

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL SECTOR INTERIOR



MINISTERIO
del INTERIOR

Dirección de Modernización y Desarrollo Institucional
Dirección General de Planificación y Presupuesto



PRESENTACIÓN

El Protocolo de Atención al Ciudadano en el sector Interior (MININTER, PNP, MIGRACIONES, SUCAMEC, ONAGI), es una guía dirigida a todos los servidores y funcionarios, a fin de facilitarles un conjunto de recomendaciones para la correcta atención de la ciudadanía.

Un servicio de calidad implica poseer procesos eficientes y estandarizados que aseguren no solo la satisfacción de las necesidades del ciudadano, sino también que la atención recibida exceda las expectativas del mismo, lo que contribuirá a mejorar la imagen del sector interior.



FASES



FASES: CONTACTO INICIAL

¿QUÉ HACER?

- El contacto inicial es clave para que el diálogo con el ciudadano se desarrolle satisfactoriamente.
- Debe mantener una imagen personal bien cuidada, dar la bienvenida al ciudadano con una cálida sonrisa, mirarlo a los ojos y saludarlo identificándose con nombre y apellidos.
- Seguidamente, y de manera cordial, debe ofrecerle su ayuda.

¿CÓMO HACERLO?

*"Buenos días / tardes, bienvenido(a) al Ministerio del Interior /
Policía Nacional del Perú / Superintendencia de Migraciones /
SUCAMEC / Oficina Nacional de Gobierno Interior, mi nombre es
..... ¿En qué puedo ayudarle?"*



FASES: SINTONÍA

¿QUÉ HACER?

- Escuche activamente al ciudadano sin interrupciones, mostrando interés y utilizando el lenguaje corporal (asintiendo con la cabeza) y reforzando con breves comentarios.
- Indague datos complementarios sobre la solicitud del ciudadano para poder atenderlo mejor.
- En caso el ciudadano se muestre preocupado o confuso, debe intentar tranquilizarlo y ofrecerle su comprensión y ayuda.
- Identifique las necesidades del ciudadano pidiendo, si es necesario, más aclaraciones, con un tono de voz correcto y mencionando su nombre para hacer más agradable el trato.

¿CÓMO HACERLO?

"¿Qué solicitud o trámite desea realizar?"

Sí, le entiendo, efectivamente...

Entonces, lo que usted desea es...

Si mal no lo entiendo, usted quiere decir..."



FASES: DESARROLLO

¿QUÉ HACER?

- Una vez conocida la solicitud o trámite que desea realizar el ciudadano, explique los pasos a seguir y/o bríndele la información necesaria, usando un lenguaje correcto y de sencillo entendimiento.
- En el caso de no poder resolver la solicitud o trámite del ciudadano en el momento, intente tranquilizarlo ofreciendo las disculpas del caso y explíquele amablemente porqué no se puede satisfacer su demanda, dándole soluciones o alternativas.



FASES: CONCLUSIÓN

¿QUÉ HACER?

- Al término de la atención, verificaremos la conformidad del solicitante con el servicio recibido, resumiremos la información facilitada como solución a sus necesidades y comprobaremos su satisfacción con la atención recibida.
- Preguntar inquietudes finales.
- Finalmente, despedirse si es posible utilizando el nombre del usuario, de manera amable y cortés, quedando a su disposición para cualquier otra aclaración que pudiese necesitar.

¿CÓMO HACERLO?

Señor(a) ¿Alguna inquietud adicional?

Tal y como le he comentado, tiene que...

Si necesita cualquier otra aclaración...

Hasta luego, que tenga un buen día/ tarde.



TIPOS DE ATENCIÓN

PRESENCIAL O PERSONALIZADA

Consiste en la atención en ventanillas ubicadas en locales específicamente diseñados para la realización de trámites, acceso a la información, recepción de quejas, reclamos, entre otros.

Se debe mantener una imagen personal cuidada, estar atento al ciudadano y tratarlo con respeto.



TELEFÓNICA

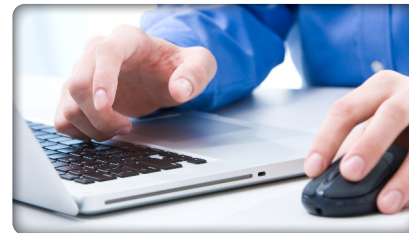
Consiste en la recepción de llamadas de ciudadanos realizadas a una línea de atención específica instalada por la entidad correspondiente para facilitar el acceso a la información, presentación de quejas y/o reclamos, etc.

Se debe prestar atención a la solicitud del ciudadano y evitar hacer otras cosas mientras se le atiende.

VIRTUAL

Consiste en la recepción de solicitudes “online” mediante una plataforma virtual específica (página web), correo electrónico o chat, con la finalidad de requerir información, realizar un trámite o cancelar los derechos del mismo.

La comunicación debe ser respetuosa y se debe emplear un lenguaje adecuado y correctamente redactado, ya que es la imagen de la entidad.



TIPOS DE ATENCIÓN

PREFERENCIAL

En cumplimiento de la Ley N° 28683, las mujeres embarazadas, personas adultas mayores y personas con discapacidad, deben ser atendidas preferentemente, a fin de brindarles un tratamiento acorde con su estado.

Y aunque no haya una ventanilla exclusiva para la atención preferencial, si el trabajador ve personas con estas características, deben ser atendidas primero.



Libro de Reclamaciones

Conforme con lo establecido en el Código de Protección y Defensa del consumidor este establecimiento cuenta con un Libro de Reclamaciones a tu disposición. Solicítalo para registrar la queja o reclamo que tengas.



- El Decreto Supremo N° 042-2011-PCM establece la obligatoriedad de tener un libro de reclamaciones en las entidades del sector público.
- El libro de reclamaciones, o en su defecto un letrero que dé cuenta de su existencia, deben estar en un lugar visible al ciudadano.
- Cuando un ciudadano solicite el libro de reclamaciones, este debe ser entregado sin demora y no se debe tratar de disuadir al ciudadano de no solicitarlo.

TIPOLOGÍAS DE CIUDADANOS

TIPOLOGÍAS	CARACTERÍSTICAS	QUÉ HACER	EVITAR
 DESAGRADABLE	• Busca discusión. • Pretende tener siempre la razón. • Pertenece al grupo de los eternos descontentos. • Habla bruscamente.	• Dejar que hable cuanto quiera. • Ser pacientes al escucharle. • Conservar la calma y el dominio de la situación.	• Discutir. • Considerar personal sus comentarios sarcásticos. • Entrar en su juego provocativo.
 DISTRAÍDO	• Se distrae constantemente. • Su expresión es de ausencia. • No escucha.	• Concentrar su atención sobre pocos asuntos. • Despertar su interés y curiosidad con datos precisos.	• Distraerse. • Cansarle. • Interrumpir la entrevista o la conversación telefónica.
 CALLADO	• Rostro sin expresión. • Aspecto de no escuchar. • Apenas responde a las preguntas. • No pregunta.	• Escucharle con simpatía. • Conducir la conversación hacia el servicio que interese.	• Manifestar impaciencia. • Distraerse. • Perder la misión de oferta del servicio.

TIPOLOGÍAS DE CIUDADANOS

TIPOLOGÍAS	CARACTERÍSTICAS	QUÉ HACER	EVITAR
 INDECISO	• Es incapaz de tomar una decisión. • La duda es su manera de ser. • Pide consejos continuamente.	• Darle consejos útiles. • Ser su asesor. • Descubrir sus motivaciones e intereses.	• Dejar languidecer la entrevista, la conversación. • Abandonar al cliente a su suerte. • Esperar que él/ella tome la iniciativa.
 IMPORTANTE	• Intenta demostrar que posee un conocimiento infalible. • Contradice o pone en duda nuestras afirmaciones. • Puede que sea más competente que nosotros.	• Escuchar con mucha atención. • Dar importancia a sus ideas. • Ser muy pacientes y atentos.	• Contrariarlo. • Dejarse impresionar por sus conocimientos. • Mostrarse desconcertados.
 PRESUROSO	• Se muestra impaciente, nervioso, agitado. • Consulta a menudo su reloj.	• Escucharle con atención. • Fijar su atención en los puntos básicos. • No hacerle perder tiempo.	• Enredar nuestra argumentación. • El nerviosismo.

TIPOLOGÍAS DE CIUDADANOS

TIPOLOGÍAS	CARACTERÍSTICAS	QUÉ HACER	EVITAR
 REFLEXIVO	• Se toma mucho tiempo para reflexionar. • Es lento de movimientos y palabras. • Parece que su tiempo es limitado.	• Escucharle con atención. • Tomarse tiempo. • Repetir los argumentos en términos diferentes.	• Ser bruscos. • Presionarle. • Demostrar impaciencia en terminar la conversación.
 TÍMIDO	• Le falta conocimiento del servicio. • Teme cometer errores. • Falta de confianza en sí mismo. • Tiene dificultades para expresar lo que quiere.	• La argumentación debe ser amplia. • Preocuparse de que nos comprenda. • Crear un clima de confianza.	• Hacer muchas preguntas. • Acentuar su incomodidad. • Mostrarse impacientes o incómodos ante su timidez.
 MINUCIOSO	• Sabe perfectamente lo que desea. • Es concreto y conciso. • Suele ser tajante y utiliza pocas palabras. • Exige rapidez, atención y eficacia. • Desea información exacta y respuestas concretas.	• Demostrar seriedad y atención hacia él/ella. • Trato correcto y amable. • Dar una respuesta precisa y concreta. • Ser ordenado en la forma de solicitar y ofrecer información. • De ser posible ofrecerle información escrita. • Demostrar eficiencia.	

CARACTERÍSTICAS DEL BUEN SERVICIO

CONFIABLE	Que se presten los servicios de tal forma que los ciudadanos confíen en la exactitud de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad, transmitiendo una imagen de credibilidad, seguridad y confianza.
AMABLE	Que se brinde a los ciudadanos lo solicitado de manera respetuosa, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen.
EFFECTIVO	Que el servicio responda a las necesidades y solicitudes de los clientes.
OPORTUNO	Que el servicio sea ágil y se preste en el tiempo establecido, caracterizándose por la rapidez y eficacia en todas sus actuaciones.
TRANSPARENTE	Suministrando en todo momento información clara y precisa sobre lo solicitado.
ACTUALIZADO	Anticipándose a las necesidades cambiantes y renovando de manera constante la información que se facilite.
LENGUAJE SENCILLO	Comunicándose de manera comprensible y evitando, en la medida de lo posible, la utilización de un lenguaje demasiado técnico.
EMPATÍA	Capacidad de percibir y responder a las necesidades, emociones y preferencias de los demás, ("sensibilidad") promoviendo una sintonía afectiva con las demás personas y generando un ambiente armonioso.
TOLERANCIA	Capacidad que se tiene para comprender al ciudadano en sus diversas actitudes y comportamiento manteniendo un clima adecuado para prestar el servicio.



MINISTERIO
del INTERIOR

Encuéntranos en:  Ministerio del Interior  @MininterPerú

www.mininter.gob.pe

Plaza 30 de Agosto s/n Urb. Corpac - San Isidro - Lima · Central Telefónica: (511) 518-0000
Dirección de Modernización y Desarrollo Institucional

