

MANUAL: ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



MANUAL: ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

DIRECCIÓN NACIONAL DE DERECHO DE AUTOR



**DIRECCIÓN NACIONAL
DE DERECHO DE AUTOR**

Unidad Administrativa Especial
Ministerio del Interior

*Realizado por la Unidad de divulgación, prensa
y atención al ciudadano*

2014

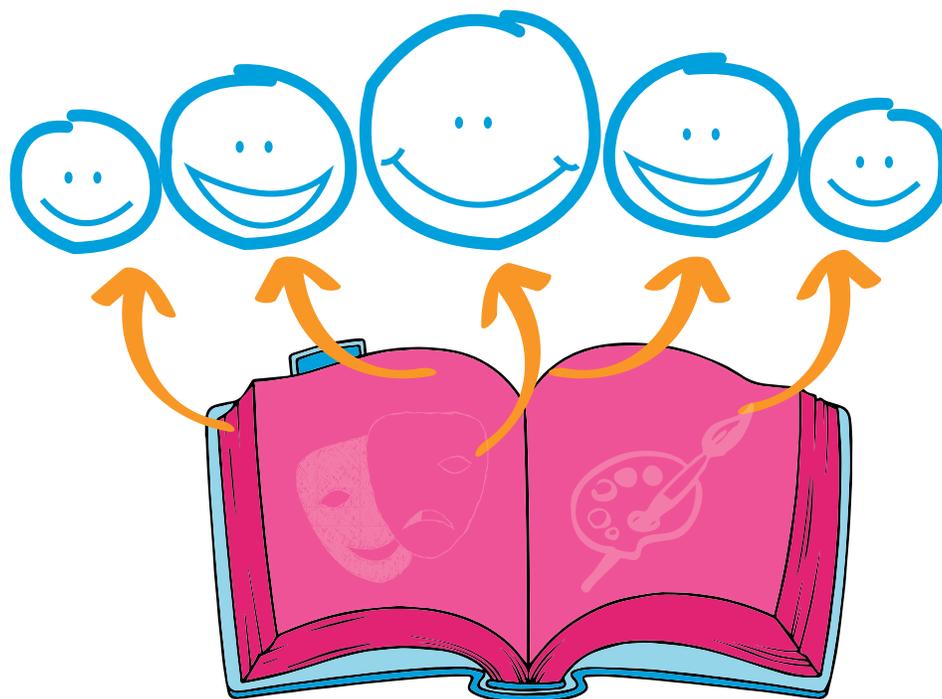
Contenido

1. Presentación	4
2. Fin del Servicio	5
3. Características del Servicio	6
4. Atributos de la Presentación del Servicio	7
5. Canales de Atenciónal Ciudadanía	8
6. Protocolos para la Atención de Consultas Jurídicas	19
7. Protocolo para la Atención de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones	23

1. Presentación

Teniendo presente que en la Dirección Nacional de Derecho de Autor DNDA nos debemos a nuestros usuarios, quienes son nuestra razón de ser. Debemos trabajar por brindarles el mejor servicio, el cual ha sido por años nuestro factor diferenciador y de reconocimiento.

Es por ello que se quiere entregar a los servidores públicos de la Dirección Nacional de Derecho de Autor, las disposiciones generales y los lineamientos para la adecuada prestación del servicio, y así conseguir que la atención a la ciudadanía sea un servicio homogéneo, aportando directrices generales que permitan la prestación de servicios de manera ordenada, sistemática y coherente con las necesidades de la ciudadanía, incluyendo la población especial, la atención de personas con discapacidad, de la tercera edad y mujeres en estado de embarazo.



2. Fin del Servicio

La Dirección Nacional de Derecho de Autor debe generar los mecanismos adecuados para garantizar la atención al ciudadano según las disposiciones normativas, con el fin de prestar un servicio con calidad y eficiencia, contribuyendo de esta manera a su satisfacción.



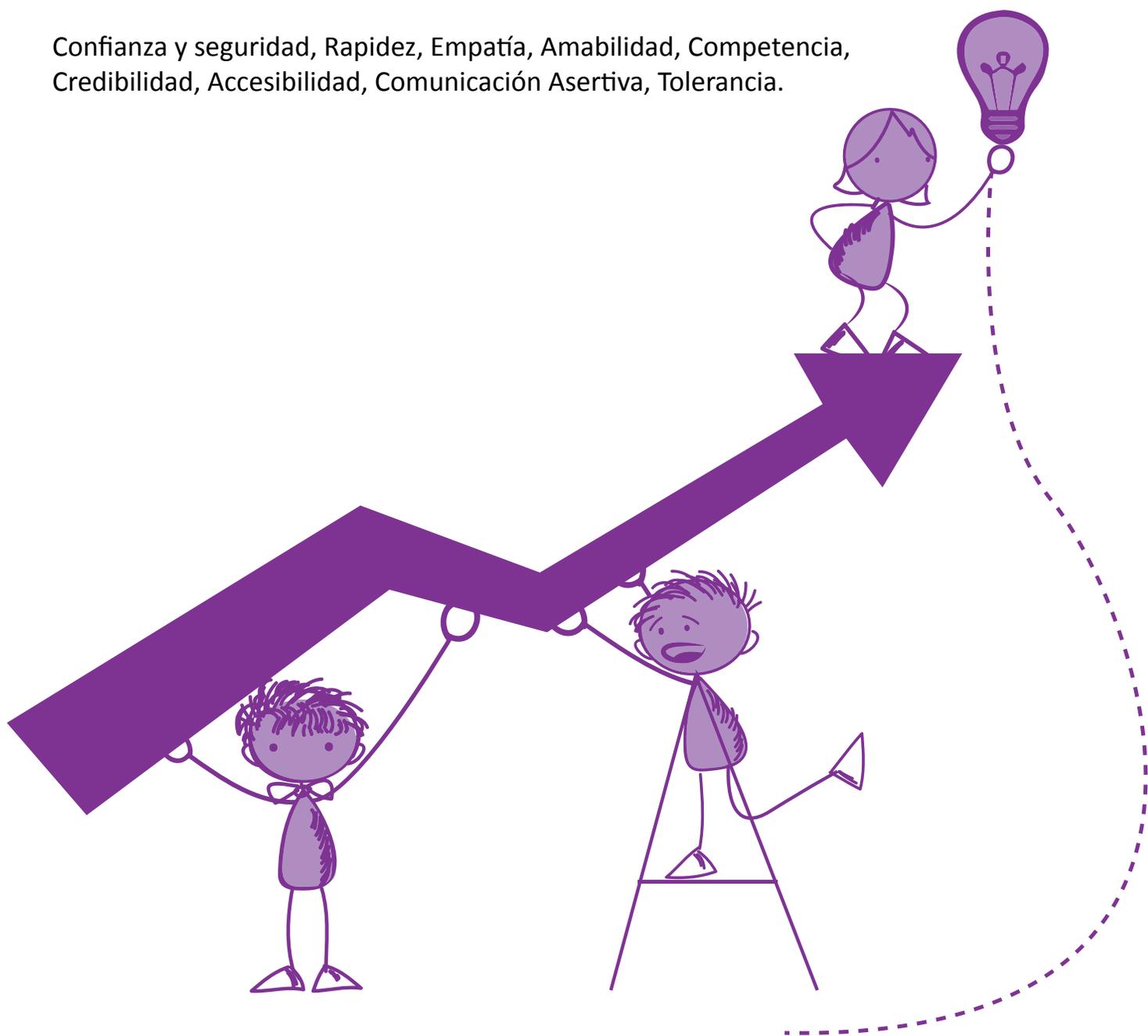
3. Características del Servicio

- Integración con la ciudadanía buscando los medios comunes que garanticen la satisfacción del mismo.
- Dirigiendo el Servicio con participación y compromiso de todos los servidores públicos de la entidad para trabajar con calidad y conciencia colectiva frente a la búsqueda de la satisfacción del ciudadano.
- Desarrollando y optimizando los recursos humanos para tener las competencias necesarias mediante la motivación del personal, el fomento de la participación y el trabajo de equipo.
- Garantizando un continuo aprendizaje, innovación y mejoramiento.
- Midiendo los resultados pues lo que no se mide no se controla, por ello es necesario el establecimiento de forma periódica de indicadores y controles de calidad.
- Comunicando lo que se está haciendo, para así tener una visión del desarrollo y avance de los planes, proyectos, programas, etc.



4. Atributos de la Prestación del Servicio

Confianza y seguridad, Rapidez, Empatía, Amabilidad, Competencia, Credibilidad, Accesibilidad, Comunicación Asertiva, Tolerancia.



5. Canales de Atención a la Ciudadanía

Canales de atención a la ciudadanía: El proceso de Servicio al Ciudadano se estructura bajo tres canales para la atención Integral con la Ciudadanía: Canal Presencial, Canal Telefónico y Canal Virtual.

A. Canal de atención telefónica

Medio de contacto a través del cual la ciudadanía puede obtener información acerca de trámites, servicios, capacitaciones, eventos y consultas jurídicas. En nuestra entidad se cuenta con la línea gratuita para la atención de quejas y reclamos 018000127878 y el PBX: 3418177, el cual receptiona y trasmite a servidores y dependencias, las llamadas entrantes de los ciudadanos.

Principales Factores en la atención telefónica:

Con el fin de asegurar un adecuado contacto telefónico y que se proyecte la imagen Institucional, se debe utilizar un tono de voz moderado, con un timbre agradable, que se adecúe a las circunstancias de la conversación con el ciudadano para ello:

- Al inicio del contacto use un tono cálido y amable.
- Al momento de dar información, refleje seguridad.
- Cuando el ciudadano recurra por una duda, queja o reclamo sea persuasivo, contundente y proyecte seguridad en la voz.



- Para finalizar la información, sea concluyente y despídase cortésmente.

En el contacto telefónico utilice una menor velocidad en la conversación que la empleada en forma presencial. Tenga en cuenta el grupo poblacional al cual se dirige, adoptando un ritmo de conversación acorde, que le permita que la llamada sea eficaz.

El servidor público debe utilizar una pronunciación clara, y nítida, con una buena articulación y vocalización para que la ciudadanía comprenda el mensaje. Se recomienda hablar a una distancia de 3 cm. aproximadamente del auricular.

Reglas para tener en cuenta en la atención telefónica:

- Hacer sentir a la ciudadanía que se está atento, con un tono de voz empático de acogida.
- Como sinónimo de respeto, no se debe tutear al ciudadano.
- Tomar nota para recordar los puntos importantes.
- Preguntar cuando no se esté seguro de haber comprendido lo suficiente.
- No interrumpir al ciudadano cuando está hablando.
- No sacar conclusiones precipitadas.
- Reformular los hechos importantes.
- Cuando el ciudadano hable, debe hacerse entender que se le está escuchando mediante la emisión de sonidos o palabras de afirmación.

Fases de una adecuada atención telefónica: La atención telefónica se divide en tres fases:

Contacto inicial: En el contacto inicial, lo más importante es el saludo donde se le da la bienvenida a la ciudadanía, y se hace una presentación con actitud de servicio.

El saludo debe ser uniforme, independientemente del servidor que reciba la llamada para darle el carácter de homogéneo al servicio. Se compone básicamente de dos partes:

- Saludo: Buenos días/tardes.
- Localización: Dirección Nacional de Derecho de Autor, le habla....,
- Desarrollo de la información: Ofrecer escucha activa, ubíquese intencionalmente en el lugar del ciudadano: es importante darle a entender lo que el ciudadano siente y que el perciba que se le está escuchando con respeto y atención. Ej: “Si señor entiendo su posición... “; “Comprendo lo que me dice...”; “Tiene usted la razón, que tal si lo pensamos de esta manera...”.
- En caso de ausentarnos del puesto de trabajo, debemos dejar la llamada con desvío a la extensión de un compañero del área con el previo conocimiento de éste.

Al transferir una llamada tenga en cuenta:

- Remita solo aquellas llamadas que no esté en capacidad de atender.
- Asegúrese de conocer las funcionalidades del teléfono para transferir llamadas.



- Informe al ciudadano porque lo va a transferir y en lo posible dígale el nombre de la persona que va a recibir su consulta.
- Cuando transfiera a otra área, espere a que su compañero lo atienda, infórmele el nombre del usuario y el motivo de la llamada, evitando así que el nuevo interlocutor le deba repetir cualquier dato.
- Cuando reciba una llamada transferida, en primera instancia preséntese, llame al usuario por su nombre y verifique con una breve reseña la información que ha recibido.

Despedida: Es la última impresión que se lleva la ciudadanía de usted y de la entidad, por lo tanto debe tener en cuenta lo siguiente:

- Usar el nombre del interlocutor (siempre y cuando sea posible).
- Agradecer a la ciudadanía por haber recurrido a la DNDA.
- Invitarle a que vuelva a contar con la DNDA cuando lo necesite.

NUNCA USE FRASES COMO:

- ¿Me entendió?
- ¿Pero es que no ha leído el formulario?
- A mí no me pregunte porque eso es lo que dice el reglamento.
- Creo que anda en el baño o por ahí está.



- Él está ocupado resolviendo un asunto importante. (Recuerde que nada es más importante que el usuario).
- Es que en esa dependencia nunca contestan.
- Es que yo no me encargo de eso, lo siento.

B. CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Se brinda en la única sede ubicada en la Calle 28 # 13ª- 15 Piso 17 de la ciudad de Bogotá, donde la Ciudadanía de manera presencial puede acceder a los servicios de información, las consultas jurídicas, las capacitaciones y el registro de obras.

Factores importantes en la atención presencial:



- **La voz:** La modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones. Para que la información sea comprensible para la ciudadanía, la vocalización debe ser clara para que el mensaje sea entendible.
- **El aspecto:** La presentación personal es determinante a la hora de atender al ciudadano, en muchos casos puede influir en la percepción que tiene la ciudadanía respecto a la entidad. Siempre se debe mostrar la imagen corporativa por lo cual es obligatorio llevar puesto el carné.
- **Expresividad en el rostro:** Generalmente el rostro es el primer punto en el que la ciudadanía se fija. Por ello es fundamental mirar a la ciudadanía, demostrando interés, actitud de escucha y reflejar seguridad en la información que se está dando. En la expresión de la cara es relevante una sonrisa que no sea falsa ni forzada pues esto le da un carácter acogedor a la atención que se está brindando.
- **La postura:** la postura no debe ser rígida ni forzada debe permitir mantener la columna flexible, cuello y hombros relajados.

C. ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS

- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme. No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino

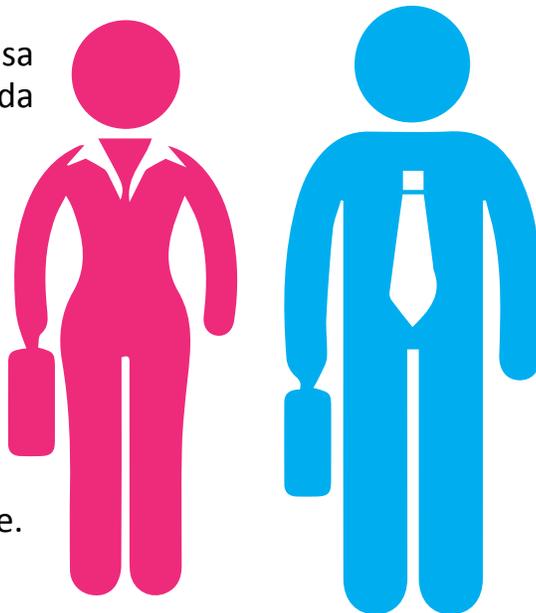
cómo se dice.

- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

D. PRESENTACIÓN PERSONAL

La apariencia personal de los servidores de la DNDA, produce un gran impacto en las personas a quienes servimos.

- En el caso de las mujeres, abstenerse de usar faldas muy cortas o escotes muy profundos.
- El maquillaje debe ser natural, reflejando una imagen sobria y agradable.
- Las servidoras nunca deberán maquillarse ni retocarse en el sitio de trabajo a la vista de la ciudadanía.
- Los hombres deben usar la camisa completamente abotonada, la corbata ajustada al cuello y los zapatos lustrados.
- La ropa debe estar limpia y planchada.
- Usar siempre, sin excepción, el carné que los identifica como servidores o contratistas de la DNDA.
- Al sitio de trabajo no se debe venir en tenis, sudaderas o algún vestuario para hacer deporte.



E. PRESENTACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

Ofrecer a los ciudadanos, a través del orden y la pulcritud de nuestros puestos de trabajo, una sensación de armonía y disciplina en las instalaciones de la entidad. 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, descuido y desorganización no solo atribuible al servidor que ocupa el lugar sino a la Entidad.



Recomendaciones sobre el puesto de trabajo:

- 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, adornos y juegos.

- Evite consumir comidas y bebidas en los puestos de trabajo.
- Mantenga sólo lo necesario en el escritorio. Evita saturarlos con objetos personales y elementos que no se requieran para la ejecución de la labor.
- La papelería e insumos deben estar guardados en las gavetas del escritorio y solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel (impresora o porta-papel).
- Los documentos deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal.
- La papelería de basura no debe estar desbordada.

F. ATENCIÓN DE PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA, ADULTO MAYOR, MUJERES EN ESTADO DE GESTACIÓN Y BAJA ESTATURA



Todas las personas que atiendan a la ciudadanía, deben tener especial consideración con estos grupos poblacionales y proporcionarles un tratamiento acorde con su estado, otorgándoles preferencia en el turno de servicio.

- Si el ciudadano posee discapacidad visual, los funcionarios de Atención al Ciudadano deberán ayudarlo a diligenciar los formularios y toda la documentación que requiera.
- Si el ciudadano posee discapacidad auditiva, los funcionarios de Atención al Ciudadano deberán emplear un tono de voz más alto que el normal o hacerse entender a través de señas o textos.

G. CANAL DE ATENCIÓN VIRTUAL:

Utiliza las tecnologías de información y comunicación para facilitar el acceso de los Ciudadanos a servicios que brinda la entidad a través del portal www.derechodeautor.gov.co

- Registro de obras en línea
- Solicitud de capacitaciones
- Centro de documentación
- Programa de emprendimiento Cre@net
- Jurisprudencia del derecho de autor
- Boletines y circulares
- Sugerencias, Quejas, Reclamos y Felicitaciones



6. Protocolos para la Atención de Consultas Jurídicas



Consultas jurídicas, los cuales le permitirán a los abogados responsables de las consultas, tener una mayor claridad sobre las políticas que se han establecido para dicho procedimiento y así evitar que la calidad de este servicio se vea afectada:

Protocolos de saludo:

- Hacer contacto visual con el ciudadano(a) desde el momento en que se acerque y ser amable.
- Saludar al ciudadano(a) de inmediato, de manera amable, siguiendo la siguiente fórmula: “Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido.....). En qué puedo servirle?”, y sin esperar a que sean ellos(as) quienes saluden primero.

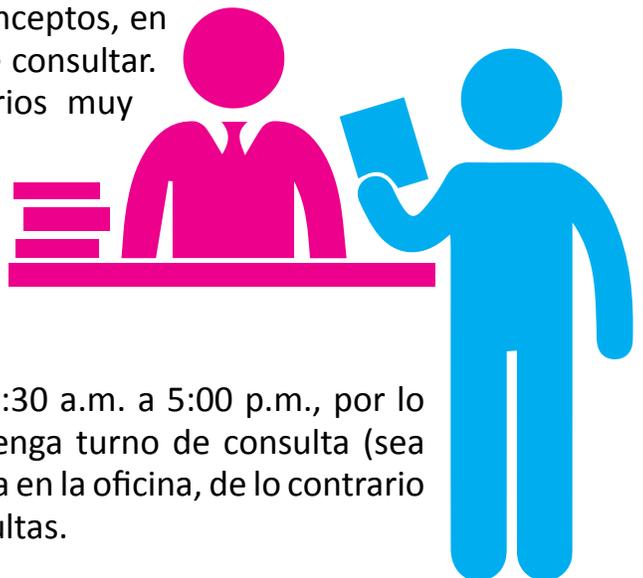
- Dar al ciudadano(a) una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- Utilizar los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente al ciudadano(a) con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- Trabajar para tratar de garantizar la satisfacción del ciudadano(a); demostrando entusiasmo y cordialidad.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- No contestar el celular mientras se atiende al usuario.

Protocolos de responsabilidad:

- La Oficina Asesora Jurídica como responsable de este procedimiento, deberá enviar al inicio cada mes, el cronograma de turnos de asesorías a los jefes de área, a los abogados, a la Coordinadora de Divulgación y Prensa y a la recepcionista. Asimismo, deberá designar un abogado para que cubra la hora del almuerzo del que se encuentre de turno. Si el abogado encargado de cubrir la hora del almuerzo no presta la asesoría al ciudadano, la recepcionista tendrá la obligación de informar a la Unidad de Divulgación y Prensa, a la Subdirección Administrativa y a la Oficina Asesora Jurídica, quien en últimas deberá brindar la asesoría al ciudadano.
- El abogado que tenga turno de consulta y no conteste su teléfono, encontrándose en su escritorio, la recepcionista tendrá la obligación de informar este incidente a la Unidad de Divulgación y Prensa como líder de la estrategia de atención al ciudadano y a la Subdirección Administrativa como encargada del Recurso Humano.
- Todos los abogados están en la obligación de brindarle respuesta a las

consultas de los ciudadanos (así sean de registro, de capacitación o gestión colectiva). Si el abogado que está de consulta no tiene muy clara cuál es la respuesta a la inquietud, deberá pedir asesoría al conocedor del tema, más no delegarle la asesoría a éste. Se recuerda que es un deber que todos los abogados se informen y se actualicen de todos los temas que tienen que ver con la temática autoral, para ello la entidad cuenta con el mejor Centro de Documentación en la materia.

- Si el abogado de turno tiene una diligencia, reunión o no puede atender el turno de consulta, deberá solicitarle el favor a un compañero para que le cubra su turno e indicarle a la recepcionista el nombre del abogado que lo remplazará, de no hacerlo, su jefe inmediato será quien atienda la consulta.
- Una vez que la recepcionista le haga saber al abogado que este de turno sobre una consulta, éste tiene el deber de atenderla de inmediato y no hacer esperar al usuario. Si la consulta es telefónica y el abogado se encuentra atendiendo otra consulta, la recepcionista deberá pedirle los datos al usuario y el abogado una vez terminé dicha consulta, deberá devolverle la llamada.
- Las consultas presenciales deberán durar aproximadamente 20 minutos como máximo y las telefónicas 15 minutos. Por eso se recuerda indicarle a los usuarios cuando son consultas sobre temas que la DNDA ya se haya pronunciado en circulares o conceptos, en que sitio de nuestra página web los puede consultar. Cuando el usuario viene con cuestionarios muy largos y que implican un análisis jurídico que no se puede resolver en la consulta, se sugiere darle una asesoría global del tema e invitarlo a que radique dichas preguntas como solicitud de información.
- El horario de asesorías jurídicas es de 8:30 a.m. a 5:00 p.m., por lo cual es obligatorio que el abogado que tenga turno de consulta (sea contratista o de planta), esté desde esa hora en la oficina, de lo contrario su jefe directo será quien atienda las consultas.



- Para tener una estadística de cuantas consultas se están atendiendo, la recepcionista deberá contabilizar diariamente el número de consultas telefónicas y físicas que se realizan. Asimismo, deberá evaluar cada consulta física que se realice, haciéndole entrega al usuario del cuestionario que se tiene implementado.
- La presentación personal debe ser impecable, nunca se deberá atender al usuario de tenis, camisas por fuera o ropa deportiva.

7. Protocolo para la Atención de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones

De manera física:

- En la zona de usuarios de la DNDA, existe un buzón de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones con sus debidos formatos para ser diligenciados por los ciudadanos.

- La Unidad de Divulgación y Prensa como encargada del proceso de Quejas y Reclamos, deberá revisar dicho buzón todos los días y hacer radicar a su dependencia, las solicitudes que los ciudadanos hayan depositado en el buzón. Si existe una queja en contra de un funcionario o del mal servicio brindado por una dependencia en particular, dicha queja deberá ser entregada al jefe de la dependencia en mención, quien deberá investigar el hecho y proyectar la respuesta, la cual deberá ser enviada en los 15 días hábiles que determina la Ley, a la Unidad de Divulgación y Prensa, quien como responsable del proceso, deberá



**DIRECCIÓN NACIONAL
DE DERECHO DE AUTOR**
Ministerio Administrativo Superior
Ministerio del Interior



QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

DIA _____ MES _____ AÑO _____

Estimado Ciudadano,

A través de este medio podrá en ejercicio de sus derechos, realizar su queja, reclamo, sugerencia o felicitación acerca de los servicios brindados por la Dirección Nacional de Derecho de Autor.

Para darle trámite a su solicitud, diligencie los siguientes datos:

Nombres y apellidos: _____

Número de cédula: _____ de _____

Dirección de notificación: _____ Ciudad: _____

Teléfono de notificación: _____

Correo electrónico de notificación: _____

Seleccione el tipo de solicitud que desea realizar:

1. Queja <input type="checkbox"/>	3. Reclamo <input type="checkbox"/>
2. Sugerencia <input type="checkbox"/>	4. Felicitación <input type="checkbox"/>

Descripción de su solicitud:

enviarle dicha respuesta al ciudadano y hacerle el respectivo seguimiento. Es política de la DNDA, responder las quejas a los ciudadanos en menor tiempo que el concedido por la Ley, lo recomendable son 3 días hábiles.

- En caso de ser una queja o reclamo que se considere una falta grave, el Coordinador del procedimiento deberá hacer la indagación pertinente y hacérselo saber al Director General, para que sea éste quien tome los correctivos del caso.

De manera virtual:

- En el portal www.derechodeautor.gov.co, existe un vínculo llamado Atención al Ciudadano, del cual se despliegan múltiples opciones, entre ellas la de Sugerencias, Quejas, Reclamos y Felicitaciones.
- Una vez el ciudadano haga clic sobre esta opción, podrá diligenciar la solicitud que desee realizar.
- Una vez termine de diligenciarla y haga clic en enviar, automáticamente dicha solicitud se envía al correo info@derechodeautor.gov.co donde seguirá el mismo procedimiento cuando se hace de manera física.

The screenshot shows the website of the Dirección Nacional de Derecho de Autor (DNDA). The header includes the DNDA logo with the slogan '¡Protegemos la creación!' and the coat of arms of Colombia. Below the header is a navigation menu with the following items: Sobre la DNDA, Trámites y servicios, Normatividad y jurisprudencia, Planeación, gestión y control, Atención al ciudadano, Centro de documentación, Sala de prensa, and Presupuesto y contratación. The 'Atención al ciudadano' menu is expanded, showing options: Sugerencias, quejas y felicitaciones (highlighted), Edictos, E-democracia, Trabaje con nosotros, Contáctenos, Evaluación del servicio, Enlaces y recomendados, and Notificaciones judiciales. On the right side, there are three buttons: 'Registro en línea', 'Capacitaciones', and 'Sociedades de gestión colectiva'. The main content area shows the 'Atención al ciudadano' section with a sub-section for 'Sugerencias, quejas y felicitaciones' and a text area for the user to provide their suggestion or complaint.