

RESOLUCIÓN No. 087-DPE-CGAJ-2016

Ramiro Rivadeneira Silva  
DEFENSOR DEL PUEBLO

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 53 de la Constitución de la República del Ecuador, dispone: *"...Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación"*;

Que, el artículo 214 de la Constitución de la República del Ecuador, establece la autonomía administrativa, financiera, presupuestaria y organizativa de la Defensoría del Pueblo;

Que, el artículo 227 ibídem establece que la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación;

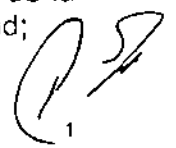
Que, la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo en su artículo 1, establece: "La Defensoría del Pueblo, cuyo titular es el Defensor del Pueblo, es un organismo público, con autonomía funcional, económica y administrativa y con jurisdicción nacional. Su sede será la capital de la República";

Que, de acuerdo con el artículo 8, literales a), b) y c) de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, el Defensor del Pueblo ejerce la representación legal y le corresponde organizar la Institución en todo el territorio nacional, para lo cual debe dictar los reglamentos y resoluciones que sean necesarios;

Que, el artículo 118 literal e) del Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público, establece entre otras atribuciones y responsabilidades adicionales de las UATH: *"...Receptar las quejas, denuncias, sugerencias, felicitaciones y observaciones que efectúen los usuarios internos y externos y efectuar su trámite y seguimiento. Los resultados de esta actividad serán remitidos al Ministerio de Relaciones Laborales con la finalidad de transparentar la información; este procedimiento será opcional para los gobiernos autónomos descentralizados, sus entidades y regímenes especiales"*;

Que, mediante Acuerdo Ministerial No. MRL-2013-0057, el Ministerio del Trabajo emite la Norma Técnica de Atención al Usuario en el Servicio Público;

Que, mediante Resolución No 187 de 29 de octubre de 2012 y Resolución No. 101 -DPE-2014, se emite el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensoría del Pueblo de Ecuador; y se incorpora el proceso de la Dirección Nacional de Reparación a Víctimas y Protección contra la impunidad;



Que, la Ing. María Belén Palacios Guadalupe, Coordinadora General Administrativa Financiera, mediante Memorando No. DPE-CGAF-2016-0278-M, de 09 de septiembre de 2016, remite al Señor Defensor del Pueblo Subrogante, el Proyecto Final de Manual de Atención y Servicio al Usuario y el proyecto de Resolución, lo cual es aprobado por el señor Defensor del Pueblo Subrogante, mediante sumilla inserta en el referido Memorando.

Que, mediante Memorando No. DPE-CGAF-2016-0285-M, de 15 de septiembre de 2016, la Ing. María Belén Palacios Guadalupe, Coordinadora General Administrativa Financiera, pone a consideración del señor Coordinador General de Asesoría Jurídica el Proyecto de Resolución de Aprobación del Manual de Atención y Servicio al Usuario (a), a fin de que sea validado para la suscripción de la máxima autoridad institucional.

En ejercicio de las atribuciones conferidas en la Constitución de la República del Ecuador y en la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo,

**RESUELVE:**

**Artículo 1.-** Aprobar el Manual de Atención y Servicio al Usuario (a) de la Defensoría del Pueblo de Ecuador, constante en ANEXO 1.

**Artículo 2.-** La implementación del Manual de Atención y Servicio al Usuario (a), se la realizará una vez que se cree la Unidad de Calidad del Servicio y Atención al Ciudadano y se tengan los recursos humanos, tecnológicos, materiales para su funcionalidad.

**Artículo 3.-** De la ejecución del Manual de Atención y Servicio al Usuario (a), encárguese la Coordinación General Administrativa Financiera.

**Artículo 4.-** Disponer al Director Nacional de Secretaría General, para que con la colaboración de la Dirección Nacional de Comunicación, socialice el Manual de Atención y Servicio al Usuario (a), a nivel institucional.

La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su aprobación, sin perjuicio de la publicación en el Registro Oficial.

Dado en el Distrito Metropolitano de Quito, a 29 de septiembre de 2016

  
Ramiro Rivadeneira Silva  
DEFENSOR DEL PUEBLO



## **RESOLUCIÓN**

**No. 087-DPE-CGAJ-2016**

**(ANEXO 1)**

**MANUAL DE ATENCIÓN  
Y SERVICIO AL USUARIO (A)**



**Defensoría  
del Pueblo**

*El desafío de ser diferentes es sentirnos semejantes*

## **MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO**

**AL USUARIO (A)**

**SEPTIEMBRE - 2016**

**DIRECCIÓN NACIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO**



## CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	RÁSE LEGAL	5
3.	OBJETIVO	6
4.	ALCANCE	6
5.	PROCESOS Y ATRIBUCIONES DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO (A)	6
6.	VENTAJAS DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL USUARIO (A)	7
7.	PORTAFOLIO DE SERVICIOS	8
7.1	TUTELA DE DERECHOS FUNDAMENTALES	8
7.1.1	INVESTIGACIÓN DEFENSORIAL	8
7.1.2	VIGILANCIA DEL DEBIDO PROCESO	9
7.1.3	INTERPOSICIÓN DE GARANTÍAS JURISDICCIONALES	9
7.2	DEL SUMARIO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS	9
7.3	DEL SUMARIO DE CONSUMIDORES	10
8.1	DERECHOS DE LOS USUARIOS Y LAS USUARIAS	12
8.2	DEBERES DE LOS USUARIOS Y DE LAS USUARIAS	12
8.3	PROHIBICIONES A LOS (AS) SERVIDORES(AS) PÚBLICOS(AS) ENCARGADOS(AS) DE LA ATENCIÓN AL USUARIO(A)	13
8.4	¿QUÉ ESPERA EL CIUDADANO Y LA CIUDADANA?	13
9.	PROTOCOLO PARA PRESTAR EL SERVICIO AL USUARIO(A)	13
9.1	PRESENTACIÓN DE UNA PETICIÓN	13
9.1.1	PERSONAS QUE PUEDEN PRESENTAR UNA PETICIÓN	14
9.1.2	HECHOS QUE DAN LUGAR A UNA PETICIÓN	14
9.1.3	RAZONES POR LAS QUE SE RECHAZA UNA PETICIÓN	15
9.2	ATENCIÓN PRESENCIAL	15
9.2.1	Presentación Personal	15
9.2.2	Presentación de Cheques	16
9.2.3	Salida	16
9.2.4	Gastos	17
9.2.4.1	Posibles Casos	17
9.3	TIPOS DE USUARIOS(AS)	19
9.3.1	POR SU PERSONALIDAD	19
9.3.2	USUARIO(AS) CON DISCAPACIDAD	19
9.3.2.1	TIPOS DE DISCAPACIDAD	19
9.3.2.1.1	DISCAPACIDAD FÍSICA	20
9.3.2.1.2	DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL (MENTAL)	20
9.3.2.1.3	DISCAPACIDAD INTELECTUAL	20
9.3.2.1.4	DISCAPACIDAD SENSORIAL	21
9.3.2.1.4.1	DISCAPACIDAD SENSORIAL (AUDITIVA)	21
9.3.2.1.4.2	DISCAPACIDAD SENSORIAL (VISUAL)	22

rollo es prácticamente imposible volver a restaurarlo con la misma transparencia y nitidez inicial.

- Vestimenta tradicional o típica. • Indumentaria que expresa la identidad cultural de una región, pueblo, cultura o nación.

### 13. BIBLIOGRAFÍA GENERAL:

- Toscano María Altuzarra. Revista Digital "Investigación y Educación". "La Atención al Cliente", Número 20 Septiembre del 2005 vol-3.
- Ministerio de Cultura y Juventud, Dirección General del Archivo Nacional, Centraloría de Servicios, Año 2009.
- Gobierno de Navarra, Guía para Medir la Satisfacción Respeto a los Servicios Prestados. Primera versión, año 2009.
- INEC, Manual de Servicio al Ciudadano, año 2012.
- Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer, CEPAM, Manual de Atención al Cliente, año 2013.
- Cámara de Comercio de Cartagena, Protocolos de Servicio al Cliente, año 2013.
- Hospital La Victoria, Manual de Atención al Usuario, 26 de mayo 2014.
- Alcaldía de Santiago de Cali, Sistemas de Gestión y Control Integrados, Manual de Atención al Usuario, Versión 2, Mayo 2015.
- Consejo Profesional Nacional de Ingeniería República de Colombia, Protocolos de Servicio en Atención al Usuario, diciembre 2014.
- Ministerio de Recursos Naturales no Renovables, Manual de Atención al Ciudadano, no se especifica fecha de edición.
- Instituto Colombiano Agropecuario, Protocolo de Atención.
- Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades, Manual de Atención en Derechos de Personas con Discapacidad en la Función Judicial.
- [http://www.gobernacion.gov.co/mirada/informacion\\_1-1.html](http://www.gobernacion.gov.co/mirada/informacion_1-1.html) Concepto Discapacidad Física.
- <http://discapacidadsocial.blogspot.com/2010-03-08.html> Concepto Discapacidad psicosocial.
- [https://www.cde.gov/NCBDD/Spanish/actearly/pdf/spanish\\_pdf/Spanish\\_intellect.pdf](https://www.cde.gov/NCBDD/Spanish/actearly/pdf/spanish_pdf/Spanish_intellect.pdf) Concepto de Discapacidad intelectual.
- <http://especial.sev.gob.mx/difusion/auditiva.php> Concepto discapacidad auditiva.
- <http://especial.sev.gob.mx/difusion/visual.php> Concepto discapacidad visual.
- <https://bvakantabria.wordpress.com/2014/06/01/discapacidad-multiple/> Concepto discapacidad múltiple.

9.2.1.3 DISCAPACIDAD MÚLTIPLE.....	21
9.3. ATENCIÓN ESPECIALIZADA.....	21
9.3.1 TERMINOLOGÍA APROPIADA.....	24
9.3.2 ATENCIÓN PREFERENCIAL.....	25
9.3.3 ATENCIÓN NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.....	25
9.3.4 ATENCIÓN A PERSONAS QUE PERTENECEN A PUEBLOS INDÍGENAS, COMUNIDADES AFRO ECUATORIANAS.....	26
9.3.5 CÓMO COMPORTARSE CON UN(A) USUARIO(A) DIFÍCIL.....	26
9.4 ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	27
9.4.1 REGLAS DEL LENGUAJE TELEFÓNICO.....	27
9.4.2 ALGUNAS FRASES PARA.....	28
9.4.3 PARA DEJAR UN MENSAJE, SIEMPRE DEBE RECOMPLAR LOS SIGUIENTES DATOS.....	28
9.4.4 CENTRALES TELEFÓNICAS.....	28
9.4.5 EXTENSIONES.....	29
9.4.6 USO DE LOS TELÉFONOS DE LA INSTITUCIÓN POR LAS Y LOS SERVIDORES (AS).....	30
9.5 ATENCIÓN VIRTUAL.....	30
9.5.1 PROCESO DE ATENCIÓN CORPO INSTITUCIONAL.....	31
9.5.2 DE FORMA PRESENCIAL EN LA UNIDAD DE CALIDAD DEL SERVICIO Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - DIRECCIÓN NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO O EL BUZÓN INSTITUCIONAL.....	32
9.5.3 CORREO ELECTRÓNICO.....	32
9.5.4 TRÁMITES CIUDADANOS.....	33
9.5.5 MEDIOS SOCIALES.....	33
9.5.6 PROTOCOLO DE RESPUESTA DE MEDIOS SOCIALES.....	33
10. ENCUESTA.....	39
10.1 PROTOCOLO DE ENCUESTA.....	41
11. PARÁMETROS DE MEDICIÓN DEL SERVICIO AL( A) USUARIO(A).....	41
12. GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	43
13. BIBLIOGRAFÍA GENERAL.....	46

## 1 INTRODUCCIÓN

La Defensoría del Pueblo de Ecuador, acorde con los principios constitucionales y las políticas institucionales, se encuentra coordinando acciones y estableciendo estrategias que permitan elevar los niveles de la gestión institucional a nivel nacional e internacional, sustentados en principios de calidad, eficacia, eficiencia, con una adecuada planificación, coordinación, evaluación y rendición de cuentas.

El éxito de toda organización está fundamentado en la atención al público y la excelencia en el servicio, en este contexto, las Unidades de Atención al Usuario de las Instituciones Públicas encuentran su razón de ser dentro del proceso de la modernización del Estado, el cual tiene como objetivo fundamental hacerlo más eficiente y lograr, de consecuencia, una Administración Pública al servicio del ciudadano y la ciudadana.

Mediante Acuerdo Nro. MRL-2013-0057 de 27 de marzo del 2013, el Ministerio del Trabajo emitió la Norma Técnica de Atención al Usuario en el Servicio Público.

El objetivo fundamental de la realización de un Manual de Atención y Servicio al Usuario (a), es servir de guía para los(as) servidores(as), trabajadores(as) para la atención de los usuarios y de las usuarias de la institución, tanto internos(as) como externos(as).

Este manual por medio de elementos teórico prácticos, servirá de herramienta para que los usuarios y las usuarias de la Defensoría del Pueblo recobran la atención y calidad en el servicio que se merecen, mejorando por ende la imagen de la institución.

- **Petición de Servicio.**- La persona interesada debe explicar, con precisión y de manera formal, cuál es el motivo de su contacto.
- **Planificación.**- El proceso por el que una empresa se asegura el número suficiente de personal con la calificación necesaria, en los puestos adecuados y en el tiempo oportuno para hacer las cosas más útiles económicamente.
- **Postura Corporal.**- Es la relación de las posiciones de todas las articulaciones del cuerpo y su correlación entre la situación de las extremidades con respecto al tronco y viceversa.
- **Procesos.**- Conjunto de tareas, actividades o acciones interrelacionadas entre sí que, a partir de una o varias entradas de información, materiales o de salidas de otros procesos, dan lugar a una o varias salidas también de materiales (productos) o información con un valor añadido.
- **Producto.**- Resultado de la ejecución de actividades de un proceso. Son las salidas o expresión material de los objetivos de los sistemas; son los fines y las metas de los sistemas. El producto representa el resultado obtenido de una secuencia de actividades que la institución realiza, en donde se muestra su imagen y la calidad, siempre bajo la premisa de satisfacer al usuario.
- **Queja.**- Significa un reclamo, lament o llamado de atención ante lo que nos disgusta, apena o nos provoca malestar. Puede hacerse contra el sujeto que nos la ha provocado o contra quienes ejercen autoridad.
- **Reclamo.**- Reclamar es oponerse a algo de palabra o por escrito, expresando una queja o disconformidad.
- **Respeto.**- Es una manera de ser amable y bueno con los demás. Significa no burlarse de otros. El respeto se centra en que pienses cómo se sienten los demás. Consiste en tratar a los demás de la misma forma que quieres que te traten a ti, teniendo en cuenta sus sentimientos y su bienestar.
- **Saludo.**- Palabra, expresión, gesto o cualquier otro acto que una persona dirige a alguien cuando se encuentran o se despiden, dando muestras de atención, cortesía o afecto.
- **Servicio.**- Son actividades identificables, intangibles y perecederas que son el resultado de esfuerzos humanos o mecánicos que producen un hecho, pueden ser el objeto principal de una transacción ideada para satisfacer las necesidades o deseos de los usuarios.
- **Sugerencia.**- Es algo que se propone, insinúa o sugiere. El término suele emplearse como equivalente a consejo o recomendación.
- **Transparencia.**- En el marco de la administración pública se sustenta en la rendición de cuentas, y en cierta forma hace uso de la casa de cristal como metáfora de la actuación pública. Pero no hay que perder de vista que el cristal para que sea siempre transparente, requiere ser constantemente limpiado; que su transparencia es frágil, que puede romperse con una mala manobra y que una vez

- **Eficacia:** Capacidad para determinar los objetivos adecuados "hacer lo indicado". Es definida como el grado en que las salidas actuales del sistema se corresponden con las salidas deseadas.
- **Eficaz:** Se refiere al logro de los objetivos en los tiempos establecidos.
- **Eficiencia:** Capacidad para reducir al mínimo los recursos usados para alcanzar los objetivos de la organización: "hacer las cosas bien". Se define como la relación entre los outputs e inputs actuales. Relación entre el valor del producto y de los recursos utilizados para producirlo. La eficiencia pone de relieve entonces la relación entre el costo y el valor de lo producido. Se habla de estar en la frontera de eficiencia cuando se llega a la maximización del valor a un coste dado, siempre y cuando lo producido tenga demanda en el mercado.
- **Empatía:** Participación afectiva de una persona en una realidad ajena a ella, generalmente en los sentimientos de otra persona.
- **Estatuto Orgánico:** Reglamento, ordenanza o conjunto de normas legales que regulan el funcionamiento de una entidad, cuyas partes o unidades administrativas están interrelacionadas entre sí.
- **Estrategias:** Es el proceso a través del cual una organización formula objetivos, y es dirigido a la obtención de los mismos.
- **Evaluación:** Etapa en la que se evalúan los resultados obtenidos contrastándolos con los esperados.
- **Éxito:** Es la paz mental, es la autosatisfacción de saber qué haces lo máximo para llegar a ser lo mejor que eres capaz de ser.
- **Gestión:** Proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otros individuos. Es la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos, con el adecuado uso de los recursos disponibles.
- **Gastos:** Manifestación corporal de un estado de ánimo, de una actitud, de un énfasis a una idea, etc.
- **Habilidades:** Grado de competencia de una persona frente a un objeto determinado.
- **Idoneidad:** Capacidad o capacitación para el desempeño de una función o cargo. En el derecho político adquiere importancia porque se establece que todas las personas son admisibles para los cargos públicos, sin otra condición que la idoneidad.
- **Lugar de trabajo:** Área del centro de trabajo, edificada o no, en la que los trabajadores deben permanecer o a la que pueden acceder en razón de su actividad profesional.

## CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

El Art. 52 dispone: "Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características."

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor."

El Art. 53 señala: "Las empresas, instituciones y organismos que prestan servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación."

El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados."

El Art. 227 estipula: "La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación."

## REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DEL SERVICIO PÚBLICO

El literal e) del Art. 118 señala: "Recepcionar las quejas, denuncias, sugerencias, felicitaciones y observaciones que efectúen los usuarios internos y externos y efectuar su trámite y seguimiento. Los resultados de esta actividad serán remitidos al Ministerio del Trabajo con la finalidad de transparentar la información; Este procedimiento será opcional para los gobiernos autónomos descentralizados, sus entidades y regímenes especiales"

El literal a) del Art. 120 de la Estructura de la gestión de las Unidades de Administración del Talento Humano – UATH indica la conformación de procesos y establece: "Calidad del servicio, atención al usuario y de la gestión institucional, en el ámbito de sus atribuciones y competencias: (...)"

## NORMA TÉCNICA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL SERVICIO PÚBLICO

El Ministerio del Trabajo, con el fin de establecer el mecanismo de medición y evaluación, con un enfoque integral y participativo de los servidores públicos que presten servicios a usuarios, establece la citada Norma Técnica.

RESOLUCIÓN NROS. MRL-2012-0562 Y 0563 INCORPORACIÓN DE LA UNIDAD DE CALIDAD DEL SERVICIO Y DE ATENCIÓN CIUDADANA Y EL SISTEMA GENERAL DE CLASIFICACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE VARIAS CLASES DE PUESTOS.

En los citados documentos se señala la estructura orgánica descriptiva, misión, productos y servicios, atribuciones y responsabilidades, así como la incorporación en el Sistema



General de Clasificación de Puestos del Servicio Público la serie de puestos de Calidad del Servicio y de Atención al Ciudadano.

Artículo 10.

Facilitar una guía que defina lineamientos para brindar servicios eficientes y oportunos al usuario y la usuaria e interactuar con el ciudadano y la ciudadana y orientarlo en sus requerimientos acerca de los productos y servicios que ofrece la Defensoría del Pueblo que permitan la efectiva prestación del servicio y el mejoramiento de la cultura organizacional.

#### 4. ALCANCE

Este documento está dirigido a todo el personal en las diferentes áreas de la Defensoría del Pueblo. Su finalidad es dar a conocer las normas y procedimiento que se deben tener en cuenta durante la atención a los usuarios y las usuarias en el territorio nacional y la adaptación de un comportamiento adecuado al interior de nuestras instalaciones.

#### 5. PRINCIPIOS Y ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO (A)

Sobre la base del Código Ética, se definen los siguientes principios y valores constantes en el Art. 3 de la Resolución No. 225 DPE-DINRH-2013:

- ✓ **INTEGRIDAD:** Actuar permanentemente de forma honesta y apego a la verdad
- ✓ **TRANSPARENCIA:** Adoptar un comportamiento claro, preciso y eficiente, a fin de que la entidad mediante la difusión de sus actividades, permitan a la ciudadanía en general utilizar la información procesada por la entidad en forma eficiente y ejercer un control social adecuado y oportuno.
- ✓ **CALIDEZ:** Ofrecer a los usuarios internos y externos, un trato amable, cordial, solidario y cortés, respetando las diferencias y aceptando la diversidad.
- ✓ **SOLIDARIDAD:** Demostrarán una actitud de interés y respuesta oportuna a los requerimientos de los usuarios internos y externos de la entidad.
- ✓ **COLABORACIÓN:** Cooperar en base de sus conocimientos y habilidades para responder a las necesidades y requerimientos de los usuarios internos y externos.
- ✓ **EFFECTIVIDAD:** Participar activamente con los usuarios internos y externos a fin de lograr resultados con un alto grado de calidad y efectividad en función de los objetivos y metas institucionales.
- ✓ **RESPECTO:** Valorar a los demás, considerando su igualdad, dignidad, inclusión la no discriminación y el fomento de la participación en el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.
- ✓ **RESPONSABILIDAD:** Cumplir las tareas encomendadas de manera oportuna en el tiempo establecido, garantizando el bien común, con la finalidad de que la entidad pueda cumplir eficazmente sus metas institucionales.

#### 12. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Actitud del personal.-** Disposición del personal para escuchar al(los) usuario(s), resolver sus dudas o problemas, y las ganas de brindarle un servicio con agilidad.
- **Actitud.-** Conducta, modo de actuar, disposición de un ánimo que se manifiesta de algún modo.
- **Administración.-** disciplina cuyo objetivo es la coordinación eficaz y eficiente de los recursos de un grupo social para lograr sus objetivos con la máxima productividad y calidad.
- **Agilidad.-** Remite a la rapidez e inmediatez que tiene una persona determinada.
- **Alternativa.-** Opción o solución que es posible elegir además de las otras que se consideran.
- **Amable.-** Se comporta con agrado, educación y afecto hacia los y las demás.
- **Aptitud.-** Palabra de origen latín "aptus" significa capaz para algo. Capacidad de una persona para realizar una tarea en forma correcta.
- **Atención al cliente.-** Es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos.
- **Atribuciones.-** Son un conjunto regulado de actividades que ciertas personas pueden desempeñar en su ámbito laboral, establecidas generalmente mediante ley.
- **Calidad.-** Es atender o exceder las expectativas del(los) usuario(s). Es la facultad de un conjunto de características inherentes de un producto, sistema o proceso para cumplir con requerimientos de los usuarios y usuarias. Calidad es satisfacer o superar las expectativas del(los) usuario(s) a un costo que le signifique valor.
- **Calidez.-** Cordialidad, al afecto humano.
- **Canales de Comunicación.-** Los canales pueden ser personales o masivos: los canales personales son aquellos en donde la comunicación es directa. **Voz a voz:**
- **Cliente.-** Persona que recibe un servicio compra en un establecimiento comercial o público, especialmente la que lo hace regularmente.
- **Cortesía.-** Demostración, acto o cosa con que se manifiesta amabilidad y buena educación.
- **Cultura.-** Conjunto de conocimientos, ideas, tradiciones y costumbres que caracterizan a un pueblo, a una clase social, a una época, etc.
- **Efectividad.-** En el proceso de dirección, organización óptima entre cinco elementos: producción, eficiencia, satisfacción, adaptabilidad y desarrollo.

usuario(a), y por actividades internas de la institución, con el fin de responder a las necesidades ciudadanas.

SERVICIO	ENTREGA DE RESULTADOS A LOS(LAS) USUARIOS (AS) (E1 + E2) + C
	TOTAL DE TRÁMITES ENTREGADOS AL(LA) USUARIO(A)

• **Queja.** El medio por el cual el(la) usuario(a) pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado servidor o servidora.

QUEJA	GRADO DE SATISFACCIÓN DEL(LA) USUARIO(A) Número de quejas del(la) usuario(a) de un servidor o servidora Número de trámites realizados por el servidor o servidora
-------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

• **Reclamo.** Es una solicitud del (la) usuario(a) con el objeto de que se revise una actuación administrativa motivo de su inconformidad y se tome una decisión final justa y equitativa.

RECLAMO	GRADO DE SATISFACCIÓN DEL(LA) USUARIO(A) Número de reclamos recibidos del(la) usuario(a) Número de trámites realizados
---------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

• **Medición.** Es el tiempo de respuesta de un trámite (fecha de entrada - fecha de salida). O el número de trámites atendidos sobre el número de trámites presentados. O número de trámites atendidos por la unidad sin necesidad de consultar a otras áreas.

	TIEMPO DE RESPUESTA DE UN TRÁMITE (TE) TE = Fecha de ingreso - fecha de salida
--	-----------------------------------------------------------------------------------

• **Satisfacción del(la) usuario(a).** Es el resultado de comparar su expectativa con la percepción del producto o servicio recibido:

Satisfacción al usuario; Percepción del (la) usuario(a)	Necesidades y expectativas
---------------------------------------------------------	----------------------------

✓ **IMPARCIALIDAD:** Actuar sin conceder preferencias o privilegios a organización o persona alguna. En la toma de decisiones y el ejercicio de las funciones públicas se actuará con objetividad, sin prejuicios personales y sin permitir la influencia indebida de otras personas.

✓ **LEALTAD:** Brindar confianza en sus actividades de servicio y defender los valores y principios y objetivos de la entidad, garantizando en forma eficiente los derechos individuales y colectivos.

✓ **PUNTUALIDAD:** Ser ejemplo de puntualidad, llegar a tiempo en las actividades diarias en la entidad y en eventos institucionales.

✓ **TRABAJO EN EQUIPO:** Coordinar e integrar esfuerzos para lograr el cumplimiento de los proyectos y metas institucionales, procurar identificarse con los objetivos, las metas y las normas acordadas, observar valores y principios éticos mínimos, tener vocación de servicio, equidad, autonomía, respeto, responsabilidad, participación, diálogo, concertación y auto desarrollo.

✓ **JUSTICIA:** Proteger y respetar los derechos ajenos y exigir que se protejan y respeten los suyos, buscando lograr la convivencia cordial y garantizando el debido proceso.

✓ **TOLERANCIA:** Aceptar la diversidad de opinión, social, étnica, cultural y religiosa, a través de la capacidad de saber escuchar y aceptar a los demás, valorando las distintas formas de entender y posicionarse en la vida, siempre que no aienten contra los derechos fundamentales de la persona.

✓ **PRINCIPIO SOBRE EL MEDIO AMBIENTE:** Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

5 VENTAJAS DEL SERVICIO Y ATENCION AL USUARIO (A)

La Defensoría del Pueblo del Ecuador, con el propósito de prestar un excelente servicio desde la atención a los(las) ciudadanos(as) a través de los diferentes canales de atención, hasta la entrega de los productos y/o servicios prestados, define las ventajas del servicio y atención al usuario(a):

- Consolidar interacciones con el usuario y la usuaria a través del análisis de necesidades, encuestas, entrevistas, promoción y difusión, utilizando metodologías y tecnología moderna.
- Crear un canal flexible y efectivo para comunicarse con nuestros(as) usuarios(as) que permitan mejorar la calidad de los productos y servicios.
- Atender rápidamente las demandas y requerimientos de cambio de los usuarios(as) y mejorar los servicios acorde a sus necesidades.
- Permitir a los usuarios(as) realizar sugerencias conforme a los problemas y limitaciones encontrados en los procesos de la gestión institucional.
- Establecer las estrategias necesarias que permitan al usuario(a) acceder a la información de los productos y servicios que otorga la Defensoría del Pueblo de Ecuador.
- Establecer indicadores de gestión que permitan medir el grado de cumplimiento en la entrega de productos y servicios determinados en los procesos institucionales.

- Reducir el tiempo de procesamiento de los trámites, mediante la eliminación de controles, reprocesos, cuellos de botella y tiempos muertos innecesarios, resolviendo los requerimientos de los usuarios oportunamente.

7 PORTAFOLIO DE SERVICIOS

La Defensoría del Pueblo del Ecuador es la Institución Nacional de Derechos Humanos, que promueve, divulga y protege los derechos de las personas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos que habitan en el país, de las ecuatorianas y ecuatorianos en el exterior, los Derechos de la Naturaleza y derechos de personas usuarias y consumidoras.

Esta Institución en su rol de protección y defensa de los derechos humanos, de conformidad al Artículo 12 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, se basa en los principios básicos de:

- Gratuidad; la gratuidad no sólo se manifiesta en la prohibición de cualquier tipo de cobro económico para la tramitación de un caso, sino también en que no se requiere patrocinio de una abogada para el trámite de un proceso para ninguna de las partes
- Informalidad; no se deben imponer requisitos formales innecesarios a las personas peticionarias para proceder a tramitar un caso. La informalidad, sin embargo, no excluye el deber de observar las reglas básicas del debido proceso.
- Inmediatez; la actuación de la Institución, debe ser oportuna y, en casos emergentes, actuar con la suficiente diligencia para evitar, suspender o propender a reparar hechos lesivos de derechos.

Los servicios que brinda la Defensoría del Pueblo del Ecuador son:

7.1 TUTELA DE DERECHOS FUNDAMENTALES

La tutela de los derechos fundamentales en la Defensoría del Pueblo del Ecuador la realiza la Dirección General Tutelar, integrada por las Direcciones Nacionales de Atención Prioritaria, Buen Vivir y Derechos Colectivos, Naturaleza y Ambiente, áreas que tramitan una serie de casos que cumplen con los criterios de admisibilidad arriba enunciados.

Estos trámites atienden casos específicos de posibles vulneraciones o amenazas a derechos humanos y de la naturaleza, a petición de parte o de oficio, de conformidad con las Resoluciones que sean emitidas por la Máxima Autoridad, en las que consisten las reglas para la Admisibilidad de Casos de Competencia de la Defensoría del Pueblo. A continuación se listan los tipos de trámites más utilizados en la Defensoría del Pueblo:

7.1.1 INVESTIGACIÓN DEFENSORIAL

La investigación defensorial tiene como propósito realizar las acciones necesarias para el esclarecimiento de los hechos que permitan determinar con precisión la vulneración o no de derechos humanos y de la naturaleza en un caso determinado

10.1 PROTOCOLO DE ENCUESTA

Las encuestas se las podrán realizar cuando el ciudadano o la ciudadana realizó su trámite o requerimiento en cualquiera de las dependencias de la Defensoría del Pueblo o cuando el (la) peticionario(a) o su delegado(a) retirará directamente algún documento generado por la institución.

Serán aplicadas mensualmente y la recopilación de información de las mismas para hacer su respectiva tabulación, calcular el índice de satisfacción y elaborar el reporte de índices obtenidos será presentada, de conformidad a la Resolución No 007 DPE-CGA.

Las encuestas también podrán ser remitidas a los (las) peticionarios(as) a los correos electrónicos.

Todas las encuestas deberán ser recepcionadas en la Unidad de Calidad del Servicio y de Atención al Ciudadano -- de la unidad administrativa que corresponda.

11 PARAMETROS DE MEDICION DEL SERVICIO AL(LA) USUARIO(A)

Tipos de Indicadores:

- **Calidad.-** Factor que define el(la) usuario(a) y por medio del cual determina la satisfacción respecto del producto o servicio entregado. (C)

SATISFACCIÓN DEL(LA) USUARIO(A) (CALIDAD):	
Cuyo relación esta de la por	Número de quejas y reclamos
	Número de realización del servicio por (L) usuarios.

- **Eficiencia.-** Tiempo de procesamiento de un (s) trámite o atención al pedido del(los) usuario(a). (E1)

GRANCO DE SATISFACCIÓN DE OBJETIVOS PROGRAMADOS	
E1	Número de trámites realizados a la fecha
	Número total de trámites planeados a la fecha

- **Eficacia.-** El índice de trámites atendidos. (E2)

GRANCO DE SATISFACCIÓN DE OBJETIVOS PROGRAMADOS	
E2	Número de trámites realizados a la fecha
	Número total de trámites del plan de acción a la fecha

- **Servicio.-** Es la forma y condición en que se prestó o no un servicio, como resultado generado por actividades en la interfaz entre la institución y el(los)

ENCUESTA EN LA ASISTENCIA AL(A) USUARIO(A)				
La Defensoría del Pueblo de Ecuador, a través del Sistema de Gestión de Calidad, está empeñada en satisfacer la más elevada y prioritaria de sus responsabilidades (administrativa)				
POR FAVOR ATENDE A LOS ÍTEMOS CONTESTANDO ESTA ENCUESTA				
Fecha: (dd/mm/aaaa)				
Ciudad	PREVENCIÓN			
CANTÓN	CUIDADO			
TIPO DE SERVICIO RECIBIDO, por favor especificar y marcar con una "X" el servicio que recibió	Identifique:	GÉNERO MARQUE CON UNA "X"		
	Concepto		M	F
	Aseguero			
	Solicitudes informales			
	Especificar:			
	OTROS:			
FACTORES				
¿En qué momento, el ambiente físico y la temperatura del Defensoría del Pueblo son?				
¿Organización enfocada al cliente?				
¿En términos generales, la forma en cómo se resuelve el problema medido por el que acudió a la Defensoría fue?				
¿En términos generales, la atención recibida en el momento del Pueblo es?				
¿Los días y horarios de atención coinciden con la Defensoría del Pueblo es?				
¿Las instalaciones y manera de operar de la Defensoría del Pueblo son adecuadas para el usuario?				
¿Las respuestas a los requerimientos de atención se brindan a tiempo de manera oportuna?				
¿El tiempo de espera en la atención prevalece?				
¿CÓMO PODEMOS MEJORAR NUESTROS SERVICIOS? ¿Qué nos recomendaría para mejorar nuestros productos y nuestros servicios? ¿Alguno con una "X"				
SUGERENCIA Y/O QUEJA				
Impresiones instalaciones (horas)	Un plus			Sueltas
Atención, amabilidad	Impresiones			Sueltas
Costo y/o precio	Amplio			Pequeño
Mobiliario (sillas, mesas, equipos etc)	Es suficiente			Insuficiente
¿Hay	El personal es amable y profesional para los usuarios del Pueblo			NO
OTROS: Especificar:				

Si de la información proporcionada por el o la peticionario(a), se detecta una vulneración clara de alguno de los derechos humanos o de la naturaleza, la investigación defensorial podrá ser suspendida y se procederá a la interposición de las garantías jurisdiccionales que sean pertinentes, valorando previamente otros mecanismos de solución, como la gestión defensorial oficiosa o el acuerdo reparatorio amistoso.

### 7.1.2 VIGILANCIA DEL DEBIDO PROCESO

La vigilancia del debido proceso es un trámite defensorial mediante el cual la Institución participa como veedor, dentro de trámites administrativos o judiciales, con el fin de verificar que la actuación de la o el juzgador se apege a las reglas constitucionales del debido proceso (Arts. 75, 76 y 77 Constitución de la República del Ecuador).

Para proceder a la vigilancia del debido proceso, deben verificarse una o más de las circunstancias determinadas en los Criterios de Admisibilidad:

- Cuando el caso trate sobre la vulneración de una o más de las reglas del debido proceso en instancia judicial, administrativa o constitucional, consagradas en los Arts. 76 y 77 de la Constitución.
- Asimismo, si la vulneración del debido proceso no se ha producido pero se detecta una amenaza, se admitirá el caso cuando se evidencie una relación de indefensión, subordinación o vulnerabilidad de una de las partes. También se admitirá el caso cuando un ciudadano o ciudadana común confronte con una autoridad en un proceso administrativo o judicial.

### 7.1.3 INTERPOSICIÓN DE GARANTÍAS JURISDICCIONALES

Con la finalidad de brindar protección eficaz e inmediata de los derechos reconocidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales de derechos humanos, la Defensoría del Pueblo podrá patrocinar las garantías jurisdiccionales establecidas en la Constitución y la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional para obtener de la jueza constitucional la declaración de la violación de uno o varios derechos, así como la reparación integral de los daños causados por su violación. Las garantías jurisdiccionales son:

- Medidas cautelares
- Acción de protección
- Hábeas corpus
- Acción de acceso a la información pública
- Hábeas data
- Acción por incumplimiento de normas y sentencias e informes internacionales
- Acción de incumplimiento de sentencias y dictámenes constitucionales
- Acción extraordinaria de protección

### 7.2 DEL SUMARIO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Con la finalidad de fortalecer las acciones emprendidas por la Defensoría del Pueblo en beneficio del cabal cumplimiento, protección, promoción, incidencia y tutela de derechos

de las personas usuarias de servicios públicos domiciliarios, se pueda mencionar procesos globales como por ejemplo:

- Análisis Normativo de casos específicos, de trascendencia nacional o de situaciones coyunturales que puedan generar un impacto negativo en los usuarios de los servicios públicos
- Documentos técnicos, basados en procesos de investigación y análisis que nos permitan proponer estrategias, emitir directrices y propuestas para incidencia en servicios públicos domiciliarios.
- Acompañamiento y soporte técnico en procesos de atención de casos informados y solicitados desde las coordinaciones y delegaciones a nivel nacional

### 7.3 DEL SUMARIO DE CONSUMIDORES

#### DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMIDORES DE BIENES Y PRODUCTOS DE CONSUMO MASIVO

Es la unidad que viene a su cargo la planificación, coordinación y gestión de estrategias para promover la protección y tutela de los derechos de los consumidores y el control eficiente a los proveedores de bienes y productos de consumo masivo. Para esto la Dirección General cuenta con la Dirección Nacional de Registro de Proveedores de Bienes y la Dirección Nacional de Denuncias y Reclamos de Consumidores.

#### DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO DE PROVEEDORES DE BIENES

Es la unidad encargada de dirigir, planificar e implementar el registro de:

- Proveedores de bienes y productos de consumo masivo, que comprende acercamientos con empresas proveedoras/prestadoras a fin de difundir su objetivo enmarcado en la protección y tutela de los derechos del consumidor, estipulados en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.
- Asociaciones de consumidores de bienes y productos de consumo masivo y usuarios de servicios públicos domiciliarios; comprende la identificación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios, así como de organizaciones sociales vinculadas a este ámbito, a fin de realizar un trabajo conjunto con la Defensoría del Pueblo en la protección y tutela de las personas consumidoras y usuarias.
- En el marco de estos dos procesos de la Dirección brinda asesoramiento y acompañamiento permanente a las Coordinación/Delegaciones, así como directrices en temas específicos.

#### DIRECCIÓN NACIONAL DE DENUNCIAS Y RECLAMOS DE CONSUMIDORES

Es la unidad encargada de planificar, organizar, dirigir, coordinar y gestionar estrategias para la protección y tutela de los derechos de los consumidores de bienes y productos de consumo masivo; para cumplir con su mandato la dirección:

- Atiende casos de trascendencia nacional sobre derechos de consumidores de bienes y productos de consumo masivo y brinda asesoramiento a las Delegaciones Provinciales y Coordinaciones Zonales para la atención adecuada

sobre juicios que no han sido resueltos	nuestro correo electrónico para descargar, mejor sobre el tema. Saludos cordiales	Adjuntas competente para que nos oriente sobre el momento que se debe brindar. Consultar al Case con el área de atención y de la Defensoría de Dirección Humana y de la Defensoría para realizar el presente hacer una revisión del proceso.
-----------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 10. ENCUESTA

A fin de tener una evaluación cuantitativa y cualitativa de las necesidades y atención brindada a los (las) usuarios(as) externos(as) y las acciones que se adoptarán al respecto, se diseñó la siguiente encuesta, que será aplicada en las dependencias de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional, sobre todo en aquellas unidades administrativas que brindan atención ciudadana a través del asesoramiento personalizado a las y los usuarios.

La encuesta tiene tres parámetros definidos:

- Organización enfocada al cliente,
- Mejora Continua y
- Enfoque de Procesos
- Sugerencias y/o Quejas

Cabe señalar que cada parámetro tiene preguntas relacionadas a cada tema, valoradas en cuatro ponderaciones:

- Muy Bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

Para la aplicación de la encuesta, la o el encuestador realizará una breve presentación de la misma para lo cual se diseñó la siguiente introducción:

Con el propósito de reforzar el buen trato y mejorar la satisfacción de nuestros usuarios (as), la Dirección Nacional de Administración de Talento Humano diseñó la encuesta de servicio de atención al usuario y a la usuaria, para lo cual presentamos el siguiente protocolo de atención para aplicarlo previo a iniciar la encuesta:

- 1.- Saludar cordial y amablemente.
- 2.- Identificarse con la credencial institucional.
- 3.- Manifestar que para la Defensoría del Pueblo es importante conocer su opinión referente a la atención brindada con el objeto de mejorar continuamente los servicios que se brinda al usuario y usuaria.
- 4.- Tratarle por "señor", "señora", señoría y si lo permite por el nombre
- 5.- Explicarle en lenguaje claro y respetuoso el contenido de la encuesta
- 6.- Asegurarse que comprendió lo que se le explicó.
- 7.- Guiarle en forma adecuada y amable, sin interferir en sus respuestas.
- 8.- Despedirse cordialmente y ponerse a la disposición.

Nota aclaratoria: Es importante manifestar que la aplicación de la encuesta en ningún caso podrá ser llevada a cabo por el personal que realiza ADMISIBILIDAD.

8	Denuncias multas de tránsito, tarifas de laus y metrolas.	Estimado(a) por favor remitir su denuncia a <a href="mailto:denuncia@defpueblo.gub.uy">denuncia@defpueblo.gub.uy</a> o al número telefónico 02200 10000. Saludos cordiales.	Dirección de Comunicación (Para este tipo de respuestas no es necesario acudir a la Agencia porque se conoce cuál es la institución competente)
9	Consultas de casos de denuncias	Solicitar al usuario el número de trámite de denuncia para hacer un seguimiento de su caso y solicitar un correo electrónico para comunicarnos.	Enviar el número de trámite de denuncia a la unidad, dirección o delegación pertinente para solicitar información adicional y brindar una respuesta eficaz al Usuario.  No es necesario establecer si el caso es delegado o no, porque al momento de enviar al delegado provincial o al director de la unidad, él o ella nos sabe orientar sobre la respuesta. Si bien puede ser por correo o solicitar al usuario(s) que se abraque personalmente.
10	Casos de comarcas por internet	Estimado(a) por favor detalle su denuncia a nuestro correo <a href="mailto:comarcas@defpueblo.gub.uy">comarcas@defpueblo.gub.uy</a> para ayudarlo. Saludos cordiales.  Estimado(a) en este caso le recomendamos que se acerque a cualquiera de nuestras oficinas para que le orienten. Saludos cordiales.	Dirección de Comunicación, se remite a la Agencia de Usuarios y Consumidores
11	Ovejas sobre precios de producción	Estimado(a) remita su denuncia a <a href="mailto:ovejas@defpueblo.gub.uy">ovejas@defpueblo.gub.uy</a> en el formato que se encuentra en el requerimiento.	Si se duda sobre el tema, se solicita acudir a la Agencia de Usuarios y Consumidores
12	Denuncias de mala atención médica en centros de salud	Estimado(a) remita su denuncia a <a href="mailto:centros@defpueblo.gub.uy">centros@defpueblo.gub.uy</a> en el formato que se encuentra en el requerimiento.	Analizar el caso, si existe vulneración de derechos enviar al usuario a cualquiera de nuestras oficinas, consultando antes con la Agencia de Derechos Humanos y de la Naturaleza
13	Denuncias de discriminación	Estimado(a) por favor detalle su denuncia a nuestro correo <a href="mailto:discriminacion@defpueblo.gub.uy">discriminacion@defpueblo.gub.uy</a> con para orientarlo mejor sobre el tema. Saludos cordiales.	La ampliación al correo se remite a la Agencia competente para que nos oriente sobre la respuesta que se debe brindar.
14	Denuncias de Privados de la Libertad	Estimado(a) por favor detalle su denuncia a nuestro correo <a href="mailto:privados@defpueblo.gub.uy">privados@defpueblo.gub.uy</a> con para orientarlo mejor sobre el tema. Saludos cordiales.	La ampliación al correo se remite a la Agencia competente para que nos oriente sobre la respuesta que se debe brindar.
15	Denuncias sobre Programa de Reparación de Víctimas	Estimado(a) por favor detalle su denuncia a nuestro correo <a href="mailto:reparacion@defpueblo.gub.uy">reparacion@defpueblo.gub.uy</a> con para orientarlo mejor sobre el tema. Saludos cordiales.	La ampliación al correo se remite al Programa de Reparación competente para que nos oriente sobre la respuesta que se debe brindar.
16	Denuncias o quejas de familiares de Delegados	Estimado(a) por favor detalle su denuncia a nuestro correo <a href="mailto:familiares@defpueblo.gub.uy">familiares@defpueblo.gub.uy</a> con para orientarlo mejor sobre el tema. Saludos cordiales.	La ampliación al correo se remite a la Agencia competente para que nos oriente sobre la respuesta que se debe brindar.
17	Quejas y Denuncias	Estimado(a) por favor detalle su denuncia a	La ampliación al correo se remite a la

- de casos de derechos de consumidores de bienes y productos de consumo masivo, y propone estrategias para la protección de derechos de consumidores en casos específicos
- Remite casos a autoridades competentes y a la Dirección General Tutelar en relación a garantías constitucionales
- Realiza el acompañamiento en visitas in situ para verificar posibles vulneraciones de derechos de consumidores
- Implementa mecanismos y criterios de protección y tutela de derechos de los consumidores de bienes y productos de consumo masivo
- Realiza análisis normativos y de situaciones relacionadas a derechos de consumidores de bienes y productos de consumo masivo y participa en espacios para su socialización, entre otros.

Todas las dependencias de la Defensoría del Pueblo atenderán e implementarán las directrices impartidas por la Dirección Nacional de Administración del Talento Humano, en coordinación con la Unidad que corresponda frente a la aplicación del Manual de Atención y Servicio al Usuario(a).

Todas las Unidades Administrativas de la Defensoría del Pueblo deben aplicar y consolidar la información relacionada con la medición de la percepción del usuario(a), de acuerdo con los lineamientos brindados por la Dirección Nacional de Administración del Talento Humano en coordinación con la Unidad que corresponda.

El personal designado para la atención al usuario(a), deberá ser seleccionado en función de un perfil específico y estar capacitado para atender los requerimientos del usuario y la usuaria, simplificando los procesos y la eficiencia en la operación.

Todos los(as) servidores(as) públicos(as) y prestadores de servicios que apoyan la gestión pública deben conocer y aplicar los Protocolos de Atención al Usuario.

Cuando los formatos diseñados por la Dirección Nacional de Administración del Talento Humano, con relación al proceso de calidad del Servicio y de Atención Ciudadana requieran ser modificados deberán ser presentados a la autoridad nominadora o su delegado(a).

Las dependencias externas que brindan Atención al Usuario(a), deben contar con la infraestructura tecnológica necesaria para brindar un óptimo servicio a través de los canales de atención.

La recepción de comunicaciones se realizará solo en los lugares de atención establecidos para esta labor que asigne la unidad competente, así como de ser el caso, la Secretaría General recibirá información con relación a este tema y redireccionará al área que corresponda.

8.1 DERECHOS DE LOS USUARIOS Y LAS USUARIAS

Los derechos fundamentales del usuario(a), a más de los establecidos en la Constitución de la República del Ecuador, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho son los siguientes:

- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto; las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aun por fuera de las horas de atención al público.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias de los respectivos documentos.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona. Recibir atención, especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de los grupos de atención prioritaria, de conformidad al Art. 35 de la Constitución de la República del Ecuador.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de las servidoras y los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

8.2 DEBERES DE LOS USUARIOS Y DE LAS USUARIAS

- Acatar lo estipulado en la Constitución y la normativa legal vigente.
- Abstenerse de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de realizar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Dar trato respetuoso, considerado y diligente a la o el servidor(a) que le esté brindando el servicio.

Se considerará lo estipulado en el Art. 22 de la Ley Orgánica del Servicio Público, relacionado con los deberes de las o los servidoras públicos, los principios y valores institucionales señalados en el Código de Ética, así como las siguientes responsabilidades:

- Tratar con respeto, imparcialidad y rectitud a las personas con las que tenga relación por razón del servicio.
- Ejercer sus funciones consultando permanentemente los intereses del bien común, y teniendo siempre presente que los servicios que presta constituyen el reconocimiento y efectividad de un derecho y buscan la satisfacción de las necesidades generales de todos los ciudadanos y ciudadanas.

Nro	Preguntas frecuentes	Respuesta general	Observaciones / Responsables
1	Quejas del servicio de atención al usuario (ej. demoras, mala atención, etc.)	Estimado(a) por favor remita su denuncia a la Defensoría del Pueblo, vía correo electrónico a <a href="mailto:denuncias@defpueblo.gob.ec">denuncias@defpueblo.gob.ec</a> o al teléfono 001 222 222 222 para que le ayude. Saludos cordiales.	Dirección de Comunicación (Para este tipo de consultas no es necesario consultar a la Adjudica porque se conoce cuál es la institución competente)
2	Denuncias de malos tratos contra funcionarios de la Defensoría del Pueblo	Estimado(a) por favor detalle su denuncia a nuestro correo electrónico <a href="mailto:denuncias@defpueblo.gob.ec">denuncias@defpueblo.gob.ec</a> o al teléfono 001 222 222 222 para que le ayude. Saludos cordiales.	La información se enviará de inmediato a la Asesoría de Comunicación y al encargado para presentar denuncia al usuario. Esta acción es por pedido estricto de la asesoría de comunicación. Queda a su discreción el cambio de procedimiento.
3	Denuncias de conflictos Bancarios	Estimado(a) remita su denuncia al siguiente correo electrónico: <a href="mailto:denuncias@defpueblo.gob.ec">denuncias@defpueblo.gob.ec</a> o al teléfono 001 222 222 222 para que le ayude. Saludos cordiales.	Dirección de Comunicación (Para este tipo de consultas no es necesario consultar a la Adjudica porque se conoce cuál es la institución competente)
4	Denuncias de falta de servicios públicos domiciliarios	Estimado(a) remita su denuncia a <a href="mailto:denuncias@defpueblo.gob.ec">denuncias@defpueblo.gob.ec</a> o al teléfono 001 222 222 222 para que le ayude. Saludos cordiales.	Dirección de Comunicación, se remite a la Adjudica de Usuarios y Consumidores
5	Denuncias sobre no cumplimiento de garantías en producción de naturaleza durable	Estimado(a) en este caso le recomendamos que se acerque a cualquiera de nuestras oficinas para que le brinden Saludos cordiales.	Dirección de Comunicación, se remite a la Adjudica de Usuarios y Consumidores
6	Denuncias laborales (No pago de liquidaciones, jubilaciones, etc)	Estimado(a) por favor remita su denuncia al correo electrónico <a href="mailto:denuncias@defpueblo.gob.ec">denuncias@defpueblo.gob.ec</a> o al teléfono 001 222 222 222 para que le ayude. Saludos cordiales.	Dirección de Comunicación (Para este tipo de consultas no es necesario consultar a la Adjudica porque se conoce cuál es la institución competente). En el caso de que se verifique la vulneración de un derecho como la discriminación laboral se solicitará la ampliación a nuestro correo de denuncia para remitir a la Adjudica pertinente.
7	Casos de corrupción de funcionarios de instituciones públicas	En este tipo de casos se debe a enviar la denuncia a <a href="mailto:denuncias@defpueblo.gob.ec">denuncias@defpueblo.gob.ec</a> o al teléfono 001 222 222 222 para que le ayude. Saludos cordiales.	Dirección de Comunicación (Para este tipo de consultas no es necesario consultar a la Adjudica porque se conoce cuál es la institución competente)

Elaboración, Programación, Ejecución de Vídeos, presencia de la Unidad)	responsable del tema y al área de atención antes de emitir una respuesta.	tienen una comunicación pública (web, por correo o listas de correo) o bien a través de un canal de atención. Todos los temas tratados deben ser consultados.	programas que permitan estos temas de atención.
Estructura del contenido	hablar o texto + enlaces + hashtag	Procurar siempre que el contenido en redes sociales sea dinámico.	Dirección de Comunicación
Clar Fuentes	La (s) fuente(s) o nombre de la fuente o página es donde se tomó la información.	Si se comparte contenido que no es propio, se debe dar el enlace o página de donde se lo tomó.	Dirección de Comunicación
Contenido	No solo instituciones, sino también contenidos de interés. Interacción con los usuarios	No solo se comparte contenido institucional sino también contenido relacionado a derechos humanos, discriminación, violencia de género, noticias, video de YouTube y Vimeo, entre otros.	Dirección de Comunicación
Diferentes contenidos en Twitter y en Facebook	En Twitter se publican todo tipo de contenidos al instante. En Facebook se cambian solo noticias relevantes.	En Facebook NO colocar entrevistas de delegados provinciales, ni de otras autoridades, sino únicamente Defensor del Pueblo y Adjuntos. Se pueden publicar actividades de promoción relevantes colocando una o dos fotografías.	Dirección de Comunicación
Borrar contenidos	Solo si es estrictamente necesario. Se debe consultar con el área de atención. Es mejor rectificar a error.	Los errores en redes sociales recomendar que no se borre contenido equivocado, es mejor rectificar.	Dirección de Comunicación y atención al usuario del despacho
Usuarios frecuentes	Responder siempre, detallar que nos interesan sus sugerencias	Agradecer los comentarios y si es posible crear enlaces de nuestro contenido en la página web para que nos conozcan más.	Dirección de Comunicación
Polémicas y Discusión	No entrar nunca en polémicas sin unidad, ni en polémicas	Nunca se debe discutir con los usuarios, es mejor agradecer la información o aclarar el contenido pero no llevarlo a discusión.	Dirección de Comunicación y atención al usuario del despacho.
Compartir redes	Compartir contenido en Facebook, Twitter, Página web, Flickr, entre otros.	Se comparte el mismo contenido con diferente estructura, es decir, en twitter son 140 caracteres, no se puede colocar lo mismo en Facebook, pues se puede extender la publicación. Procurar enlaces a la página web institucional.	Dirección de Comunicación
Hashtag	Máximo tres por mensaje	Evitar el uso excesivo de hashtag, no se ve estético.	Dirección de Comunicación

Por la cantidad de mensajes que se reciben a diario tanto en Facebook como en Twitter, se ha considerado elaborar una serie de directrices de respuestas con el fin de evitar que cualquier respuesta se convierta en negativa y afecte a la imagen de la institución.

A continuación se detallan las preguntas más frecuentes y se establecen respuestas generales para estos casos:

- Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos y ciudadanas en ejercicio de la vigilancia de la gestión administrativa del Estado.
- Actuar con imparcialidad, asegurando y garantizando los derechos de todas las personas, sin ningún tipo de discriminación, respetando el orden de inscripción, ingreso de solicitudes y peticiones ciudadanas, acatando los términos de ley.
- Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
- Tramitar las peticiones que lleguen por medios electrónicos.
- Atender a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
- Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
- Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.

8.4 PROHIBICIONES A LOS (AS) SERVIDORES(AS) PUBLICOS(AS) ENCARGADOS(AS) DE LA ATENCION AL USUARIO(A)

Se considerará lo estipulado en el Art. 24 de la Ley Orgánica del Servicio Público, en relación con las prohibiciones de las o los servidores públicos de, así como las siguientes:

- ✓ Exigir la presentación personal de peticiones, recursos o documentos cuando la ley no lo exija.
- ✓ Exigir documentos no previstos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión o crear requisitos o formalidades adicionales.
- ✓ Negarse a recibir documentación, escritos de interposición y sustentación de recursos.
- ✓ Demorar en forma injustificada los trámites.

8.5 ¿QUE ESPERA EL CIUDADANO Y LA CIUDADANA?

- ✓ Calidad en la acogida (amable, respetuosa)
- ✓ Actitud de escucha por parte del servidor(a) (dar importancia a su relato de hechos)
- ✓ Comodidad (facilidad de acceso, de circulación, rapidez en los puntos de atención, posibilidad de descansar un rato, iluminación, ventilación, aseo).
- ✓ Confianza, honradez y sinceridad (orientación con precisión)
- ✓ Efectividad (preparación y organización)
- ✓ Respeto (atención con calidez y agilidad)
- ✓ Posible solución a sus requerimientos (ofrecer alternativas de solución)

9. PROTOCOLO PARA PRESTAR EL SERVICIO AL USUARIO(A)

De acuerdo a los servicios que se brinda a la ciudadanía, existen varios canales de comunicación que tenemos en nuestra entidad con nuestros(as) servidores(as) y usuarios(as), de tal manera que nos permita actuar, ser escuchados y orientados para suplir su necesidad, garantizando así una atención óptima en las distintas formas de atención interna y externa.

9.1 PRESENTACION DE UNA PETICION



La peticionaria o el peticionario pueden presentar su caso en forma verbal o escrita, acompañando la copia de su documento de identidad, ante un servidor o servidoras de la institución del área de Admisibilidad de Casos. Si es posible, la persona debe adjuntar al reclamo, fotocopias de los principales documentos relacionados con el caso planteado a manera de prueba.

En caso de que la petición se trate sobre asuntos judiciales o administrativos, la Defensoría del Pueblo se limitará a vigilar el respeto al debido proceso, cuando se cumplan con los criterios antes expuestos para este tipo de trámite.

La Defensoría del Pueblo analizará la admisibilidad del caso a la luz de la Constitución, los instrumentos internacionales, los Criterios de Admisibilidad de Casos de competencia de la Defensoría del Pueblo y las Directrices sobre Vigilancia del Debido Proceso, que se encuentran establecidas en la Resolución del Defensor del Pueblo No. DPD-DN-2012-0039 del año 2012.

9.1.2 PERSONAS QUE PUEDEN PRESENTAR UNA PETICIÓN

La Constitución de la República del Ecuador, establece que toda persona tiene derecho a formular peticiones a las autoridades por motivos de interés general o particular, y obtener su pronta respuesta, por lo que todas las personas, sin importar su nacionalidad, edad, residencia, discapacidades, detención en centros penitenciarios o policiares, internación en establecimientos psiquiátricos o cualquier relación de dependencia con el Estado, pueden presentar sus peticiones. Las personas consideradas legalmente como incapaces absolutas podrán hacerlo a través de sus representantes.

Se pueden presentar peticiones por derechos colectivos de manera fundada, pero no se pueden presentar peticiones a nombre del pueblo.

9.1.3 HECHOS QUE DAN LUGAR A UNA PETICIÓN

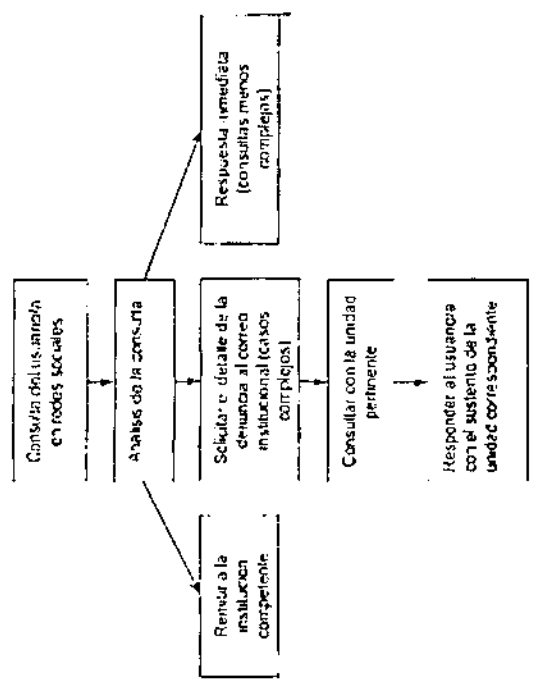
Se pueden presentar peticiones ante cualquier dependencia de la Defensoría del Pueblo del Ecuador, por violación a los derechos fundamentales o amenaza de violación, cuando no exista otra autoridad competente que tenga por obligación dar respuesta al requerimiento de una persona.

A continuación listamos una serie de ejemplos de casos admisibles e inadmisibles para su mejor ilustración:

CASO	INFORME
Una persona ha sido detenido por un policía al salir de su hogar, debido a que se le atribuye el cometido de un robo, pero no se le ha mostrado orden judicial ni se le ha encontrado evidencia del supuesto delito.	El Artículo 77 de la Constitución establece que ninguna persona podrá ser privada de su libertad de manera arbitraria o ilegítima.
Una estudiante ha sido expulsada de su unidad educativa debido a que la rectora se ha enterado de que pateó una adicción al alcohol.	La Constitución garantiza el derecho a la educación, incluyendo el derecho a la permanencia en el sistema educativo, así como el derecho a la no discriminación.
Una comunidad de un sector rural reclama que el cauce del río por medio del cual regaban sus sembríos ha disminuido considerablemente desde que se estableció una empresa turística en la zona.	El Artículo 13 de la Constitución determina que el acceso al agua es un derecho, y la misma Norma Fundamental establece los usos y el orden de prioridad para este acceso, enmarcando el turismo humano y el río en la zona como las actividades prioritarias.

Problemas. Hacer un seguimiento en cada caso	Responsable de cada uno. Dependiendo el tema se acercamos y consultamos a la Asesoría y Asesores de Despacho
Consultar a las áreas o direcciones respectivas, no emitir ninguna respuesta sin autorización o No implica dejar de responder al usuario. Se debe explicar que el caso será concluido	Asesoría de despacho, Dirección de Comunicación
Confiar pero cerciorarse al usuario	No se puede perder el respeto por el usuario con el fin de ser más colopular, al menos no en Twitter.
Reconocer el error y disculparse con el usuario.	Cuando por error se brinda una respuesta errada, lo mejor es disculparse y brindar la información correcta, no borrar los comentarios. Los usuarios deben estar conscientes de que las plataformas también son manejadas por seres humanos
Agradecer por ellas e invitar al usuario a conocer otros positivos.	Cuando nos sugieren algo sobre nuestro servicio, agradecer sus comentarios e informar sobre la institución a través de canales de comunicación
Si no tiene un buen número de seguidores en Twitter no responder. Investigar de quién se trata antes de emitir algún pronunciamiento	Los trolls en ocasiones son creados por ciudadanos o por instituciones para atacar a través de redes sociales. Los usuarios recomendamos no responder
Notificar al área de atención y preparar una respuesta inmediata con argumentación suficiente para mitigar el conflicto y evitar una crisis.	En ocasiones recibimos buques de amenazas (caso Xonbe) o amenazas conocidas en el medio que nos remiten quejas o inquietudes. Es importante determinar de qué se trata y consultar con el área sugerida
Identificar a la persona y contactar al área de atención para responder.	Puede ocurrir que un ex-servidor/a nos informe al respecto a la institución lo más recomendable es identificar de quién se trata para determinar una respuesta adecuada, pues esta persona conoce nuestros defectos y virtudes
Marcar tiempos de respuesta. La mayoría son inmediatas. En caso de preguntas o comentarios complejos responder en un máximo de dos días	Este aspecto es fundamental. Las redes sociales son inmediatas y las respuestas no pueden esperar más de unas horas. A excepción de casos relacionados a temas como: reparación de víctimas, desaparecidos, doloque nacional, entre otros temas, puede tardar más la respuesta pero no debe extenderse de dos días.
Consultar al jefe o jefe/a del área	Los temas de reparación de víctimas, desaparecidos, doloque nacional, etc.

Flujograma del proceso de consulta de redes sociales



La abuela de un niño en quien da que su progenitor no permite que lo visite después de si desamado y a buen tiempo, sin embargo, existe un sistema específico para la protección de sus derechos, dentro del cual se encuentran las unidades judiciales de la familia.	Los niños y niñas tienen derecho a la integridad, al desarrollo y al bienestar; sin embargo, existe un sistema específico para la protección de sus derechos, dentro del cual se encuentran las unidades judiciales de la familia.
El dicte de un banco ha sido perjudicado económicamente puesto que se le ha realizado un robo de su cuenta de ahorros que él no efectuó.	La Constitución reconoce el derecho a la propiedad privada, no obstante, el sistema financiero cuenta con una autoridad de control y regulador, como lo es la Superintendencia de Bancos.

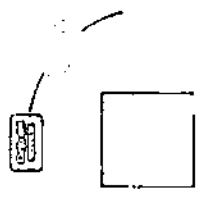
9.1.1 RAZONES POR LAS QUE SE RECHAZA UNA PETICION

Se rechazan las peticiones anónimas y las que revelan mala fe o carencia de fundamentos; las que estén sujetas a resolución de las y los jueces u otro tipo de autoridades, siempre que no existan indicios de una posible vulneración al debido proceso, entre los principales casos.

La inadmisible de un caso se realiza mediante escrito motivado (providencia); caso en el cual se informa al interesado o interesada sobre las acciones o recursos que puede ejercer para hacer respetar sus derechos. La providencia de inadmisibilidad, al igual que las resoluciones de la Defensoría del Pueblo, puede ser revisada por la autoridad superior, a petición de parte, quien puede modificarlas.

Además, en caso de registrarse cualquier omisión en el cumplimiento de los requisitos para admitir un caso a trámite, la Defensoría del Pueblo dispone de oficio que la parte peticionaria complete su requerimiento.

9.2 ATENCION PRESENCIAL



Para lograr atender satisfactoriamente al ciudadano y a la ciudadana, debemos generar un ambiente cálido desde que ingresa hasta que sale de la entidad, por lo que debemos tener en cuenta los siguientes aspectos:

A continuación se detallan los parámetros a tomar en cuenta antes de responder:

Acciones en redes sociales	Respuesta Community Manager	Explicación	Acepto / responsable de cada área
Comentarios positivos	Siempre responder y agradecer al usuario	Cuando son comentarios felicitando nuestra labor como Gracias por responder, gracias por su gestión, entre otros. Se responderá siempre con un mensaje base como: Gracias estimado/a estamos para servirle o Con gusto estimado/a estamos para servirle	Dirección de Comunicación
Comentarios negativos	Procurar no responder, pero si en su mensaje queda para la institución	Cuando son insultos, mensajes negativos con una línea política no serán respondidos.	Dirección de Atención y Atención de Quejas
Datos erróneos	Responder con enlaces, información detallada, fuentes confiables.	Si un usuario nos acusa de algo o señala que respondimos algo en lo que no somos competentes como institución o le derivamos a la institución correcta a través de enlaces. Si la información es incorrecta, se le aclarará con información y enlaces a nuestra noticia publicada en la página web.	Responsables de cada Área y Atención de Quejas
Cada denuncia o queja	Tratar cada caso de forma individual. No responder	Ejemplo: Hoy 20 personas que se quejan del servicio de telefonía móvil, si dicho	Dirección de Comunicación



### 5.1.2 DE FORMA PRESENCIAL EN LA UNIDAD DE CALIDAD DEL SERVICIO Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - DIRECCIÓN NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO O EL BUZÓN INSTITUCIONAL

En caso que el usuario ó la usuana desee presentar su sugerencia o queja en forma física, podrán descargarse la encuesta de satisfacción al usuario (a), en la cual se encuentra las sugerencias y quejas del sitio web [www.dpe.gob.ec/buzon](http://www.dpe.gob.ec/buzon) virtual o el citado documento se encontrará en la bitácora "Buzón" ubicadas en el ingreso de cada dependencia, así como podrán ser entregadas en el referido buzón o en la Unidad de Calidad del Servicio y de Atención al Ciudadano- Dirección Nacional de Administración del Talento Humano.

### 5.2 CORREO ELECTRONICO

Los(as) usuarios(as) a través del correo electrónico podrán solicitar la información adicional como aclaraciones o nuevas consultas al servidor/a.....@dpe.gob.ec, en el horario de lunes a viernes de 8:30 am a 17:00 pm.

#### > Correo electrónico de usuario(a)

De: Daniel Alvarado ([dalvarado@noimail.com](mailto:dalvarado@noimail.com)) (Usuario/a)

Para: Ernesto Villa ([evilla@dpe.gob.ec](mailto:evilla@dpe.gob.ec)) (Servidor/a)

Asunto: Requisitos para presentar denuncia o reclamo por exceso de cobro del servicio de luz

Buenos días estimado(a)

El motivo del presente, es para solicitar información de cuáles son los requisitos para presentar una denuncia o reclamo por exceso de cobro del servicio de luz.

#### > Respuesta

De: Ernesto Villa ([evilla@dpe.gob.ec](mailto:evilla@dpe.gob.ec)) (Servidor/a)

Para: Daniel Alvarado ([dalvarado@noimail.com](mailto:dalvarado@noimail.com)) (Usuario/a)

Asunto: Rv: Requisitos para presentar denuncia o reclamo por exceso de cobro del servicio de luz

Estimado (a) Daniel,

Buenos días, es un placer servirte. Respecto a su requerimiento, me permito indicarle que la Defensoría del Pueblo, es la entidad encargada de promover, divulgar, y tutelar los derechos de las personas.

Adjunto el formato solicitado y los contactos con los cuales usted podrá solucionar su requerimiento.

### 9.2.4 Gestos

Acompañar el gesto con una sonrisa, con una expresión en el rostro bien agradable. No se debe mirar hacia abajo, hay que mirar a los ojos de la persona a la que se saludó. Aunque el saludo sea por cortesía, debe ir acompañado de un gesto cordial. Las personas amables siempre tienen mejores oportunidades de caer bien a los demás, que las personas que no lo son. Tenga especial cuidado con su rostro. El 80% de la atención del usuario(a) se dirigirá a su rostro. Procure que su expresión facial y su arreglo personal sean correctos y oportunos.

#### 9.2.4.1 Postura Corporal

Dentro del lenguaje corporal se habla de posturas abiertas o cerradas. Las primeras se tratan de aquellas posturas en donde no hay barreras como los brazos o las piernas entre un interlocutor y otros, caso contrario en las posturas cerradas, en donde por ejemplo se usan los brazos cruzados para aislar o proteger el cuerpo.

Además es importante que consideremos las posiciones ideales para hablar de acuerdo al caso, por ejemplo:

- En situaciones competitivas: frente a frente
- Para ayudar o cooperar: Al lado
- Para practicar: En ángulo recto

#### Postura de la cabeza

- Movimientos de lado a lado: negación.
- Movimientos hacia arriba y abajo: asentimiento.
- Arriba: neutral o evaluación.
- Inclinada lateralmente: interés
- Inclinada hacia abajo: desaprobación, actitud negativa.

#### Postura de brazos

- Cruce Standard: postura defensiva, también puede significar inseguridad.
- Cruzarlos manteniendo los puños cerrados indica señal de defensa y hostilidad.
- Cruzar los brazos tomándose los brazos es una muestra de restricción.

#### Postura de piernas

- Cruce Standard: actitud defensiva.
- Cruce en 4 competencias, discusión.
- Cruce estando de pie: incomodidad, tensión.
- Cruzar los tobillos: se usa para disimular una actitud negativa.

### 9.3 TIPOS DE USUARIOS(AS)

#### 9.3.1 POR SU PERSONALIDAD

- **POLÉMICO(A)**
  - ✓ Pretende llevar siempre la razón.
  - ✓ Desconfía de las soluciones que se le ofrecen.
  - ✓ Necesita que le preste una atención preferente.
- **HABLADOR(A)**
  - ✓ Amigoso, hablador, sonriente.
  - ✓ Seguridad aparente sobre los demás.
  - ✓ Necesita que esté pendiente de él.
  - ✓ Puede llegar a ser pesado.
- **INDECISO(A)**
  - ✓ Bastante tímido e inseguro, le cuesta decidirse.
  - ✓ Tiene planteado claramente su petición o problema.
  - ✓ Responde por evasivas.
  - ✓ Quiere reflexionar y/o pide opinión.
- **SABELOTODO(A)**
  - ✓ Cree que lo sabe todo.
  - ✓ Es orgulloso, quiere imponerse y marca actitud de superioridad.
  - ✓ A veces se muestra agresivo.
  - ✓ Exige mucha atención.
  - ✓ Es exigente también a la hora de defender sus derechos y tiende a presentar muchas reclamaciones.
- **MINUCIOSO(A)**
  - ✓ Sabe lo que busca.
  - ✓ Es concreto, conciso y a veces lajante.
  - ✓ Utiliza pocas palabras.
  - ✓ Exige respuestas concretas e información exacta.
- **IMPULSIVO(A)**
  - ✓ Cambia continuamente de opinión.
  - ✓ Es impaciente, superficial y emotivo.
  - ✓ No se concentra, y es fácil que dé marcha atrás cuando parecía dispuesto a realizar un servicio determinado.
- **DESCONTADO(A)**
  - ✓ Duda de todo y es todo, rechazando hasta los argumentos más lógicos.
  - ✓ Es intransigente, trata de dominar al interlocutor.
  - ✓ No reflexiona.

La Dirección Nacional de Comunicación Social administra el sitio web y se encarga de brindar una respuesta oportuna a la ciudadanía que escriba a este buzón virtual, vinculado al correo [contacto@dppe.gob.ec](mailto:contacto@dppe.gob.ec). Esta Dirección reorientará a la unidad competente la información relacionada a sugerencias, quejas y peticiones realizadas por las personas usuarias tanto al correo institucional antes mencionado, como a los medios sociales.

#### • TIPOS DE COMUNICACIONES:

- En el correo de atención institucional [contacto@dppe.gob.ec](mailto:contacto@dppe.gob.ec) se reciben consultas, sugerencias y quejas relacionadas al accionar de la institución o a la posible vulneración de algún derecho.
- ✓ **Consultas:** Formulación, demanda o petición que una persona, colectivo, empresa o institución le solicita a otra con el fin de obtener una respuesta.
  - ✓ **Sugerencias:** Propuestas que formulen los (las) ciudadanos(as) referidas a la forma de mejorar la calidad de los servicios, de incrementar la eficacia en el uso de los recursos, de simplificar o reducir trámites, o cualquier otra propuesta que pueda suponer aumentar su nivel de satisfacción.
  - ✓ **Quejas:** Manifestaciones formuladas por los (las) ciudadanos(as) con la finalidad de comunicar cualquier área de mejora que observen en los servicios de la institución.

Existen dos formas de presentar una queja al correo de atención al público. La primera es escribir directamente a [contacto@dppe.gob.ec](mailto:contacto@dppe.gob.ec) y la segunda, es ingresar a la página web institucional [www.dppe.gob.ec](http://www.dppe.gob.ec) al menú servicios en línea y al submenú contacto. Así se despliega un formulario en línea, en el cual la usuaria o usuario debe llenar los siguientes campos de información: nombres, apellidos, cédula de identidad, teléfono, correo electrónico, provincia, ciudad, motivo o asunto y mensaje.

#### 9.5.1 PROCESO DE ATENCIÓN CORREO INSTITUCIONAL

Cuando se reciben consultas, quejas o sugerencias al correo [contacto@dppe.gob.ec](mailto:contacto@dppe.gob.ec) se brinda una atención personalizada, pues se atiende cada caso de forma individual y se hace un seguimiento de todo el proceso hasta ofrecer una respuesta oportuna y eficaz.

A continuación se detalla el proceso general de atención:

- Se recibe la consulta, queja o sugerencia.
- Se analiza si es o no competencia institucional.
- Si es competencia institucional se dirige a la unidad que corresponda y se realiza seguimiento del proceso hasta su respuesta.
- Si no es competencia de la institución se dirige a la ciudadanía a la institución responsable.

agregue de seguido "le atiendo..."(nombre de la persona), diga el nombre claramente para que su interlocutor pueda escucharlo y entenderlo bien, termine diciendo "¿en qué le puedo servir?".

- \* **Cómo dirigirse al usuario (a)**
  - o Señor, señora, señorita
  - o El nombre del usuario usando primero el don o doña. Se usa solamente el nombre si ya se conocen y tienen cierto nivel de confianza. Use el sentido común. Nunca use apodos.
  - o Muestre ganas de servir y esa es su contribución de servicio
  - o Escuche con interés, concentrado.
  - o Evite discusiones y negativismos.
  - o Hable con calma y tono agradable.
  - o Verifique que le está entendiendo.
  - o No tutee al usuario(a).
- \* **Frases de cierre:** Recuerde despedirse agradeciendo al(la) usuario(a) la oportunidad de servirle.

**Ejemplos:**

Terminando la llamada telefónica, algunas frases pueden ser:

- o Muchas gracias por llamarnos.
- o Estamos para servirle.
- o Fue un placer servirle
- o Gracias por su paciencia y esperamos poder servirle con más prontitud la próxima vez.
- \* **Usuario en espera:** En caso que el usuario(a) haya estado en espera, si debe pasar necesariamente la llamada a otro compañero o compañera, primero explique al usuario lo que hará. No lo pase simplemente, sino que tenga la cortesía de decirsele

**9.4.6 USO DE LOS TELEFONOS DE LA INSTITUCION POR LAS Y LOS SERVIDORES (AS)**

El personal no debe usar los teléfonos u otros medios de comunicación para atender asuntos personales, salvo en casos urgentes o indispensables. Lo anterior para no obstaculizar llamadas de posibles usuarios (as) que necesiten comunicarse con la Defensoría del Pueblo.

**9.5 ATENCIÓN VIRTUAL**

Integra los medios de servicio a la ciudadanía que se prestan a través de las Tecnologías de la Información y Comunicación, entre las que destacan el correo institucional de contacto y los medios sociales (Facebook y Twitter).

En el sitio web institucional [www.dpe.pnb.ec](http://www.dpe.pnb.ec) en la barra de menú principal está la pestaña servicios en línea en la que existe un submenú titulado contactado en el que se reciben consultas, quejas y sugerencias de la ciudadanía.

- ✓ Es susceptible y le pone falta a todo.

\* **GROSERO(A)**

- ✓ Permanentemente mal humor.
- ✓ Discreto con la actitud.
- ✓ Dominante y agresivo.
- ✓ Ofensivo

**9.3.2 USUARIOS(A) CON DISCAPACIDAD**

Es necesario ofrecer un servicio preferencial a las personas con discapacidad. Es decir, hacerlas pasar sin hacer la fila, o esperar turno.

Identifique la discapacidad del usuario y ayúdelo de acuerdo con su necesidad específica, existen casos en que la discapacidad de las personas son visible y en otros no, como las discapacidades físicas (insuficiencia renal, cáncer, sida, entre otras), por lo que es importante la autodefinición por lo que el prestador o prestadora del servicio preguntará directamente a la persona si tiene algún tipo de discapacidad.

También se debe brindar especial atención:

- \* Señoras en estado de embarazo.
- \* Padres y madres de familia con hijos pequeños (bebés en brazos).
- \* Menores de edad que llegan solos a la institución.

Sea cortés. Intente colaborar al máximo con estos(as) usuarios(as). Si es posible, acompañelos durante su visita, ¡ayúdelos, ¡ayúdelos!

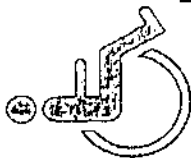
**9.3.2.1 TIPOS DE DISCAPACIDAD**

De conformidad al Artículo 6 y 7 de la Ley Orgánica de Discapacidades indica los siguientes conceptos:

"Personas con discapacidad: (...) toda aquella que, como consecuencia de una o más deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, con independencia de la causa que la hubiera originado, ve restringida permanentemente su capacidad biológica, psicológica y asociativa para ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria (...)"

"Persona con deficiencia o condición discapacitante.- Se entiende por persona con deficiencia o condición discapacitante a toda aquella que, presente disminución o supresión temporal de alguna de sus capacidades físicas, sensoriales o intelectuales manifestándose en ausencias, anomalías, defectos, pérdidas o dificultades para percibir, desplazarse, oír y/o ver, comunicarse, o integrarse a las actividades esenciales de la vida diaria limitando el desempeño de sus capacidades; y, en consecuencia el goce y ejercicio pleno de sus derechos."

9.3.2.1.1 DISCAPACIDAD FISICA



La discapacidad física presenta limitaciones en la realización de movimientos (deficiencias corporales y/o viscerales). Las primeras pueden ser evidentes a simple vista (falta de movilidad, amputaciones, paraplejia, acondroplasia o talla baja) y las segundas pueden implicar daño en los órganos internos (afixaciones a los pulmones, corazón, fibrosis, entre otras), por lo tanto no ser imperceptibles. Si la o el usuario tiene una discapacidad física:

- Mantenga una actitud de colaboración para cubrir las acciones que la persona no pueda realizar por sí misma (ayudaría a transportar objetos, carteras, cajas, etc.), preguntándole previamente si requiere esa ayuda.
- Si la persona está en silla de ruedas y la atención dura varios minutos, en lo posible sítese a la altura de sus ojos y sin posturas forzadas. Así es más cómodo para ambas partes.
- Procure que las personas que usan muletas o silla de ruedas las dejen siempre al alcance de la mano (lo ideal es que quien llegue en silla de ruedas sea atendido en la misma, sin cambiarse de asiento). Si por alguna razón debe prescindir de estas ayudas procure que éstas puedan mantenerse cerca.
- Para la atención de ciudadanos con empujón, disponga de butacas o plataformas para facilitar el acceso a las ventanillas o cajines para las sillas.

9.3.2.1.2 DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL (MENTAL)

La discapacidad psicosocial es la que se puede derivar de una enfermedad mental, que tiene factores bioquímicos y genéticos, puede ser temporal o permanente. La enfermedad mental afecta la forma de pensar, los sentimientos, el humor, la habilidad de relacionarse con otros y el funcionamiento diario de una persona (irritabilidad, depresión, inestabilidad emocional crónica, esquizofrenia, trastorno bipolar, psicosis entre otras); es un trastorno cerebral que a veces disminuyen la capacidad que tienen las personas para afrontar las demandas ordinarias de la vida.

9.3.2.1.3 DISCAPACIDAD INTELECTUAL

La discapacidad intelectual (retraso mental) es cuando una persona tiene dificultad para comprender, aprender en los niveles esperados y funcionar normalmente en la vida cotidiana. Para valorar este tipo de discapacidad se toma en cuenta la psicomotricidad, el lenguaje, las habilidades de autonomía persona y social, el proceso educativo, ocupacional, laboral y la conducta.

Si la o el usuario tiene una discapacidad psicosocial o intelectual

- ✓ El objeto de la llamada: "Es con respecto a..."
- ✓ La finalidad de la llamada: El destinatario debe saber qué hacer, qué preparar, cuál es el problema.
- ✓ Seguimiento: Cuál de los dos llamará al otro.
- ✓ Dónde y cuándo: Cuándo y a qué número volverá a llamar usted.

9.4.4 CENTRALES TELEFONICAS

✓ Recepción de llamadas

- Buenos días (tardes o noches), Defensoría del Pueblo de .... (o nombre del programa u órgano desconcentrado), le atiendo... (nombre de la persona). ¿En qué le puedo servir? (Sonría cuando contesta el teléfono, quien llama lo notará en la voz).
- Si el usuario solicita que se le comunique con alguna extensión, se debe de contestar cortésmente, ¡con mucho gusto!

✓ Si la extensión está ocupada

- La extensión que solicitó está ocupada en este momento. ¿Desea hablar con alguna otra persona, o dejar algún mensaje?
- Si el usuario(a) pide hablar con otra persona o dejar un mensaje, se debe responder en forma amable; si con mucho gusto le comunico de inmediato o con mucho gusto dígame su mensaje

✓ Si nadie contesta

- No diga "no contestan" o "no hay nadie", diga: "la extensión que solicitó está fuera de servicio en este momento, o está ocupada. Puedo transferirle la llamada a la extensión X de ese departamento. Si es así, pase la llamada, explicando la situación a la persona que va a retornar la llamada.
- Si el usuario(a) desea exclusivamente con una persona, se debe de agregar, si desea me puede dejar su mensaje.

✓ A un usuario (a) que espera en línea

- Gracias por esperar. Por favor disculpe la demora. Ya se desocupó esa extensión. Le comunico de inmediato.

9.4.5 EXTENSIONES

- Al contestar: Levante el teléfono a más tardar al tercer timbrado, aunque no sea su teléfono. No deje al(los) usuario(a) esperando. Los(as) usuario(s) pierden la paciencia y pueden ponerse de mal humor y generar inconformidad.
- Frases de apertura: Tan pronto lo levante inicie saludando en forma corda pero cortés: "Buenos días" (tardes o noches) y luego identifique de inmediato a su departamento, programa u órgano desconcentrado de la Defensoría del Pueblo,

- ✓ **Escuche:** Cuando el otro habla, hágale saber que lo escucha ("sí", "ya veo", "de acuerdo", "ajá", etc.).
  - ✓ **Anote:** Esto le permite fijar mejor las ideas y le evita repetir la llamada.
  - ✓ **Explique:** Si debe de poner en espera la llamada, comuníquelo antes de hacerlo y explique brevemente por qué debe de hacerlo. Es importante que el funcionamiento, evite dejar en espera al usuario por más de dos minutos seguidos sin una explicación. Si es necesario mantener la espera, se debe regresar al(ta) usuario(a) y solicitar un par de minutos más y así consecutivamente hasta que se termine la espera. Esto demuestra respeto y consideración con el usuario y le permite a éste, decidir si desea o no seguir esperando.
  - ✓ **Utilice las fórmulas de cortesía:** Introducen "flexibilidad" en la conversación y mejora el contacto humano. Por ejemplo: saludé, despídase, diga siempre: por favor, gracias o muchas gracias.
  - ✓ **Gane tiempo:** Atienda el teléfono antes del tercer timbrado. Si promete volver a llamar hágalo a la hora convenida.
  - ✓ **Identifíquese:** El identificarse personaliza la conversación y le da confianza al usuario. Por ejemplo: "buenos días, Recursos Humanos, le atiendo....(dar nombre)".
- § 4 2 ALGUNAS FRASES PARA:
- ✓ **Recibir:** "Buenos días"...(tarde o noches); "¿En qué le puedo servir?"
  - ✓ **Orientar:** "¿En qué le puedo servir?"
  - ✓ **Hacer esperar:** "Le ruego esperar un momento", "En este momento estoy atendiendo a otro(a) usuario(a), por favor, espere un momento".
  - ✓ **Cuando la espera es muy larga:** "Voy a durar mucho tiempo para poder atenderlo(a), si usted gusta, me puede dar su teléfono y le llamo luego". Debe devolver la llamada según lo prometido.
  - ✓ **Hacer deletrear el nombre:** ¿Me puede deletrear su nombre?
  - ✓ **Hacer repetir:** "Disculpe, tengo mala recepción". ¿Pueda repetir por favor?
  - ✓ **Despedida:** "Le agradezco su llamada. Que tenga un buen día"; "Le agradezco su tiempo. Que tenga un buen día".

#### 9.4.3 PARA DEJAR UN MENSAJE. USTED SIEMPRE DEBE RECOPIRAR LOS SIGUIENTES DATOS:

- ✓ **Destinatario (a):** "Es un mensaje para..."
- ✓ **Quién llama:** Nombre de la persona que deja el mensaje

- Recuerde ser natural en su manera de hablar, algunas personas tienden a levantar el volumen de la voz cuando hablan con una persona con discapacidad intelectual, sin embargo esto no hará que la persona le comprenda mejor.
- Es importante daries tiempo para responder demostrando flexibilidad, paciencia y apoyo, procurar hablar con un lenguaje sencillo y dar instrucciones claras que pueden acompañarse de modelos de acción demostrando lo que queremos decir o indicando con la mano.

#### 9.3.2.1.4 DISCAPACIDAD SENSORIAL

Dentro de la discapacidad sensorial, encontramos la discapacidad visual y la discapacidad auditiva, caracterizadas por la pérdida total de la visión o la audición. Así mismo, existen otros tipos de discapacidades relacionadas con la disminución de algunos de los sentidos, como por ejemplo la baja visión y la hipoacusia (disminución en la sensación de la audición).

##### 9.3.2.1.4.1 DISCAPACIDAD SENSORIAL (AUDITIVA)



La discapacidad auditiva es la dificultad o imposibilidad de utilizar el sentido del oído de manera bilateral total y/o sordera severa de ambos oídos. En términos de la capacidad auditiva, se habla de hipoacusia y de sordera. Puede presentarse por causas genéticas, congénitas, infecciosas, ocupacionales, traumáticas, tóxicas, envejecimiento entre otras. Las personas con este tipo de discapacidad la mayor parte utilizan el lenguaje de señas para comunicarse, o buscan otras formas únicas y personales para comunicarse.

Si la o el usuario tiene una discapacidad auditiva:

- Evite gritar, pues la persona no capta el contenido de las palabras, y más bien puede percibir un rostro hostil, aunque la atención sea amable.
- Emplee frases breves y concisas y gestos y signos sencillos.
- Algunas personas sordas comprenden leyendo los labios. Procure vocalizar correctamente, sin hacer gestos innecesarios que alteren la articulación de las palabras.
- Evite mantener en la boca objetos que dificulten la vocalización y la emisión de la voz, tales como esteros, dulces, chicles, etc.
- La persona sorda suple el canal auditivo con la vista y el tacto, por lo tanto, en ocasiones es útil ayudarse con la escritura para completar la expresión oral y poder transmitir un mensaje.
- Mantenga una actitud tranquila, repita cuantas veces sea necesario y sea consciente que en este caso se requiere un mayor esfuerzo de comunicación.



#### 9.3.2.1.4.2 DISCAPACIDAD SENSORIAL (VISUAL)

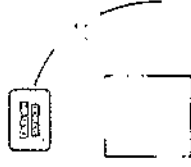
La Discapacidad visual está relacionada con una deficiencia del sistema de la visión que afecta la agudeza visual, campo visual, melindridad ocular, visión de los colores o profundidad, afectando la capacidad de una persona para ver.

Si la o el usuario tiene una discapacidad visual:

- \* Salude claramente a la persona. Si es necesario puede tocar su brazo o su mano para captar su atención.
- \* Al hablar, preséntase inmediatamente con su nombre y apellido, para que no tenga dudas de con quién está hablando.
- \* Procure mirar siempre a la cara para que la o el ciudadano reciba el sonido adecuadamente y busque la mejor iluminación posible, para favorecer la comunicación.
- \* Llame a la persona por su nombre para que tenga claro que se dirige a ella.
- \* Mantenga la comunicación oral, dado que las personas con discapacidad visual reciben la información por el sentido del oído y en caso de expresarse con gestos o señales, es posible que el mensaje no se transmita adecuadamente.
- \* No utilice gestos o expresiones indefinidas como "allí" o "por aquí", pues carecen de sentido para las personas con discapacidad visual.
- \* Evite señalar con la mano, con la cabeza o de cualquier otra forma distinta a referencias concretas respecto a la ubicación física. Utilice orientaciones espaciales en forma verbal que no requieran referentes visuales, tales como "adelante", "atrás", "izquierda" o "derecha" con respecto a la posición de la persona con discapacidad visual. Si debe leer un documento, hágalo despacio y claramente. No abrevie los contenidos ni haga comentarios a menos que el ciudadano lo solicite.
- \* No es necesario que eleve el tono de voz ni hable continuamente. La conversación, como cualquier otra, debe fluir normalmente.
- \* Para indicar la posición de la silla, lleve su mano hacia el respaldo o sobre el brazo del mismo.
- \* No deje en las áreas de paso objetos que puedan ser obstáculos, tales como sillas, cajones abiertos, carros de limpieza, mesas, etc.
- \* Permita la presencia de voluntarios y de perros-guía, en los casos que sea necesario.

- ✓ Respirar hondo si el cliente llega a niveles de irrespetar al interlocutor. Continúe hablando calmadamente, como si no estuviera siendo ofendido. Responder en el mismo tono no resolverá el problema y llevará la discusión a una escalada desagradable.
- ✓ Mirar al usuario(a) a los ojos. Lo peor que podemos hacer es evitar su mirada, pues el usuario(a) puede pensar que no le estamos poniendo atención, que lo estamos ignorando o que simplemente, su inconformidad no nos interesa.
- ✓ No cruce los brazos sobre su pecho porque está demostrando, al menos subconscientemente, que está en desacuerdo con la persona que habla.
- ✓ Si prometió llamar luego, llame, aun si no tiene una respuesta. De esa manera, el usuario(a) sabrá que la institución, no está dejando de lado su problema y si está analizando su reclamo o trámite.

#### 9.4 ATENCIÓN TELEFÓNICA



Es importante estandarizar los guiones y estilos cuando se contesta el teléfono, para que el usuario(a) siempre reconozca este estilo en todas las unidades administrativas.

#### 9.4.1 REGLAS DEL LENGUAJE TELEFÓNICO.

- ✓ Documentos: Al realizar una llamada tenga delante todos los documentos que pueda necesitar, sin olvidar con que ampliar.
- ✓ Sonría: La sonrisa se escucha por teléfono. Hace la voz más cálida y más simpática.
- ✓ Vocablos: Vocalice las palabras bien y moderadamente de manera que sea fácil de entender para el(los) usuario(s). No incluya ningún alimento, ni agua embotellada, ni confites, ni goma de mascar, porque perjudica la locución.
- ✓ Hable lentamente: Dar todas las oportunidades para hacerse comprender, porque al estar en el teléfono, no puede ayudarse del lenguaje corporal.

### 3.3.8 ATENCIÓN A PERSONAS QUE PERTENECEN A PUEBLOS INDÍGENAS Y COMUNIDADES AFRO ECUATORIANAS

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afro ecuatorianas. Para su atención el servidor público debe:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- En este último caso, si la entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español.
- Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedirle a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.
- Solicitarle los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite

### 3.3.9 CÓMO COMPORTARSE CON UN(A) USUARIO(A) DIFÍCIL

En el Servicio de Atención al Usuario(a) pueden presentarse situaciones en las que bien por el carácter propio del usuario, o bien por no encontrarse del todo satisfecho(a), encontrará supuestos erróneos en el servicio o falta de información oportuna y confiable, por falta de conocimiento del servidor(a) o por no estar debidamente capacitado en atención al usuario(a). Es en ese caso, donde el(la) servidor(a) debe demostrar sus conocimientos, habilidades, actitudes e intereses, para mejorar la imagen negativa o la sensación de insatisfacción, ofreciendo a su usuario(a) alternativas válidas para la solución de problemas, dudas e inquietudes, tomando en cuenta las recomendaciones de este manual, la información de las respectivas unidades y los soportes legales que se deben tener a mano, es importante:

- ✓ Mantener la calma. No tomarlo como algo personal, deje que el(la) usuario(a) se desahogue, pero póngale atención y muéstrele interesado(a) y demuestre su profesionalismo.
- ✓ Escuchar al usuario(a). Dejar que se exprese. No interrumpir. Al dejarlo hablar, generalmente se calma. No intentar ganar una discusión.
- ✓ Colocarse en el lugar de quien reclama y demuestre que usted entiende su situación, eso calmará los ánimos. Si la persona que atiende la queja da señas verbales de que concuerda con el cliente, este se sentirá comprendido.
- ✓ Usar frases como "lo comprendo", "qué pena", "claro que sí", "discúlpame". Esas frases calman a la persona, pues demuestran que está consciente del malestar que está manifestando y de su causa.
- ✓ Si el cliente levanta la voz, comience a hablar más despacio y en tono más bajo. Esa actitud se reflejará en él y lo ayudará a calmarse. Cuando el que atiende aborda la situación con calma y claridad, la rabia generalmente se disipa.
- ✓ Si tiene que pasar el caso a otro(a) compañero(a) o al(la) jefe(a), procure explicarle todos los detalles, porque es aún más molesto para el(la) usuario(a) tener que explicar dos veces una situación tensa.

### 3.3.15 DISCAPACIDAD MÚLTIPLE



La Discapacidad Múltiple es el conjunto de dos o más deficiencias asociadas, sensorial, físico o mental, emocional o de comportamiento social, lo cual hace necesario que cuenten con una manera particular o estilo de aprendizaje para conocer y actuar en el ambiente en el que viven y se desarrollan.

### 3.3.3 ATENCIÓN ESPECIALIZADA



El respeto por las y los usuarios implica el conocimiento general, por parte de todos los servidores públicos, de los tipos de discapacidad y las particularidades a tener en cuenta a la hora de brindar un servicio incluyente.

- Identifique el tipo de atención que se requiere brindar según el estado físico o sensorial particular de cada persona.
- Actúe siempre con respeto y consideración por el estado de cada persona y ofrezca un trato igualitario.
- Se entiende por atención especializada, la que se brinda a ciudadanos en situaciones particulares como lo son personas con limitaciones físicas, sensoriales, personas de talla baja, entre otras.
- Evite actitudes sobre-protectoras o paternalistas que estigmaticen a las personas discapacitadas como carentes de opinión o de capacidad para tomar decisiones.
- Pregunte a la o el ciudadano si requiere ayuda o compañía para desplazarse, con lo cual se le respeta su libertad. La ayuda espontánea no siempre es útil e incluso puede ser inoportuna y peligrosa. Jamás imponga su criterio acerca del apoyo que necesita la persona.
- Aún si la o el ciudadano está acompañado o dispone de un intérprete, diríjase directamente al ciudadano y no a su acompañante para evitar exclusión. El acompañante o intérprete no lo reemplaza en su labor ni en sus responsabilidades.
- Disponga de una ventanilla especializada con el propósito de brindar atención con personal capacitado para orientar, coadyuvar, poseedor de las poblaciones, sus formas y personal capacitado para orientar, coadyuvar, poseedor de las poblaciones, sus formas y códigos de comunicación como la lengua de señas y la lectura braille.

9.3.4 TERMINOLOGIA APROPIADA

- Tenga cuidado con el lenguaje utilizado. Algunas palabras son consideradas como ofensivas y la comunidad con discapacidad puede considerar que atenta contra su dignidad y sus capacidades.
- Nunca utilice los términos minusválido, inválido, discapacitado, lisiado, sordomudo u otras que alienten contra la imagen y las capacidades de las personas con discapacidad.
- El término apropiado es personas con discapacidad.

Para cada tipo de discapacidad exista una manera correcta de nombrarla. Tenga en cuenta la siguiente tabla:

EXPRESIÓN INCORRECTA	EXPRESIÓN CORRECTA
Discapacitado	Persona con discapacidad
Defecto de nacimiento	Discapacidad congénita
Deforme	Persona con discapacidad congénita
Enano	Persona de talla baja
(el) Ciego	Persona con discapacidad visual
Samváltine	Persona con baja visión
(el) Sordo	Persona
Muerto	Persona con discapacidades auditiva
Sordomudo	Persona Hipocúscica baja audición. Estas personas no son sordas, pueden comprender su pérdida auditiva con un sistema o mecanismo de amplificación. Con limitación auditiva
Hipocúscico	
Invalído	Minusválido
Tulido	Persona con discapacidad física
Lusado	
Paralítico	Persona con amputación
Confinado a una silla de ruedas	Persona usuaria de silla de ruedas
Mutilado	Persona con movilidad reducida
Cojo	Persona que no habla en lengua oral
Mudo	
Retardo mental/enfermo mental	Persona con discapacidad intelectual
Bobo, Tonto, Mongólico	
Neurótico	Persona con neuritis
Esquizofrénico	Persona con esquizofrenia
Epileptico	Persona con epilepsia
Victima de . . .	Persona que experimenta o que tiene . . .
Aquejado	
Padecer . . .	
Sufre . . .	Persona que tiene . . .

Fuente: Protocolo de Atención- Instituto Colombiano Agropecuario

9.3.5 ATENCIÓN PREFERENCIAL



Se entiende por atención preferencial, la que se brinda de manera prioritaria a ciudadanos en situaciones particulares como lo son: adultos mayores y mujeres embarazadas. Por tanto:

- Una vez ingresen a la sala de espera, deben ser orientados para que se ubiquen en las áreas destinadas para ellos.
- La atención de estas personas se hará en orden de llegada dentro de este grupo de personas.
- Se deben atender en el menor tiempo posible y en forma amable, clara y precisa.

9.3.6 ATENCIÓN NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. En caso de atención presencial:

- Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- Si lo hay, debe seguirse el guión, protocolo y procedimiento definido por la Institución para atender a este grupo poblacional.
- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como „chiquito“ o „mijito“, entre otros.
- Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

9.3.7 PERSONAS VULNERABLES

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema.

Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas deben incorporarse al modelo de servicio actitudines que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria. En desarrollo del protocolo de servicio, le corresponde al servidor público:

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

Defensoría del Pueblo		DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE ECUADOR			
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL(LA) USUARIO(A)					
La Defensoría del Pueblo de Ecuador a través del Sistema de Gestión de Calidad, esta empeñada en satisfacer las más elevadas expectativas de nuestros(as) usuarios(as). POR FAVOR AYUDENOS A LOGRARLO CONTESTANDO ESTA ENCUESTA					
Fecha: (dd/mm/año)				GÉNERO Marque con una X	
EDAD		PROVINCIA:		M	F
CANTÓN:		CIUDAD:			OTRO
TIPO DE SERVICIO RECIBIDO, por favor especifique y marque con una X el servicio requerido	Consulta	Especifique:			
	Asesoría	Especifique:			
	Solicitando Información	Especifique:			
	Otros	Especifique:			
FACTORES				PONDERACIÓN: 4 = Muy Bueno 3 = Bueno 2 = Regular 1 = Malo	
				4	3
Organización enfocada al cliente	¿Las Instalaciones, el ambiente físico y la limpieza de la Defensoría del Pueblo son?				
	¿El trato recibido por el personal de la Defensoría del Pueblo fue?				
	¿En términos generales, la forma en cómo le resolvieron el problema motivo por el que acudió a la Defensoría fue?				
	¿En términos generales, la atención recibida en el servicio fue?				
Mejora continua	¿Los días y horario de atención establecido por la Defensoría del Pueblo es?				
Enfoque de Procesos	¿Las Indicaciones y manera de explicar de la o el profesional que le atendió sobre la consulta realizada fue?				
	¿Las respuestas a sus requerimientos llenaron las expectativas para la solución de sus problemas?				
	¿El tiempo de demora en la atención prestada fue?				
¿CÓMO PODEMOS MEJORAR NUESTROS SERVICIOS? ¿Qué nos recomienda para mejorar nuestros productos y nuestros servicios? Marque con una X					
SUGERENCIA Y/O QUEJA					
INFRAESTRUCTURA (AMBIENTE)	Limpieza Instalaciones (oficinas)	Limpias		Sucias	
	Baterías Sanitarias	Limpias		Sucias	
	Espacio Físico	Amplio		Pequeño	
	Mobiliario (sillas, mesas, equipos otros)	Es suficiente		Insuficiente	
RAPIDEZ EN ATENCIÓN AL SERVICIO	Ágil	Lento	Es necesario incremento del personal para la rapidez del servicio	SI	NO
OTROS: Especifique					