

# Manual de buenas prácticas y habilidades en la atención ciudadana



## INTRODUCCIÓN

# Prólogo

En los tiempos que corren, la interacción entre el gobierno y la ciudadanía se encuentra en plena **transformación**. Creemos que cada interacción con la administración debe ser una **experiencia positiva, eficiente y humana**.

La **Fundación Red Social**, presenta este **Manual de Buenas Habilidades en la Atención Ciudadana** representando el compromiso del gobierno provincial con la **excelencia en el servicio público**.

Sabemos que el día a día de la provincia se construye en cada ventanilla, en cada llamada telefónica, en cada respuesta a un correo electrónico. Son estos pequeños, pero significativos momentos, los que definen la percepción que nuestros vecinos tienen de su gobierno y la confianza que depositan en nuestras instituciones.

La **atención ciudadana** de calidad es un **pilar de la gobernanza** moderna. No es solo una tarea administrativa; es una **inversión en el bienestar de nuestra comunidad** y en la **eficiencia de nuestro trabajo**.

Te invito a adoptar este manual como una filosofía. Que cada página los inspire a mejorar y a recordar que, detrás de cada consulta, hay una persona con sus necesidades y derechos. Juntos, construiremos una provincia donde la atención al ciudadano sea sinónimo de **excelencia, cercanía y compromiso**.

**Facundo Carrillo**  
Fundación Red Social

## CONTENIDO

# Índice

## 01. Introducción

---

## 02. Principios éticos de los servidores públicos

---

## 03. Buenas prácticas en la atención ciudadana

---

## 04. Pautas recomendadas para una comunicación efectiva

---

## 05. Atención a ciudadanos en situaciones difíciles

**05.1** Buenas prácticas recomendadas

**05.2** Tipologías de ciudadanos

---

## 06. Habilidades para la atención en situaciones complejas

**06.1** Técnicas de contención

**06.2** Técnicas de re-dirección positiva

**06.3** Errores comunes en la comunicación con ciudadanos

---

## 07. Buenas prácticas en accesibilidad e inclusión

**07.1** Principios de atención inclusiva

**07.2** Recomendaciones específicas para la atención a personas con discapacidad motriz

**07.3** Atención presencial a personas con discapacidad intelectual

**07.4** Atención presencial a personas con discapacidad visual o ceguera

---

## 08. Buenas prácticas en canales digitales

**08.1** Principios generales de comunicación digital

**08.2** Tiempos de respuesta recomendados

**08.3** Buenas prácticas de redacción digital

**08.4** Manejo de reclamos o quejas en entornos públicos

---

## 09. Guía rápida de procedimientos en la atención digital

**09.1** Recepción de consultas

**09.2** Derivación correcta

**09.3** Cierre de atención

**09.4** Registro de solicitudes

---

## 10. Códigos de conducta profesional

**10.1** Imagen personal

**10.2** Uso del lenguaje

**10.3** Actuación ética

**10.4** Confidencialidad

---

# 01



## CAPÍTULO 01

# Introducción

El presente manual tiene como objetivo **fortalecer el rol de los agentes de atención** ciudadana, brindando un conjunto de **buenas prácticas, habilidades y principios** que orienten su labor diaria en los distintos **canales de atención**. Este documento busca consolidar una atención pública de calidad, centrada en las personas, y alineada con los valores de un Estado cercano, inclusivo y confiable.

Los agentes de atención ciudadana representan el primer vínculo entre el Estado y la comunidad. Su desempeño no solo impacta en la resolución de trámites o consultas, sino también en la percepción que la ciudadanía construye sobre la administración pública. Por ello, su rol es estratégico para sembrar confianza, garantizar el acceso a derechos y consolidar una cultura de servicio basada en el respeto, la empatía y la responsabilidad.

● **Este manual se estructura en torno a tres dimensiones fundamentales:**



**Servidores públicos;**

comprometidos con el interés general, capaces de actuar con integridad, vocación de servicio y sensibilidad ante las necesidades de las personas.



**Valores;** estableciendo los principios éticos y profesionales que deben guiar la conducta de los agentes, tales como la empatía, el respeto, la amabilidad, la transparencia y la responsabilidad.



**Actitudes y aptitudes;**

describen las cualidades personales y habilidades técnicas necesarias para brindar un servicio de calidad. Entre ellas se destacan la escucha activa, la disposición positiva, la templanza, la adaptabilidad, la comunicación efectiva, la resolución de problemas, el manejo de herramientas digitales y la gestión eficiente del tiempo.



Este documento no solo funciona como una guía operativa, sino también como una declaración de compromiso institucional con una atención ciudadana que dignifique a las personas, fortalezca la confianza en el Estado y promueva relaciones duraderas basadas en el respeto mutuo.

# 02



## CAPÍTULO 02

# Principios éticos de los servidores públicos

Los agentes de atención ciudadana representan al Estado en cada interacción con la comunidad. Por ello, su conducta debe estar guiada por principios éticos que garanticen un servicio respetuoso, justo y transparente:



**Servicio al ciudadano:** Orientar todas las gestiones hacia las necesidades e intereses de la ciudadanía, priorizando el bien común.



**Respeto a la dignidad de las personas:** Tratar a cada ciudadano con consideración, sin importar su condición social, cultural o política.



**Imparcialidad y equidad:** Garantizar un trato justo, sin discriminación por razones de género, etnia, ideología, religión u otras condiciones.



**Confidencialidad:** Proteger la información personal de los ciudadanos, resguardando su privacidad como un derecho fundamental.

# 03



## CAPÍTULO 03

# Buenas prácticas en la atención ciudadana

**Para brindar una atención de calidad, es fundamental adoptar comportamientos que reflejen profesionalismo, empatía y compromiso:**

- ✓ Recibir siempre con un saludo amable y cordial.
- ✓ Escuchar activamente, sin interrumpir, mostrando interés genuino.
- ✓ Comunicar con claridad, utilizando un lenguaje accesible y respetuoso.
- ✓ Verificar que la persona haya comprendido la información brindada.
- ✓ Mostrar empatía ante situaciones de malestar o frustración.
- ✓ Evitar discusiones o contradicciones directas; mantener la calma.
- ✓ Buscar soluciones viables o alternativas cuando no haya una respuesta inmediata.
- ✓ Cumplir con los tiempos de respuesta comprometidos.
- ✓ Mantener una actitud de servicio constante, tanto en canales presenciales como digitales.
- ✓ Aprender de cada experiencia para mejorar la atención futura.
- ✓ Reconocer errores con humildad, pedir disculpas sinceras y ofrecer soluciones justas.

# 04



## CAPÍTULO 04

# Pautas recomendadas para una comunicación efectiva

La **comunicación** es una **herramienta clave** en la atención ciudadana. Una buena comunicación no solo transmite información, sino que también construye confianza:

**1**

Usar **preguntas abiertas** para **fomentar el diálogo**:

Ej. “¿En qué puedo ayudarle?”, “¿Podría contarme un poco más sobre su situación?”

**2**

Utilizar **preguntas cerradas** para precisar información:

Ej. “¿Me confirma si ya presentó el formulario?”, “¿Prefiere que lo contactemos por correo?”

**3**

**Evitar** responder con otra pregunta (pregunta por pregunta), ya que puede generar incomodidad. En su lugar, ofrecer respuestas claras y directas.

Ej. En lugar de: “¿Para cuándo la necesita?”, decir: “La documentación estará disponible a partir del lunes.”

**4**

Gestionar el tiempo con eficiencia, priorizando tareas y brindando respuestas oportunas, sin perder calidad en la atención.

Este conjunto de principios, prácticas y pautas busca fortalecer el rol del agente de atención como facilitador del acceso a derechos, promotor de la confianza ciudadana y representante de un Estado presente, empático y profesional.



***La consideración de los requerimientos ciudadanos y la gestión del tiempo es altamente ponderada por los mismos, por lo que un agente de atención debe administrar y dar respuestas oportunas a través de los procesos estandarizados.***

# 05



## CAPÍTULO 05

# Atención a ciudadanos en situaciones difíciles

En el marco de la atención ciudadana, pueden presentarse interacciones con personas que, por distintos motivos, manifiestan **comportamientos que dificultan la comunicación**, la construcción de un vínculo positivo o la resolución efectiva de su consulta. A estos casos se los denomina, de manera operativa, como **situaciones difíciles de atención**.

Estas situaciones no deben interpretarse como un juicio sobre la persona, sino como un llamado a aplicar **técnicas** específicas que **permitan contener, comprender y canalizar adecuadamente la demanda**. En general, se trata de ciudadanos que pueden estar atravesando momentos de frustración, enojo, ansiedad o desconfianza, y que requieren una atención más personalizada y cuidadosa.

### ● **Objetivo de la intervención:**

El propósito no es solo resolver el trámite o consulta, sino también preservar la calidad del vínculo, evitar la escalada del conflicto y garantizar que la persona se sienta escuchada y respetada, incluso en contextos de tensión.



## Buenas prácticas recomendadas



**Mantener la calma:** No tomar las expresiones del ciudadano como algo personal. Conservar una actitud serena ayuda a desescalar la situación.



**Escuchar activamente:** Permitir que la persona se exprese sin interrupciones, mostrando interés genuino por su situación.



**Validar emociones sin justificar el maltrato:** Reconocer el malestar del ciudadano (“Entiendo que esta situación puede ser frustrante”) sin aceptar conductas agresivas.



**Evitar confrontaciones:** No discutir ni contradecir de forma directa. Utilizar un tono respetuoso y profesional en todo momento.



**Ofrecer soluciones concretas o alternativas:** Enfocar la conversación en lo que sí se puede hacer, brindando opciones claras.



**Pedir apoyo si es necesario:** En casos de agresividad o situaciones que excedan el rol del agente, derivar al responsable correspondiente o activar protocolos institucionales.

## Tipologías de ciudadanos

| Tipo de Ciudadano                                                                                                                                                                                                                                                | Recomendaciones                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PERSONA MOLESTA</b>                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● Nerviosismo, frustración, indignación.</li> <li>● Ansioso por la resolución del problema.</li> <li>● Grita e insulta.</li> <li>● Incomprensión en los mensajes.</li> <li>● Demostrar empatía y tranquilidad.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● No tomar la agresión de manera personal.</li> <li>● Escuchar, sin interrumpir.</li> <li>● Mostrar honestidad, asumir sin excusas.</li> <li>● Dar soporte, garantizar resultados.</li> </ul> |
| <b>PERSONA DECIDIDA</b>                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● Rapidez, agilidad.</li> <li>● Proyecta autoridad.</li> <li>● Impone la necesidad de actuar.</li> <li>● Es directo.</li> <li>● Actuar con diligencia y celeridad.</li> </ul>                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Seguridad en el tono de voz</li> <li>● No verse afectado ante comunicación abrupta o cortante.</li> <li>● Evitar discusiones.</li> <li>● Aplicar preguntas de tipo cerradas.</li> </ul>     |

**PERSONA INDIFERENTE**

- |                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● Falta de interés, silencios.</li> <li>● Responde con monosílabos</li> <li>● Voz pausada o lenta.</li> <li>● Tonos pocos expresivos.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Demostrar tranquilidad.</li> <li>● Verificar que haya comprendido el motivo de la solicitud.</li> <li>● Utilizar preguntas cerradas y abiertas.</li> </ul> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**PERSONA CONSERVADORA**

- |                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● Comunicación espontánea.</li> <li>● No centra la atención en el problema o solicitud.</li> <li>● Comunicación y contenidos mezclados y confusos.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Ser específico ante el pedido.</li> <li>● Orientar hacia el problema.</li> <li>● No entrar en debates innecesarios, ni perderse en la discusión.</li> </ul> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**PERSONA SOBERBIA**

- |                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● Menosprecia al hablante.</li> <li>● Pretende entablar comunicación con figuras de mayor responsabilidad.</li> <li>● Cree saber todo sobre su problema, no acepta consejos.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● No sentir sus palabras de forma personal.</li> <li>● Fomentar confianza y seguridad.</li> <li>● Mostrarse agradable.</li> <li>● Abordar de manera rápida y efectiva.</li> </ul> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

# 06



## CAPÍTULO 06

# Habilidades para la atención en situaciones complejas



*En el ejercicio de la atención ciudadana, es común encontrarse con personas que expresan malestar, frustración o enojo. Estas situaciones requieren de habilidades específicas que permitan contener emocionalmente al ciudadano, redirigir la conversación de forma constructiva y evitar respuestas que puedan escalar el conflicto.*

## Técnicas de contención

Estas habilidades permiten brindar tranquilidad y sostén emocional ante comportamientos desbordados, sin perder la profesionalidad ni la empatía:



### **Tono de voz sereno y firme:**

Hablar con calma, sin elevar la voz ni responder con emociones abruptas. La firmeza transmite seguridad sin agresividad.



### **Lenguaje corporal abierto:**

Mantener una postura relajada y segura, con contacto visual respetuoso, evitando gestos que puedan interpretarse como desafiantes.



### **Escucha activa:**

Prestar atención genuina, sin interrumpir, validando los sentimientos del ciudadano. Ej.: “Entiendo que esta situación puede ser muy frustrante para usted.”

## Técnicas de re-dirección positiva

Estas técnicas ayudan a reconducir la conversación hacia un terreno más colaborativo, sin confrontar ni invalidar al ciudadano:



### Transformar la queja en una oportunidad de colaboración

Ej.: “Entiendo que ha perdido mucho tiempo. Vamos a buscar una solución para que pueda continuar su día.”



### Ofrecer opciones para reducir la resistencia

Ej.: “¿Prefiere esperar aquí o prefiere que lo contacten cuando tengamos una respuesta?”



### Enfocar en soluciones posibles

Ej.: “Le sugerimos iniciar su solicitud por este canal para agilizar el trámite.”



### Validar el malestar sin justificar el mal comportamiento

Ej.: “Comprendo su molestia. Estamos haciendo lo posible para resolverlo.”



### Redirigir la conversación con cortesía

Ej.: “Mientras revisamos su solicitud, ¿podría confirmarme sus datos personales?”

## Errores comunes en la comunicación con ciudadanos

Evitar ciertas expresiones o actitudes es clave para no generar mayor tensión o desconfianza:



### INVALIDAR LA EXPERIENCIA DEL CIUDADANO

- “Cálmese” → Puede percibirse como descalificador.
- “No es para tanto” → Minimiza el problema.
- “Debería haber hecho otra cosa” → Culpa al ciudadano.



### MOSTRAR FALTA DE INTERÉS O IMPACIENCIA

- “No es mi problema”
- “¿Y qué quiere que haga?”

**TRASPASAR LA RESPONSABILIDAD SIN OFRECER AYUDA**

- “Eso lo ve otra área” (sin indicar cuál ni cómo contactarla).
- “Yo solo trabajo acá” (sin voluntad de colaborar).

**GENERAR FALSAS EXPECTATIVAS O CONFUSIÓN**

- “Ya veremos si se soluciona” → Ambiguo.
- “Enseguida lo resolvemos” → Puede generar frustración si no se cumple.

**ADOPTAR UNA ACTITUD DEFENSIVA**

- “Usted no está entendiendo” → Culpa al ciudadano.
- “Yo estoy haciendo bien mi trabajo” → No responde a la necesidad del otro.



**Estas habilidades y precauciones son fundamentales para construir una atención ciudadana empática, profesional y orientada a soluciones. Aplicarlas no solo mejora la experiencia del ciudadano, sino que también protege y fortalece el rol del agente como facilitador del vínculo entre el Estado y la comunidad.**

# 07



## CAPÍTULO 07

# Buenas prácticas en accesibilidad e inclusión



## La accesibilidad no es un privilegio, es un derecho.

Garantizar una atención inclusiva implica reconocer y respetar la diversidad de las personas, eliminando barreras físicas, comunicacionales y actitudinales que puedan limitar el acceso a los servicios públicos.

El propósito de esta sección es promover prácticas que aseguren una atención equitativa, empática y de calidad para todas las personas, especialmente aquellas con discapacidad, fomentando su autonomía y participación plena.

### Principios de atención inclusiva



#### Empatía y personalización:

Las personas con discapacidad tienen derecho a recibir una atención paciente, respetuosa y adaptada a sus necesidades individuales.



#### Igualdad de trato:

Todos los ciudadanos deben ser atendidos con el mismo nivel de respeto y consideración, sin discriminación de ningún tipo.



#### Fomento de la autonomía:

Se debe permitir que cada persona tome sus propias decisiones, ofreciendo apoyo sólo cuando sea solicitado o realmente necesario.

### Recomendaciones específicas para la atención a personas con discapacidad motriz

- **Accesibilidad física:** Verificar que los espacios de atención sean accesibles. Si no lo son, ofrecer alternativas adecuadas (por ejemplo, trasladar la atención a un sector más bajo o accesible).
- **Ofrecer ayuda, sin imponer:** Preguntar con amabilidad, por ejemplo: **“¿Puedo ayudarle en algo?”** o **“¿Cómo prefiere que lo asistamos?”**
- **Respeto por las ayudas técnicas:** No tocar ni mover sillas de ruedas, bastones o muletas sin el consentimiento de la persona. Estos elementos forman parte de su espacio personal.

- **Comunicación a su nivel:** Si la persona está en silla de ruedas, se recomienda sentarse o inclinarse para mantener el contacto visual a la altura de sus ojos.
- **Ritmo y orientación:** Al guiar a una persona, caminar un paso adelante, anunciar cambios de nivel, puertas o giros, y siempre preguntar cómo prefiere ser acompañada.



Estas prácticas no solo mejoran la calidad del servicio, sino que también refuerzan el compromiso del Estado con una ciudadanía más justa, accesible e inclusiva.

## Atención presencial a personas con discapacidad intelectual

La atención a personas con discapacidad intelectual debe centrarse en facilitar la comprensión, promover la autonomía y garantizar una comunicación clara y respetuosa. Es fundamental adaptar el ritmo y el lenguaje a las necesidades de cada persona, sin subestimar sus capacidades.

### ● Recomendaciones clave:

- **Comunicación sencilla:** Utilizar frases breves, claras y con vocabulario cotidiano. Evitar tecnicismos o jergas administrativas innecesarias.
- **Apoyos visuales:** Siempre que sea posible, complementar la información con pictogramas, imágenes o demostraciones prácticas.
- **Paciencia y tiempo:** Brindar el tiempo necesario para que la persona procese la información y pueda responder sin presión.
- **Verificación de comprensión:** Confirmar que la información fue entendida.

Ej.: “¿Podría contarme qué tiene que hacer ahora?” o “¿Le quedó claro el paso siguiente?”

- **Trato respetuoso y adulto:** Dirigirse a la persona como a cualquier adulto, evitando infantilizaciones.
- **Involucrar al acompañante (si lo hay):** Siempre dirigir la comunicación principal a la persona con discapacidad. El acompañante puede colaborar, pero no reemplazar su voz.

## Atención presencial a personas con discapacidad visual o ceguera

En la atención a personas con discapacidad visual, es esencial priorizar la comunicación verbal clara, el respeto por los apoyos técnicos y la orientación segura en el espacio físico.

### ● Recomendaciones clave:

- **Identificación verbal:** Al acercarse, presentarse claramente.

Ej.: "Hola, soy [nombre], estoy aquí para ayudarle. ¿En qué puedo asistirle?"

- **Comunicación descriptiva:** Describir el entorno y las acciones que se van a realizar.

Ej.: "El formulario está a su derecha, sobre la mesa."

- **Ofrecer el brazo para guiar:** Si la persona lo requiere, ofrecer el brazo por encima del codo, permitiendo que ella decida cómo desea ser guiada.

- **Anunciar cambios en el entorno:** Informar sobre escalones, puertas, giros, asientos u obstáculos.

Ej.: "Vamos a girar a la izquierda, hay una puerta a un metro."

- **Respeto por ayudas técnicas:** No tocar ni mover bastones, perros guía u otros elementos sin autorización. Son extensiones de la autonomía de la persona.

- **Información accesible:** Leer documentos en voz alta si es necesario. Cuando sea posible, ofrecer versiones en braille o letra grande.



Estas prácticas no solo garantizan el cumplimiento de derechos, sino que también reflejan el compromiso del Estado con una atención ciudadana inclusiva, empática y de calidad.

# 08



## CAPÍTULO 08

# Buenas prácticas en canales digitales

## Principios generales de comunicación digital



Utilizar un tono cordial, cercano y respetuoso, adaptado al canal y al perfil del ciudadano.



Redactar mensajes con claridad, precisión y lenguaje accesible, evitando tecnicismos innecesarios o jergas.



Cuidar la ortografía y la redacción en todos los mensajes, ya que reflejan la imagen institucional.



Adaptar el estilo comunicacional según la plataforma (más formal en email, más directo en WhatsApp o redes).



Evitar el uso excesivo de abreviaturas o emojis, salvo que el canal lo permita y el contexto lo justifique.

## Tiempos de respuesta recomendados



### WhatsApp y Chat Web:

respuesta ideal en menos de 15 minutos.



### Correo Electrónico:

respuesta dentro de las 24 horas hábiles.



### Redes Sociales:

respuesta pública o por mensaje directo dentro de las 12 horas hábiles.

## Buenas prácticas de redacción digital

- Comenzar con un **saludo amable y proactivo**.

Ej.: “¡Hola! Gracias por contactarte con nosotros.”

- Brindar **información clara y concisa**, evitando rodeos innecesarios.
- Intentar resolver en la primera interacción. Si no es posible, explicar los pasos a seguir y los plazos estimados.

- **Confirmar** que la persona haya **comprendido la información**.

*Ej.: “¿Le quedó claro lo que debe hacer?”*

- Cerrar con una **despedida cordial**, dejando abierta la posibilidad de contacto.

*Ej.: “Gracias por escribirnos. Si necesitas algo más, estamos a disposición.”*

## Manejo de reclamos o quejas en entornos públicos

- Responder con empatía y profesionalismo, sin confrontar.
- Evitar discusiones públicas o respuestas defensivas.
- Ofrecer una derivación a un canal privado para continuar la gestión.

*Ej.: “Lamentamos lo ocurrido. ¿Podemos continuar por mensaje privado para ayudarte mejor?”*

# 09



## CAPÍTULO 09

# Guía rápida de procedimientos en la atención digital

## 1 Recepción de consultas

- Saludar con amabilidad y mostrar disposición.
- Registrar los datos del ciudadano y el motivo de la consulta.
- Si la consulta no es clara, realizar preguntas abiertas para obtener más información.
- Confirmar que se comprendió correctamente la solicitud.

## 2 Derivación correcta

- Verificar si la consulta corresponde al área de competencia.
- Si requiere derivación, explicar claramente el proceso, los requisitos y los tiempos estimados.
- Indicar el canal o área responsable, y si es posible, facilitar el contacto directo.

## 3 Cierre de atención

- Confirmar que todas las dudas hayan sido resueltas.
- Agradecer el contacto y el tiempo del ciudadano.
- Despedirse cordialmente, dejando abierta la posibilidad de futuras consultas.
- Informar sobre el seguimiento, si corresponde.

## 4 Registro de solicitudes

- Ingresar los datos de la interacción en el sistema de gestión correspondiente.
- Clasificar la consulta según su naturaleza: información, reclamo, sugerencia, trámite, etc.
- Detallar el contenido de la solicitud para facilitar su seguimiento y análisis posterior.

# 10



## CAPÍTULO 10

# Códigos de conducta profesional



*El comportamiento de los agentes de atención ciudadana refleja los valores del Estado y tiene un impacto directo en la percepción de la ciudadanía. Por ello, es fundamental mantener una conducta profesional, ética y coherente con los principios del servicio público.*



### **Imagen personal:**

- Mantener una presentación prolija y respetuosa, acorde al entorno institucional.
- Utilizar vestimenta apropiada al ámbito laboral, que transmita seriedad, pulcritud y profesionalismo.
- Cuidar la higiene personal y la actitud corporal, ya que también comunican respeto y disposición.



### **Uso del lenguaje:**

- Emplear un lenguaje claro, respetuoso y adecuado al rol público.
- Evitar modismos, tecnicismos innecesarios o expresiones que puedan generar confusión o malentendidos.
- Adaptar el tono y el vocabulario al canal de atención (presencial, telefónico o digital), manteniendo siempre la cortesía.



### **Actuación ética:**

- Mantener una actitud neutral, imparcial y ecuánime en toda situación.
- Evitar involucrarse en discusiones de índole política, religiosa o personal durante la atención.
- Actuar conforme a la ley y las normativas vigentes, sin buscar beneficios personales.
- Informar de inmediato cualquier conflicto de intereses que pueda afectar la objetividad o transparencia del servicio.

**Confidencialidad:**

- Proteger y resguardar toda información personal, sensible o confidencial del ciudadano.
- No divulgar datos ni detalles de las consultas fuera del ámbito laboral autorizado.
- Tratar cada interacción con discreción y responsabilidad, garantizando el derecho a la privacidad.



Este código de conducta no sólo orienta el accionar diario de los agentes, sino que también fortalece la confianza ciudadana en las instituciones públicas, promoviendo una atención basada en el respeto, la integridad y la excelencia.

## ANEXO

# GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Atención ciudadana:**

Conjunto de acciones orientadas a brindar información, orientación, servicios o soluciones a las personas en sus vínculos con el Estado.

**Canales de atención:**

Medios a través de los cuales se brinda atención al ciudadano: presencial, telefónico, digital (correo, redes sociales, WhatsApp, chat).

**Agente de Atención Ciudadana:**

Persona que forma parte de la administración pública y tiene como función principal asistir, orientar, informar y resolver consultas o gestiones de la ciudadanía, a través de distintos canales de atención (presencial, telefónico, digital, etc.). Su rol es fundamental para garantizar el acceso a los servicios públicos, promover la transparencia y fortalecer la relación entre el Estado y la comunidad.

**Empatía:**

Capacidad de comprender los sentimientos, emociones o puntos de vista del otro, sin necesariamente compartirlos.

**Escucha activa:**

Habilidad comunicacional que implica prestar total atención a quien habla, mostrando interés y comprensión verbal y no verbal.

**Derivación:**

Proceso mediante el cual se orienta al ciudadano hacia el área, organismo o canal competente para resolver su solicitud.

**Trato equitativo:**

Ofrecer un servicio sin discriminaciones, con igualdad de derechos, trato digno y sin prejuicios.

**Lenguaje claro:**

Forma de comunicar que busca eliminar tecnicismos innecesarios, ambigüedades y expresiones complejas, facilitando la comprensión.

**Queja:**

Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la entidad en desarrollo de sus funciones.

**Reclamo:**

es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.

**Resolución de problemas:**

Capacidad para identificar necesidades, buscar soluciones viables y aplicarlas de manera oportuna.

**Actitud de servicio:**

Disposición interna y constante del agente para ayudar, responder con amabilidad y resolver lo solicitado por el ciudadano.

**Persona con discapacidad:**

Toda persona que presenta alguna deficiencia física, mental, intelectual o sensorial que al interactuar con distintas barreras puede impedir su participación plena y efectiva en la sociedad.

**Inclusión:**

Proceso y resultado de integrar plenamente a todas las personas en los servicios, sin discriminación ni barreras.

**Tiempo de respuesta:**

Plazo dentro del cual se espera que el agente o área brinde una solución o información al ciudadano.

**Accesibilidad:**

Condición que deben cumplir los entornos, productos y servicios para ser utilizados por todas las personas, especialmente aquellas con discapacidad.

**Imagen institucional:**

Percepción que la ciudadanía tiene sobre la administración pública, influenciada por el comportamiento, la comunicación y el trato de sus agentes.

**Confidencialidad:**

Compromiso de resguardar la privacidad de los datos personales y la información proporcionada por los ciudadanos.

**Este manual ofrece pautas concretas y recomendaciones clave para mejorar la atención ciudadana en sus distintos canales. Está dirigido a agentes públicos y equipos de atención. Su objetivo es fortalecer el rol de quienes representan al Estado, promoviendo una atención empática, inclusiva y cercana.**

