punto de servicio con un sentimiento de frustración requiere lo siguiente:

- Discúlpese con el ciudadano por los inconvenientes que el no poder satisfacer su solicitud le puedan ocasionar.
- Diga: "Lo que voy a hacer es..." y ofrezca unas medidas alternativas que, aunque no son exactamente lo que el ciudadano quiere, pueden ayudar a dar una solución aceptable a la situación.
- Diga luego: "Lo que usted puede hacer es..." y recomiende una solución temporal pronta o ciertas medidas que el ciudadano puede tomar en el futuro para evitar que la situación se repita.
- Agradezca al ciudadano su comprensión.

## 6. GUÍA PARA TRATAR A UN CIUDADANO INCONFORME

El servicio al ciudadano exige que en muchas oportunidades las servidoras y servidores de puntos de servicio al ciudadano deban tratar con ciudadanos molestos, frustrados y hasta groseros. Es tarea de todos y todas aprender a sortear con éxito estos contactos. Para esto, las servidoras y servidores de puntos de servicio al ciudadano deben implementar ciertas herramientas que facilitan servir a ciudadanos difíciles. Con este fin, se hacen las siguientes recomendaciones:

- Deje que el ciudadano se desahogue y diga cómo se siente:
  - No lo interrumpa.
  - Muéstrole con su actitud que lo está escuchando.
  - No le diga que se calme.
  - Mantenga el contacto visual.
  - No tome la cosa como algo personal; el ciudadano se queja de un servicio, no de usted.
- En lugar de formarse una opinión negativa del ciudadano, pregúntese: ¿Qué necesita este ciudadano y cómo le puedo satisfacer esa necesidad?
- Presente al ciudadano disculpas por lo ocurrido y hágale ver que usted comprende la situación.
- Empiece a solucionar el problema:
  - Obtenga del ciudadano toda la información que necesite.
  - Verifique los datos, repitiéndoselos al ciudadano.

- Presente una propuesta de solución sin comprometerse a nada que no pueda cumplir.
- Haga seguimiento a la solución:
  - Si puede, contacte posteriormente al ciudadano para medir su grado de satisfacción con la solución.
  - Si el tipo de problema es recurrente, manifiéstelo a su jefe inmediato pues debe darse una solución de fondo a las causas que lo originaron.

## **7. GUIA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD, DE LA TERCERA EDAD Y MUJERES EN ESTADO DE EMBARAZO**

Todos los servidores que desarrollan su labor en el Centro de Servicio al Ciudadano deben tener especial consideración con las personas discapacitadas, embarazadas o de la tercera edad, proporcionarles un tratamiento acorde con su estado y otorgarles preferencia en el turno de servicio. Para esto, cada uno según su rol debe tener en cuenta las siguientes indicaciones:

### ➤ Vigilantes

- Si hay cola para la entrada, deben hacerlos ingresar de manera inmediata.
- Se les debe ubicar un asiento o un espacio para la silla de ruedas en la sala de espera.
- Si es del caso, se deberá avisar al Coordinador o Supervisor del Centro de Servicio al Ciudadano de la presencia de la persona en condiciones especiales para que sea atendida de inmediato.

### ➤ Anfitriones o Informadores

En caso de que en el punto de servicio no exista la figura del vigilante, el anfitrión o informador saldrá a recibir a la persona en condiciones especiales. Todos deberán:

- Darle la bienvenida al punto;
- Establecer cuál es el tipo de tratamiento que debe otorgarle a la persona según su estado particular.
- Averiguar el servicio requerido.
- Disponer lo necesario para dar prioridad en atención a la persona.

➤ **Servidor**

Se debe tener en cuenta siempre:

- Si el estado físico particular de la persona lo requiere, pásese de su lado del puesto de servicio para quedar ubicado del mismo lado del ciudadano.
- Tenga mucha consideración con la situación particular que lleva al ciudadano al punto de servicio, dé todas las explicaciones que se requieran, si es necesario, escriba lo que se ha manifestado verbalmente y demórese lo menos posible en la prestación del servicio.
- Si la solución a la solicitud del ciudadano está en manos de otro servidor o servidora del mismo punto, infórmelo al coordinador/supervisor para que solicite a dicho servidor que se desplace al puesto donde se encuentra el ciudadano o ciudadana y le preste el servicio solicitado.
- Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata:
  - Explíqueme la razón de la demora.
  - Infórmele la fecha aproximada en la que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará. De manera preferencial seleccionar métodos de entrega que no exijan la movilización del ciudadano.
  -

Además de estos elementos particulares, el trato a las personas en condiciones especiales deberá abarcar también todos los elementos mencionados en el apartado anterior, alusivo a la prestación del servicio personalizado a personas sin condiciones especiales.

#### IV. CONCLUSIONES

Los ciudadanos son la razón de ser del Centro de Servicio al Ciudadano. El servicio al ciudadano no es un favor, es nuestro deber institucional. Todo nuestro accionar debe estar orientado a mejorar la calidad de vida de los quibdoseños pues el servicio a los ciudadanos es nuestra prioridad.

El eje del Servicio al Ciudadano son los servidores y servidoras. Ustedes son el factor más importante para que cada momento sea respetuoso, igualitario y eficiente. La actitud personal de cada uno es esencial para el éxito del Centro de Servicio al Ciudadano. Para los ciudadanos ustedes son importantes. Los ciudadanos que se acercan a este punto de servicio confían en ustedes; confían en su disposición y su conocimiento para resolver las inquietudes que tienen. Con entusiasmo y disposición lograremos responder a la confianza que día a día cientos de ciudadanos depositan en nosotros.

Servir al ciudadano no es un trabajo fácil. Muchos factores intervienen en cada momento y de estos depende que la experiencia sea un éxito o un fracaso. Entre ellos están la actitud del ciudadano, la tecnología que apoya la prestación del servicio, el estado de ánimo de servidores y servidoras, y la calidad de los procesos que se desarrollan en la entidad. Sin embargo, a través de este Manual se ofrecen algunas herramientas para facilitar la misión que cada servidor tiene de satisfacer a los ciudadanos.

Todos ustedes, servidores y servidoras, tienen una labor maravillosa: servir a los demás. Ustedes son el rostro amable que puede convertir cada encuentro con un ciudadano en una experiencia memorable. Por ellos y ellas debemos seguir trabajando sin indiferencia, con decisión y entusiasmo.