

Características de una buena atención a la ciudadanía

- **Amabilidad:** Cordialidad, educación, cortesía que se tiene hacia otras personas.
- **Empatía:** Capacidad de percibir y responder a las necesidades, emociones y preferencias de los demás, promoviendo sintonía y generando un ambiente de comprensión y respeto.
- **Respeto:** Reconocimiento de las diferencias de las personas y su igualdad en derechos independientemente de sus atributos, posturas, preferencias.
- **Accesibilidad:** Característica que permite que los entornos, productos y servicios puedan usarse y disponerse por toda persona.
- **Comunicación:** Actitud positiva de relacionarse con otros y brindarles información de forma sencilla, clara y concisa.
- **Confianza:** Capacidad para garantizar que algo se dará de forma adecuada, segura y predecible.
- **Rapidez:** Capacidad optimizar el tiempo previsto para brindar un servicio o atender una petición.
- **Competencia:** Aptitud de una persona formada por capacidades, habilidades y destrezas para enfrentar una petición o tarea.

¿Cómo responder ante reclamos?

- **Velocidad de respuesta:** Es importante tener canales disponibles para dar respuesta rápida a un reclamo. La ciudadanía debe sentir que sus reclamos son atendidos rápidamente.
- **Escuchar con atención:** Muchas veces lo que más necesita la ciudadanía es sentirse escuchada. Es importante que la persona sienta que le están atendiendo de forma personalizada y no genérica.
- **Atención con las quejas en redes:** Las quejas ciudadanas por canales virtuales deben ser atendidas de manera inmediata. Una mala respuesta (o incluso una no respuesta) pueden hacerse muy populares y dañar la reputación de la gestión municipal.
- **Evitar la confrontación:** Evitar respuestas confrontativas, negativas plenas o demostrar fastidio. Aunque se piense que el reclamo no es adecuado, darle importancia y pensar cómo aprender algo positivo de este.
- En caso de encontrar que el reclamo no tiene validez, se podrá responder de manera amable y con conocimiento de causa del por qué no habrá una solución. Evitar estas respuestas en público.

Amabilidad

Rapidez

Accesibilidad

Comunicación

Empatía

Competencia

Respeto

Confianza

Evitar la confrontación

Velocidad de respuesta

Escuchar con atención

Atención con las quejas en redes

LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Taller de formación en participación ciudadana para servidores municipales - Actividad 8