

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Páginas: 194 Sección:
	GERENCIA DE SUCURSALES	Emisión: Modificación:

XXV- MANUAL DE ORIENTACION PARA RESPUESTAS A LOS CIUDADANOS

Generales: La queja de un ciudadano nos da la oportunidad de identificar áreas de oportunidad y de brindarle un mejor servicio. La posibilidad de convertir este evento aparentemente desafortunado den algo positivo para la imagen de nuestra institución, depende en gran medida de la forma en que respondamos a esa queja. Con frecuencia sucede que los ciudadanos no quedan satisfechos con las respuestas, generando así muchas veces frustración en ellos. La insatisfacción se debe en muchas ocasiones, a que las respuestas no son oportunas, ya sea porque no están completas, no transmiten la confianza necesaria para que sientan que la causa del problema fue corregida o en su efecto todas la anteriores juntas.

Objetivo: utilizar la información obtenida a través del procedo de tratamiento de las quejas para el mejoramiento en los servicios de la institución y donde las quejas sean tratadas apropiadamente puede mejorar la reputación de la organización, independientemente de si tamaño, ubicación y sector.

Además busca proveer de orientación para la documentación de las respuestas a los ciudadanos. Este se concibe como un documento guía dirigido a todos los funcionarios de las entidades en las que se implementado el 311 Centro de Orientación Ciudadana, encargados de dar respuesta a los casos recibidos. Es aquí donde se encuentran plasmados los principios básicos que deben ser considerados al momento de dar una respuesta a un caso.

Enfoque hacia el Ciudadano: al ser unos de los objetivos de las entidades gubernamentales el prestar un servicio de calidad dirigido a satisfacer al ciudadano; es de beneficio que las entidades apliquen esta guía con los detalles mínimos que deben

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Páginas: 195 Sección:
	GERENCIA DE SUCURSALES	Emisión: Modificación:

considerar al tener que brindar una respuesta para cumplir con las expectativas del ciudadano. El proceso de tratamiento de las quejas descrito es apropiado para utilizarlo como uno de los procesos de un sistema de gestión de la calidad global.

Recepción de la queja: Asegúrese que al recibir la queja, la información este completa. Ejemplo: dirección y teléfono del caso, para contactar al ciudadano de ser necesario para ahondar en la investigación del caso, que le detalle del caso contenga la información relevante para iniciar la investigación. De no ser así, devolver en el sistema al Call Center.

Respuesta la ciudadano: Los ciudadanos pueden entender e incluso aceptar algunas fallas de los servicios, pero si existe algo que no van a tolerar es el hecho de sentirse ignorados o evadidos y esto sucederá con seguridad si la entidad tarda mucho tiempo en responder la queja. Procure responder siempre dentro de las primeras **24 horas** de haber recibido la queja; esto no necesariamente implica que debe responder con la causa y las acciones correctivas definitivas, aunque sea solo para notificar de recibido y proporcionarle a su cliente una fecha de atención.

Detalles para tomar en cuenta:

- ✓ Brindar una redacción clara, entendible al detallar la respuesta que se va transmitir.
- ✓ Asegurarse que la retroalimentación del caso este al día en el sistema. Agregando notas conforme se den cambios en el proceso de ejecución.
- ✓ Para asegurar la credibilidad y veracidad de la información, se pueden adjuntar imágenes a la respuesta del caso a manera de sustentación.
- ✓ Las quejas deberían ser tratadas con prontitud de acuerdo con su urgencia. Por ejemplo, las quejas importantes para la salud o la seguridad deberían ser

- ✓ procesados inmediatamente. Siempre se debe tratar cortésmente al dar respuesta a los ciudadanos y mantenerlos continuamente informados del progreso de su caso a través del sistema (Respond).
- ✓ En cada caso deberá colocarse quien efectuó la investigación o resolución del caso, describir cuando (fecha), el lugar que se visito o donde se efectuó, o la persona con la que se trato. Tomar en cuenta para la redacción de un respuesta completa, la contestación a las siguientes preguntas: quién, qué, cuándo y dónde.
- ✓ El texto de los párrafos no debe estar compuesto todo en mayúscula. Debe estar digitado en altas y bajas, con el fin de lograr buena legibilidad y comprensión.
- ✓ Evitar faltas ortográficas en la redacción.
- ✓ La actualización del estado del caso deberá estar disponible y actualizado en la herramienta Respond. Y principalmente al momento de cumplirse los plazos establecidos de resolución.
- ✓ La decisión o cualquier acción tomada con respecto a la queja, que sea pertinente para el reclamante o para el personal involucrado, debería comunicárseles tan pronto como se tome.
- ✓ El responsable de la solución deberá realizar el seguimiento del progreso de la queja hasta que se hayan agotado todas las alternativas razonables para recurrir, internas o externas, o que el reclamante quede satisfecho.
- ✓ El tener respuestas incompletas a las quejas, genera como consecuencia la disminución de la confianza de los ciudadanos en el sistema. Tenga presente que un defecto o problema reportado por un cliente siempre deberá tener al menos dos líneas de investigación; la **primera**, enfocada a descubrir por qué se generó el defecto, cuáles fueron las causas que lo originaron; y la **segunda**, a descubrir la razón por la que no fuimos capaces de encontrar y eliminar el defecto dentro de nuestras instalaciones, es decir, por qué se genero o la causa raíz, esto le dará a sus clientes la seguridad de que usted tiene una visión completa de su proceso, y también la confianza de que se han investigado todas

 <p>Banco Hipotecario Nacional ABIRIENDO OPORTUNIDADES</p>	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMIENTO</h2>	<p>Páginas: 197 Sección:</p>
	<h3>GERENCIA DE SUCURSALES</h3>	<p>Emisión: Modificación:</p>

- ✓ las variables que se conjugaron para la aparición del inconveniente y que éstas han sido corregidas.
- ✓ La explicación sobre el análisis del problema, las acciones tomadas deben ser un flujo continuo y lógico de información, expresado con términos sencillos y asumiendo siempre que la persona que lo leerá no tiene ninguna noción de nuestros procesos.

PRINCIPIOS DE OBEJETIVIDAD EN EL PROCESO DE TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS

Estos principios incluyen elementos que a continuación detallamos:

- a) **Claridad:** bien publicitado, accesible y entendido por todos los involucrados en una queja.
- b) **Imparcialidad:** evitar cualquier inclinación a favor del reclamante, la persona contra la que se reclama o la organización. El proceso debería diseñarse para proteger a la persona contra la que se reclama de cualquier tratamiento injusto. Es conveniente poner énfasis en solucionar los problemas y no en asignar culpas. Si se hace una queja con respecto al personal, la investigación debería hacerse de manera independiente.
- c) **Confidencial:** los procesos deberían ser diseñados para proteger la identidad del reclamante y del cliente, en la medida de lo posible. Este aspecto es muy importante para evitar que los reclamantes renuncien a la presentación de posibles quejas por temor a dar detalles que les puedan ocasionar inconvenientes o discriminación.
- d) **Accesibilidad:** la información acerca del proceso de quejas debería estar disponible en lenguaje claro y en un formato accesible a todos los reclamantes.

- e) Cuando una queja afecta a diferentes participantes de la cadena de suministro, debería hacerse un plan para coordinar una respuesta conjunta.
- f) **Exhaustividad:** buscar los hechos pertinentes, hablar con las personas de ambas partes involucradas en la queja, siempre que sea posible, para establecer un campo en común y verificar las explicaciones.
- g) **Equidad:** dando igual tratamiento a todas las personas.
- h) **Sensibilidad:** cada caso debería ser considerado por separado, dándole especial atención a las diferencias y necesidades individuales.