PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO

ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOPÓ
SOPÓ ES NUESTRO TIEMPO
2020 - 2023

Contenido

Introducción 3
1.Definición 4
2. Objetivo 4
2.1 Ámbito de aplicación 4
3. Marco Conceptual 4
4. Marco Normativo 6
4.1 Leyes 7
4.2 Decretos 9
4.3 Atributos del buen servicio 10
5. Derechos y deberes 11
5.1 Actitud 12
5.2 Atención a personas alteradas 13
5.3 Lenguaje (Comunicación verbal y no verbal) 14
5.4 Cuando la respuesta a la solicitud es negativa 14
5.5 Atención de reclamos 15
6. CONCEPTOS CLAVE 15
6.1 El servicio un modelo de vida empresarial 15
6.2 Momentos de Verdad 16
6.3 Ciclo de servicio 16
6.4 Canales de atención 17
6.4.1. Canal presencial 17
6.4.2. Protocolo de atención - Canal presencial 17
6.4.3 Lugar de atención 17
6.4.4 Canales Telefónicos 18
6.4.5 Protocolo de atención - Telefónico 18

Introducción

El presente Protocolo de Servicio al Ciudadano, está fundamentado en las buenas prácticas de servicio de atención al cliente establecidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP, la guía Hacia la mejora del servicio al cliente: Lecciones sobre la creación y consolidación de la Central Única de Atención al Cliente ITE (ICC) del Banco Interamericano de Desarrollo BID, con el fin de satisfacer de manera efectiva y oportuna las necesidades, requerimientos y expectativas de los habitantes del municipio de Sopó, quienes hagan uso de los servicios dispuestos por la Administración Municipal.

Con base en la mejora continua de los procesos en las diferentes dependencias de la Administración Municipal y la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, se genera el presente documento como herramienta para los funcionarios, Servidores Públicos y Contratistas de la Alcaldía Municipal de Sopó. Este permitirá estandarizar, unificar y mejorar la calidad en la prestación del servicio al momento de tener contacto directo con clientes internos, externos, contratistas y proveedores.

El documento se establece como una guía para que los involucrados y las partes interesadas en la gestión Pública Territorial, desarrollen estrategias de participación activa institucional, responsabilidad social y participación ciudadana que garantice los derechos y deberes de los ciudadanos, generando una cultura apropiada de servicio para evitar una actuación improvisada e insegura que impacte negativamente en la gobernabilidad y la generación de valor por la entidad pública.

1.Definición

El Protocolo de Servicio al Ciudadano es un documento guía, base de conocimiento dirigido a toda la Administración Municipal "Sopó, Es Nuestro tiempo", para mejorar significativamente las competencias de los funcionarios, servidores públicos y contratistas de atender de manera óptima y resolver los incidentes producto del contacto con clientes internos y externos, mediante los diversos canales de atención.

En él se encuentran los principales fundamentos que se consideran, deben ser conocidos y practicados por todos los implicados en el servicio, así como los procedimientos que deben ser adoptados y aplicados en forma permanente, con el fin de brindar una atención de calidad.

2. Objetivo

Establecer las normas y procedimientos que deben mantenerse en todas las relaciones con el cliente interno, externo, contratistas y proveedores.

2.1 Ámbito de aplicación

El Protocolo de Servicio al Ciudadano está dirigido a los funcionarios, servidores públicos y contratistas de todas las dependencias que conforman la Administración Municipal "**Sopó, Es Nuestro Tiempo**".

3. Marco Conceptual

La atención y el servicio al cliente es uno de los aspectos que mayor relevancia han venido

adquiriendo las organizaciones en la última década. Este concepto también ha trascendido a lo largo de los años de manera significativa en los diferentes escenarios gubernamentales, fortaleciendo así la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos.

Los protocolos de servicio unifican procesos, optimizan los recursos y la capacidad de respuesta y en consecuencia mejoran la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan.

Dentro del concepto de atención y servicio en una organización se hace necesario la identificación de los diferentes actores que intervienen en el proceso para darle mayor cobertura y un trato preferencial según su condición de interacción. Es de esta manera, se crean estrategias de inclusión dentro del proceso de servicio como, por ejemplo, la atención preferencial al momento de atender a las personas en condición de discapacidad.

Brindar un servicio humano; con calidez y respecto hacia nuestros clientes, atentos a sus expectativas, escuchar con esmero, comprender y mostrar interés por sus necesidades y realizar un acompañamiento permanente en la gestión de sus requerimientos, nos permitirá hacer la diferencia, alcanzando la satisfacción y confianza de nuestros clientes.

Programa de servicio al ciudadano

El programa de servicio al ciudadano brinda la posibilidad de tener una mayor accesibilidad a los servicios de la administración municipal y un mayor acercamiento a sus funcionarios, quienes adoptan y se apropian de un modelo de gestión orientado al servicio. Para ello se establece un plan de acción con actividades claves en los siguientes frentes de trabajo:

- Afianzamiento de la cultura de servicio
- Optimización canales de atención al ciudadano

- Consolidación del protocolo en los procesos institucionales

4. Marco Normativo

Las siguientes referencias normativas se constituyen en el marco legal de este manual:

Constitución Política

- **Artículo 1.** Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.
- **Artículo 2.** Son fines esenciales del estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la nación (…).
- **Artículo 13.** (…) el estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados (…).
- **Artículo 20.** Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial (…).
- **Artículo 23.** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

- ✓ **Artículo 40.** Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político (…).
- ✓ **Artículo 45.** El adolescente tiene derecho a la protección y a la formación integral. El estado y la sociedad garantizan la participación activa de los jóvenes en los organismos públicos y privados que tengan a cargo la protección, educación y progreso de la juventud.
- ✓ **Artículo 74.** Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley (…).
- ✓ **Artículo 79.** Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo (…).
- ✓ **Artículo 88.** La ley regulará las acciones populares para la protección de los derechos e intereses colectivos, relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad públicos, la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia económica y otros de similar naturaleza que se definen en ella. (…).
- ✓ **Artículo 95.** (…) son deberes de la persona y del ciudadano: (…) 5. Participar en la vida política, cívica y comunitaria del país. (…).
- ✓ **Artículo 270.** La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

4.1 Leyes

- ✓ **Ley 134 de 1994.** Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.

- ✓ **Ley 190 de 1995.** Artículo 58º.Todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas o administren recursos del Estado.
- ✓ **Ley 393 de 1997.** Por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política.
- ✓ **Ley 472 de 1998.** Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.
- ✓ **Ley 489 de 1998.** Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
- ✓ **Ley 1437 de 2011.** Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- ✓ **Ley 1474 de 2011.** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- ✓ **Ley 1712 de 2014.** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- ✓ **Ley 1755 de 2015.** Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

- ✓ **Ley 1757 de 2015.** Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática

4.2 Decretos

- ✓ **Decreto 2232 de 1995.** Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos.
- ✓ **Decreto 1382 de 2000.** Por el cual establecen reglas para el reparto de la acción de tutela.
- ✓ **Decreto 1538 de 2005.** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997.
- ✓ **Decreto 2623 de 2009.** Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- ✓ **Decreto 19 de 2012.** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- ✓ **Decreto 2641 de 2012**. Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- ✓ **Decreto 2573 de 2014.** Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.
- ✓ **Decreto 103 de 2015.** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- ✓ **Decreto 1081 de 2015.** Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.

- ✓ **Decreto 270 de 2017.** Por el cual se modifica y se adiciona el Decreto 1081 de 2015, Decreto Único Reglamentario de la Presidencia de la República, en relación con la participación de los ciudadanos o grupos de interesados en la elaboración de proyectos específicos de regulación.
- ✓ **Decreto 1499 de 2017.** Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

4.3 Atributos del buen servicio

Para brindar un buen servicio y lograr una atención de calidad, los siguientes atributos son esenciales en la gestión pública de los funcionarios, servidores públicos y contratistas de la Administración Municipal "Sopó, Es Nuestro Tiempo", evidenciando y aplicando en sus comportamientos y actitudes, a través del desarrollo de sus labores en los diferentes canales de atención:

- ❖ **Respeto**: Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.
- ❖ **Amabilidad:** Cortés pero también sincero.
- ❖ **Confianza:** De la manera prevista en las normas con los resultados certeros.
- ❖ **Empatía:** La capacidad de una persona para escuchar, entender, adaptarse y valorar adecuadamente las actitudes, necesidades y comportamientos de otra persona.
- ❖ **Incluyente:** De calidad para todas las personas sin distinciones, ni discriminaciones.
- ❖ **Innovador:** Reinventando la gestión del servicio a los grupos de interés de acuerdo con sus necesidades.

- **Oportuno:** En el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el cliente.
- **Efectivo**: Resuelve lo pedido.

El buen servicio, va más allá de la simple respuesta a la solicitud del cliente: debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los clientes, lo que a su vez exige escuchar al cliente e interpretar bien sus necesidades.

Los clientes necesitan información y aprecian que ésta les sea dada de manera oportuna, clara y completa. Respuestas como "No sé...", "Vuelva mañana", "Eso no me toca a mí…" son vistas por el cliente como un mal servicio.

5. Derechos y deberes

Derechos y deberes de los funcionarios de la Administración Municipal "Sopó, Es Nuestro Tiempo" con la prestación del servicio al ciudadano deben enmarcarse en el ejercicio de los siguientes derechos y deberes:

DERECHOS	DEBERES
Recibir capacitación en servicio al cliente	Dar trato respetuoso, considerado y diligente
Tener el acceso permanente y suficiente a la información requerida para brindar la atención.	Atender a todos los ciudadanos y demás grupos de interés que ingresen a los canales de atención de la Alcaldía Municipal en horarios asignados
Ser reconocido por los logros y excelencia en el servicio	Propender y verificar que se publique información completa, accesible y actualizada, en los canales de atención y medios de comunicación de la Alcaldía Municipal.
Recibir las herramientas e insumos necesarios para desarrollar la labor.	Asistir a las capacitaciones y actualizaciones de información programadas por la administración municipal en relación con temáticas de servicio al ciudadano

Recibir un trato digno y respetuoso por parte de la ciudadanía.	Brindar a los ciudadanos y demás grupos de interés información certera soportada en procedimientos o normativa vigente.
Recibir tratamiento cortés por parte de superiores o supervisores para dar instrucciones u orientaciones y también para dar retroalimentación o llamados de atención.	Aplicar los manuales, procedimientos, planes y protocolos asociados a la gestión de servicio al ciudadano de la administración municipal
Contar con espacios adecuados, cómodos y acondicionados para la gestión de servicio.	Conocer los servicios que ofrece la Alcaldía Municipal, sus dependencias, requisitos, canales y horarios atención

5.1 Actitud

Es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos.

Se espera que los colaboradores que tienen contacto con los clientes con una actitud de servicio, entiendan como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones. En este sentido el colaborador debe:

- Anticipar y satisfacer las necesidades del cliente.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras hablan.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser creativo para dar al cliente una experiencia de buen servicio.

El cliente se llevará una buena impresión si el servidor:

- Entienden sus problemas.
- Es respetuoso.

- Lo orienta con claridad y precisión.
- Lo atiende con calidez y agilidad.

Por el contrario, se formará una impresión Negativa cuando:

- Lo tratan de manera altiva, desinteresada o condescendiente.
- Lo hacen esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación de las demoras.
- No tienen la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.

Por supuesto, aunque el buen servicio sea la regla, si un cliente es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respecto de la manera más cortés. Si el cliente persiste en su actitud, el servidor debe llamar a su jefe inmediato y ceder el manejo de la situación.

5.2 Atención a personas alteradas

En muchas ocasiones llegan a nuestras instalaciones personas inconformes, confundidos, ofuscados, furiosos a veces por desinformación. En estos casos se recomienda:

- 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 cliente se desahogue, escuchándolo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- No tomar la situación como algo personal.
- No perder el control, si se conserva la calma es probable que el cliente también se calme.
- Cuidar el tono de voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, si no como se dice.
- Usar frases como “Lo comprendo” “que pena” “claro que sí”, lo que demuestra consciencia de la causa y el malestar del cliente.

- Dar alternativas de solución, si es que las hay, no se debe comprometer con lo que no se puede realizar.

5.3 Lenguaje (Comunicación verbal y no verbal)

Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias. Se recomienda algunas frases:

- Con mucho gusto
- ¿En qué le puedo ayudar?
- Evitar el uso de jergas, abreviaturas.
- Llamar al cliente por su nombre
- Evitar tutear al cliente
- Para dirigirse al cliente encabezar con la frase “Señor” o “Señora”
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Si”, “No” ya que pueden ser interpretadas como frías y de afán.

5.4 Cuando la respuesta a la solicitud es negativa

No siempre se puede dar al cliente la respuesta que él espera. Por lo anterior, cuando se niegue una solicitud las cosas se deben decir como son, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el cliente comprenda la razón. Se recomiendan algunas pautas que pueden ayudar a que la negativa sea mejor recibida:

- Explicar con claridad y sin tecnicismo los motivos por los cuales no se puede acceder a la solicitud.
- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el cliente quiere, ayudar a solucionar aceptablemente la petición y le muestre que él es importante.

- Asegurarse que el cliente entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos a seguir, si lo hay.

5.5 Atención de reclamos

Cuando un colaborador recibe un reclamo, está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad por ello debe:

- Escuchar con atención y sin interrumpir al cliente.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una compresión exacta del problema y de lo que el cliente está solicitando.
- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que puede realizar.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder.
- Si es posible, contactar posteriormente al cliente para saber si quedó satisfecho con la solución.

6. CONCEPTOS CLAVE

6.1 El servicio un modelo de vida empresarial.

Entender las necesidades de los clientes e ir tras la búsqueda de superar sus expectativas.

Un enfoque en el que la dirección de servicio al cliente juega un papel esencial, requiere de liderazgo y compromiso para que lo convierta en la estrategia de vida empresarial, especialmente buscando la aceptación y apropiación interna de todos los colaboradores para que se enfoquen en da un excelente servicio.

6.2 Momentos de Verdad

Toda interacción entre el cliente y los colaboradores a través de la cual se materializa el servicio y genera un impresión positiva o negativa en el cliente sobre la calidad de servicio.

Los momentos de verdad son la unidad fundamental de elaboración del modelo de Calidad de Servicio al cliente, para el cual es indispensable el diseño de ciclos de servicios propios de cada una y con base en ellos, el desarrollo de actividades que transforme el lugar de trabajo, los colaboradores y la cultura de la entidad.

6.3 Ciclo de servicio

Un ciclo de servicio, es un mapa de los momentos de verdad que experimentan secuencialmente los clientes al realizar algún trámite, servicio o solicitud de información en su interacción, a través de cualquier canal de atención. El ciclo de servicio empieza en el primer contacto entre el cliente y colaborador, termina temporalmente cuando el primero considera que el servicio está completo y se reinicia cuando este regresa.

En la construcción de ciclos de servicio es indispensable definir de manera secuencial los pasos tal como se dan en el momento de la prestación de servicio o tramite, para analizarlos, evaluarlos y o re - definirlos si es necesario, teniendo en cuenta que cada paso agregue valor al cliente.

El valor de este ejercicio, consiste en que se realice a través de los ojos de los clientes, viendo la empresa desde su punto de vista, ya que la percepción de satisfacción en la atención solo se reconoce cuando se recibe. Esto hace imperioso el análisis de la calidad de cada momento de verdad.

6.4 Canales de atención

Los canales de atención son los medios, espacios y/o escenarios a través de los cuales los clientes interactúan con los colaboradores para realizar trámites y servicios, solicitar información u orientación.

6.4.1. Canal presencial

Espacio fisco en los que los clientes interactúan de forma personalizada con la empresa.

6.4.2. Protocolo de atención - Canal presencial

- **Presentación personal:** su presentación personal influye en la percepción que tendrá el cliente respecto a la empresa, esta debe ser apropiada para el rol que desempeña, guarde adecuadamente la imagen corporativa, mantenga su identificación visible.
- **La expresividad en el rostro:** Generalmente el rostro es el primer punto en el que el cliente se fija. Ofrezca una sonrisa no forzada, mire a los ojos, demuestre interés, actitud de escucha y refleje seguridad en la información que le está transmitiendo.
- **El tono de voz:** Parte importante de la comunicación verbal puesto que su tono emocional enfatiza la actitud de lo que desea transmitir.
- **Postura:** La postura que tome su cuerpo cuando hable con el cliente tiene un grado alto de importancia ya que puede facilitar el camino para mejorar su calidad de expresión.
- **La rapidez / eficiencia:** Actué con diligencia y agilidad en la atención que brinda.

6.4.3 Lugar de atención

A través del orden y la pulcritud en el lugar donde se está atendiendo, se ofrece una sensación de armonía y tiene un gran impacto inmediato en la percepción del cliente, para esto tener en cuenta:

- Antes de iniciar la jornada laboral se debe revisar que estén disponibles los elementos necesarios para la atención (computador, documentos, impresora, cosedora, ganchos, esferos etc)
- Verifique el orden y aseo del puesto de trabajo.
- Guarde bolsos, carteras y demás elementos personales en un lugar fuera de la vista del cliente.
- Evite el uso de elementos distractores tales como radios, audífonos, revistas o imágenes que contaminen visualmente su lugar de trabajo.
- Realice los momentos de descanso y consumo de alimentos y bebidas fuera de los puestos de trabajo.
- Guarde la papelería e insumos de manera organizada en los lugares destinados para tal fin.
- Archive los documentos diariamente.
- Revise el volumen de los dispositivos telefónicos.

6.4.4 Canales Telefónicos

Dispositivo de telecomunicaciones que permiten la interacción en el tiempo real entre el colaborador y cliente, representado por los teléfonos fijos, celulares y conmutadores. Mediante este canal se puede resolver tramites, brindar servicios y proporcionar información, orientación o asistencia.

6.4.5 Protocolo de atención - Telefónico

Recomendaciones generales:

- Mantener el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3cm. Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también pude ser percibida por

teléfono.

- Mantener una postura relajada y natural; proyecta el comportamiento mediante la voz. Si no cuenta como diadema, sostener el teléfono con mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar información requerida por el cliente.
- Saber usar todas las funciones del teléfono
- Disponer del listado de extensiones.
- Seguir los guiones establecidos al responder.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

Consejos adicionales:

- El tono de voz
- La vocalización
- La velocidad
- El volumen

Libreto inicial:

- Saludar al cliente diciendo "Alcaldía Municipal de Sopó Buenos días/tardes/noches, "Rico saludarlo(a)" habla… (diga su nombre).
- Estableciendo el nombre del cliente, dirigirse nuevamente a él por su nombre atendiendo de "Señor, ¿Señora y preguntar "En qué puedo ayudarle?

En el desarrollo del servicio:

- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.

- Esperar sin interrumpir a que el cliente termine de hablar antes de responder el guion establecido.
- Si debe poner la llamada en espera:
- Explicar al cliente porqué debe poner la llamada en espera y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Si el tiempo de espera será largo, darle la opción al cliente de que se mantenga en línea y ofrecer devolverle la llamada después.
- Al retornar la llamada ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que ser haya excedido en el tiempo prometido.

Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata:

- Explicarle la razón de la demora
- Informar la fecha en la cual recibirá respuesta y el medio por el cual se realizará

En la Finalización del servicio:

- Verificar con el cliente que entendió la información y preguntar si hay algo más en lo que se le pueda colaborar.
- Retroalimentar al cliente de lo que se va a realizar.
- Despedirse amablemente con la frase “gracias por comunicarse con la Administración Municipal “Sopó, Es Nuestro Tiempo”.
- Permitir al cliente colgar primero.
- Si hay alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que sea resuelva a fondo.