

TEMA 2.

INFORMACIÓN, ATENCIÓN Y RECEPCIÓN DE PERSONAL VISITANTE.

LA ATENCIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO.

3ª PARTE.

3. LA INSATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS. QUEJAS Y RECLAMACIONES.

Toda empresa desea proporcionar un servicio tal que todos los clientes queden satisfechos del mismo. Pero esto es una utopía. Siempre hay ciudadanos insatisfechos. El reto de toda empresa está en ofrecer al cliente un servicio sin problemas. Pero es la empresa y, en nuestro caso, el personal de administración y servicios que representan ante los ciudadanos a la Administración pública los que tienen que tratar con ellos, de forma que, cuando las cosas vayan mal, somos nosotros lo que tenemos que reconducir la situación para recobrar la buena imagen de la función pública, haciendo todo lo posible para satisfacerles.

Una de las mayores gratificaciones que podemos obtener de nuestro trabajo de atender a los ciudadanos es la sensación de haber ayudado positivamente a satisfacer sus necesidades o resolver su problema, obteniendo una solución satisfactoria tanto para el cliente como para la Administración.

9

Algunas causas de Insatisfacción de los clientes:

- La atención ha sido descuidada o incorrecta.
- El servicio ha sido lento.
- La persona que prestó el servicio lo ha llevado a cabo con indiferencia.
- La persona que prestó el servicio no sabía de qué estaba hablando.
- Se le ha dado información contradictoria por más de un empleado.
- El empleado público le ha dicho al ciudadano que no tenga razón al estar insatisfecho.
- El ciudadano ha sido transferido por teléfono a otro empleado sin previo aviso.
- Al ciudadano no le gusta la apariencia del empleado público.

Podemos reconducir las anteriores situaciones para recomponer la imagen de la entidad y lograr de nuevo la satisfacción de los ciudadanos. ¿Cómo?

- Prestándoles atención y asistencia inmediata.
- Tomándoles en serio y tratándoles con respeto.
- Aplicando las técnicas de escucha activa, feedback, asertividad...
- Comunicándoles nuestro compromiso de hacer todo lo posible para que la situación se arregle.
- Dándoles la seguridad de que la persona responsable del error no lo volverá a repetir y será entrenada para hacerlo bien.
- Compensándoles de alguna forma por las molestias ocasionadas.
- Asegurándonos de que el error no volverá a repetirse.

A) Cómo tratar al ciudadano enfadado: la escucha física.

Una persona en situaciones tensas o desagradables puede llegar a cambiar su estado de ánimo, incluso llegar a perder los nervios. Ante una situación así conviene realizar el «doble juego», que consiste en no dejarnos afectar en nuestro trabajo por el estado de nerviosismo del cliente y a la vez conseguir que este perciba por nuestra actitud que estamos a su servicio, pendientes de él y de su problema.

Esto se puede conseguir aplicando la técnica de la escucha física:

- Mirar al ciudadano directamente: hacer esto implica que prestamos toda nuestra atención a la conversación con el cliente. No permitir que nada nos distraiga.
- Acercarnos a él, pero sin invadir su espacio íntimo. Esto refuerza la impresión de que le prestamos toda nuestra atención.
- Abrir nuestra postura: no crucemos los brazos o las piernas. Esto puede hacer pensar instintivamente al cliente que ocultamos algo.
- Mirar a los ojos (entre tres y siete segundos cada vez). No conviene que le miremos fijamente a los ojos durante más tiempo porque puede intimidarle.
- Centrarse en la escucha: no mantengamos una postura rígida; hagamos saber al cliente que le estamos prestando atención mediante la sonrisa, con movimientos de cabeza, utilizando respuestas simples («Sí», «claro», «eso es», «ya»... Esto ayuda a que el cliente sepa que le estamos escuchando y continuará hablando).
- Relajarnos durante la escucha: evitemos cualquier muestra de tensión; adoptemos, si procede, una postura informal. Sonriamos cuando sea apropiado ya que así ayudaremos al cliente a sentirse relajado y se abrirá más a nosotros, dejando de lado otros problemas que no nos incumben, pero que pueden dificultar la solución.

La escucha física es una técnica que nos va a permitir, mediante un lenguaje no verbal, tranquilizar y relajar el ánimo de nuestro cliente. Pero no olvidemos que:

B) Cómo tratar las reclamaciones.

En la base de toda reclamación hay una frustración: el cliente siente el hecho por el que reclama como una injusticia, como una humillación o como un sentimiento de falta. Esta frustración va a tomar la forma de una protesta que se exteriorizará en una agresividad más o menos fuerte, según el temperamento del interlocutor.

Cualquiera que sea el origen de una reclamación, el objetivo a alcanzar por nuestra parte es la satisfacción del cliente. Satisfacción que nacerá tanto por la forma en que hemos recibido y tratado la reclamación como por la solución inmediata que aportemos.

A veces no se puede responder afirmativamente a las reclamaciones de los clientes, pero siempre se les debe recibir correctamente. Al final recordará la forma en que le hemos atendido y agradecerá los esfuerzos realizados para satisfacerle.

No olvidemos que la agresividad que trae el cliente se va a focalizar sobre la primera persona de la entidad con la que trate (telefonista, secretaria, conserje...).

Las reglas a seguir en esta situación son:

Disminuir la tensión:

- a) Recoger siempre con calma y consideración la reclamación. Poner al cliente en condiciones psicológicas, físicas y materiales, favorables al diálogo.
- b) Permanecer calmado. No sentirse personalmente afectado, pero no evitar la responsabilidad. Objetivar y despersonalizar los hechos.
- c) Dejar hablar y escuchar. Hace falta que el reclamante vacíe su cólera. A menudo una reclamación se atenúa dejándole que se exprese; puede debilitarse por sí misma al ser expresada en voz alta. La escucha nos irá proporcionando los elementos de la respuesta. Quien se siente escuchado está su vez en mejores condiciones de escuchar.
- d) No entrar en discusión. Respondiendo violentamente no haremos más que excitar la imaginación del cliente y entraremos en proceso de conflicto. Pero no demos la impresión de no estar afectados o de que no nos concierne.

Escuchar objetivamente la situación:

- a) Ponernos del lado del cliente. Hacerle saber que comprendemos sus dificultades y preocupaciones. Tomar notas, cuando sea necesario: esta actitud calma al cliente, que siente que le escuchamos. También le invita a ser más prudente en sus afirmaciones.
- b) Establecer hechos. Hay que hacer hablar a nuestro interlocutor. Transformaremos la reclamación en pregunta, en reformulación y conseguiremos hacer la historia de la reclamación: causas, responsabilidades...Así llevaremos al cliente a elementos concretos y precisos (hechos, no opiniones).

Proponer una solución:

9

En este punto habrá que hacer un diagnóstico de responsabilidad, con mucha prudencia si el cliente está equivocado, y con las excusas apropiadas si tiene razón. Hay que:

- Estudiar objetivamente la solución.
- Proponer solución.

Al cliente, en general, no le gusta la responsabilidad anónima. Será preciso indicar le dónde y cómo nos hemos equivocado y qué área es la responsable, pero sin escurrir el bulto. En cualquier caso, reconocer el error, pero proponiendo una solución que sea satisfactoria, si la hubiere. No prometamos lo que no estamos seguros de poder cumplir.

El tratamiento constructivo de una reclamación es una fuente de progreso para nuestra entidad y de satisfacción para nosotros mismos.

C) Quejas y reclamaciones.

Las reclamaciones son informaciones facilitadas por los ciudadanos en las que expresan insatisfacciones con el contenido dado a su demanda. Por ejemplo, información errónea o ausente. Se trata de una causa objetiva y en general puede ser debida a una atención o mala gestión de la demanda ciudadana. Actuando diligente y profesionalmente se soluciona el problema.

Las quejas son informaciones facilitadas por la ciudadanía en las que expresan des acuerdos en el trato personal recibido del profesional que le ha atendido (con la «forma» con que se ha respondido a su demanda).

Una queja puede ser valiosa porque da información de primera mano sobre cómo es percibida por los usuarios la calidad de los servicios. Además, una queja lleva implícita una idea de mejora que puede ser utilizada por la organización para adaptar sus servicios a las necesidades de los ciudadanos, sin olvidar por ello el deber de cumplir las obligaciones que conlleva la prestación del servicio.

Las sugerencias son propuestas aportadas por los ciudadanos relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por la Administración.

4. FUNCIONES DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

La Ley 30/ 1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (vigente hasta el 2 de octubre de 2016) dentro del catálogo de derechos de los ciudadanos, que recoge en su artículo 35, incluía en sus párrafos a), b) y g), tres que se hallan directamente relacionados con la función general de la información:

- a) A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.
- b) A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- g) A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

En base a estos derechos, y teniendo en cuenta que el fin de la Administración Pública es satisfacer los intereses y necesidades de los ciudadanos, se aprobó el Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano.

Los tres derechos citados se corresponden con los expresados en los epígrafes a), b) y f) del artículo 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPACAP), que ha derogado la Ley 30/1992.

Este Real Decreto, en su artículo 1 indica que la información administrativa es un cauce adecuado a través del cual los ciudadanos pueden acceder al conocimiento de sus derechos y obligaciones y a la utilización de los bienes y servicios públicos.

Por otro lado, es conveniente tener en cuenta la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, cuyo objeto es ampliar y reforzar la transparencia de la actividad pública, regular y garantizar el derecho de acceso a la información relativa a aquella actividad y establecer las obligaciones de buen gobierno que deben cumplir los responsables públicos así como las consecuencias derivadas de su incumplimiento.

Esta Ley, aplicable a la Administración General del Estado, las Administraciones de las Comunidades Autónomas y de las Ciudades de Ceuta y Melilla y las entidades que integran la Administración Local, define la información pública como los contenidos o documentos, cualquiera que sea su formato o soporte, que obren en poder de alguno de los sujetos incluidos en su ámbito de aplicación y que hayan sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones.

4.1. Tipos de información administrativa.

Según el Real Decreto, 208/1996, la información administrativa puede ser de dos tipos:

a) Información general:

Es la información administrativa relativa a:

- La identificación, fines, competencia, estructura, funcionamiento y localización de organismos y unidades administrativas.
- Los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que los ciudadanos se propongan realizar.
- La tramitación de procedimientos, a los servicios públicos y prestaciones.
- Cualesquiera otros datos que los ciudadanos tengan necesidad de conocer en sus relaciones con las Administraciones públicas, en su conjunto, o con alguno de sus ámbitos de actuación.

La información general se facilitará obligatoriamente a los ciudadanos, sin exigir para ello la acreditación de legitimación alguna.

Cuando resulte conveniente una mayor difusión, la información de carácter general deberá ofrecerse a los grupos sociales o instituciones que estén interesados en su conocimiento.

Se utilizarán los medios de difusión que en cada circunstancia resulten adecuados potenciando aquellos que permitan la información a distancia, ya se trate de publicaciones, sistemas telefónicos o cualquier otra forma de comunicación que los avances tecnológicos permitan.

b) Información particular.

Es la concerniente al estado o contenido de los procedimientos en tramitación, y a la identificación de las autoridades y personal al servicio de la Administración bajo cuya responsabilidad se tramiten aquellos procedimientos.

Esta información solo podrá ser facilitada a las personas que tengan la condición de interesados en cada procedimiento o a sus representantes legales.

Igualmente podrá referirse a los datos de carácter personal que afecten de alguna forma a la intimidad o privacidad de las personas físicas. La información sobre documentos que contengan datos de esta naturaleza estará reservada a las personas a que se refieran con las limitaciones y en los términos establecidos en la normativa vigente en materia de Protección de Datos de Carácter Personal; y las anteriormente citadas Leyes 19/2013 y 39/2015.

Esta información será aportada por las unidades de gestión de la Administración General del Estado. No obstante, para asegurar una respuesta ágil y puntual a los interesados, podrán estar dotadas de las oportunas conexiones con las unidades y oficinas de información administrativa que colaborarán con aquellas cuando así se establezca.

4.2. Las funciones de atención al ciudadano.

El artículo 4 del Real Decreto 208/1996, señala que la atención personalizada al ciudadano comprenderá las funciones siguientes:

- a) De recepción y acogida a los ciudadanos, al objeto de facilitarles la orientación y ayuda que precisen en el momento inicial de su visita, y, en particular, la relativa a la localización de dependencias y funcionarios.
- b) De orientación e información, cuya finalidad es la de ofrecer las aclaraciones y ayudas de índole práctica que los ciudadanos requieren sobre procedimientos, trámites, requisitos y documentación para

los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar, o para acceder al disfrute de un servicio público o beneficiarse de una prestación.

Esta forma de facilitar a los ciudadanos el ejercicio de sus derechos, en ningún caso podrá entrañar una interpretación normativa, ni consideración jurídica o económica, sino una simple determinación de conceptos, información de opciones legales o colaboración en la cumplimentación de impresos o solicitudes.

c) De gestión, en relación con los procedimientos administrativos, que comprenderá la recepción de la documentación inicial de un expediente cuando así se haya dispuesto reglamentariamente, así como las actuaciones de trámite y resolución de las cuestiones cuya urgencia y simplicidad demanden una respuesta inmediata.

d) De recepción de las iniciativas o sugerencias formuladas por los ciudadanos, o por los propios empleados públicos para mejorar la calidad de los servicios, incrementar el rendimiento o el ahorro del gasto público, simplificar trámites o suprimir los que sean innecesarios, o cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de la sociedad en sus relaciones con la Administración General del Estado y con las entidades de derecho público vinculadas o dependientes de la misma.

e) De recepción de las quejas y reclamaciones de los ciudadanos por las tardanzas, desatenciones o por cualquier otro tipo de actuación irregular que observen en el funcionamiento de las dependencias administrativas.

f) De asistencia a los ciudadanos en el ejercicio del derecho de petición, reconocido por los artículos 29 y 77 de la Constitución.

Las unidades de información administrativa orientarán a los ciudadanos sobre la naturaleza y el modo de ejercer este derecho, así como sobre las autoridades y órganos a los que hayan de dirigir sus escritos; sin perjuicio de ello, estas unidades deberán elevar a los órganos competentes las peticiones que reciban, en las que no figure el destinatario o conste erróneamente.

4.3. Límites del acceso a la información pública.

El artículo 105.b de la Constitución Española estableció que la Ley regularía el acceso de los ciudadanos a los archivos y registros administrativos, salvo en lo que afecte a:

- La seguridad y defensa del Estado.
- La averiguación de los delitos.
- La intimidad de las personas.

En estos términos, el artículo 12 de la Ley 19/2013 señala que todas las personas tienen derecho a acceder a la información pública.

La Ley 19/2013, en su artículo 14 se refiere a los límites de este derecho, indicando que el derecho de acceso podrá ser limitado cuando acceder a la información suponga un perjuicio para:

- a) La seguridad nacional.
- b) La defensa.
- c) Las relaciones exteriores.
- d) La seguridad pública.
- e) La prevención, investigación y sanción de los ilícitos penales, administrativos o disciplinarios.

- f) La igualdad de las partes en los procesos judiciales y la tutela judicial efectiva.
- g) Las funciones administrativas de vigilancia, inspección y control.
- h) Los intereses económicos y comerciales. i) La política económica y monetaria.
- j) El secreto profesional y la propiedad intelectual e industrial.
- k) La garantía de la confidencialidad o el secreto requerido en procesos de toma de decisión.
- l) La protección del medio ambiente.

La aplicación de los límites será justificada y proporcionada a su objeto y finalidad de protección y atenderá a las circunstancias del caso concreto, especialmente a la concurrencia de un interés público o privado superior que justifique el acceso.

Si la información solicitada contuviera datos especialmente protegidos que revelen la ideología, afiliación sindical, religión y creencias, el acceso únicamente se podrá autorizar en caso de que se contase con el consentimiento expreso y por escrito del afectado, a menos que dicho afectado hubiese hecho manifiestamente públicos los datos con anterioridad a que se solicitase el acceso.

Si la información incluyese datos especialmente protegidos que hagan referencia al origen racial, a la salud y a la vida sexual, o datos relativos a la comisión de infracciones penales o administrativas que no conllevaran la amonestación pública al infractor, el acceso sólo se podrá autorizar en caso de que se cuente con el consentimiento expreso del afectado o si aquél estuviera amparado por una norma con rango de Ley.

Con carácter general, y salvo que en el caso concreto prevalezca la protección de datos personales u otros derechos constitucionalmente protegidos sobre el interés público en la divulgación que lo impida, se concederá el acceso a información que contenga datos meramente identificativos relacionados con la organización, funcionamiento o actividad pública del órgano.

Cuando la información solicitada no contuviera datos especialmente protegidos, el órgano al que se dirija la solicitud concederá el acceso previa ponderación suficientemente razonada del interés público en la divulgación de la información y los derechos de los afectados cuyos datos aparezcan en la información solicitada, en particular su derecho fundamental a la protección de datos de carácter personal.

En los casos en que la aplicación de alguno de los límites previstos no afecte a la totalidad de la información, se concederá el acceso parcial previa omisión de la información afectada por el límite, salvo que de ello resulte una información distorsionada o que carezca de sentido. En este caso, deberá indicarse al solicitante que parte de la información ha sido omitida.

4.4. Solicitud de acceso a la información pública.

El procedimiento para el ejercicio del derecho de acceso se iniciará con la presentación de la correspondiente solicitud, que deberá dirigirse al titular del órgano administrativo o entidad que posea la información. Cuando se trate de información en posesión de personas físicas o jurídicas que presten servicios públicos o ejerzan potestades administrativas, la solicitud se dirigirá a la Administración, organismo o entidad a las que se encuentren vinculadas.

La solicitud podrá presentarse por cualquier medio que permita tener constancia de:

- a) La identidad del solicitante.
- b) La información que se solicita.
- c) Una dirección de contacto, preferentemente electrónica, a efectos de comunicaciones.

d) En su caso, la modalidad que se prefiera para acceder a la información solicitada.

El solicitante no está obligado a motivar su solicitud de acceso a la información. Sin embargo, podrá exponer los motivos por los que solicita la información y que podrán ser tenidos en cuenta cuando se dicte la resolución. No obstante, la ausencia de motivación no será por sí sola causa de rechazo de la solicitud.

Los solicitantes de información podrán dirigirse a las Administraciones Públicas en cualquiera de las lenguas cooficiales del Estado en el territorio en el que radique la Administración en cuestión.

Se inadmitirán a trámite, mediante resolución motivada, las solicitudes:

- a) Que se refieran a información que esté en curso de elaboración o de publicación general.
- b) Referidas a información que tenga carácter auxiliar o de apoyo como la contenida en notas, borradores, opiniones, resúmenes, comunicaciones e informes internos o entre órganos o entidades administrativas.
- c) Relativas a información para cuya divulgación sea necesaria una acción previa de reelaboración.
- d) Dirigidas a un órgano en cuyo poder no obre la información cuando se desconozca el competente.
- e) Que sean manifiestamente repetitivas o tengan un carácter abusivo no justificado con la finalidad de transparencia de la Ley 19/2013.

En el caso en que se inadmita la solicitud por concurrir la causa prevista en la letra d), el órgano que acuerde la inadmisión deberá indicar en la resolución el órgano que, a su juicio, es competente para conocer de la solicitud.

Si la solicitud se refiere a información que no obre en poder del sujeto al que se dirige, éste la remitirá al competente, si lo conociera, e informará de esta circunstancia al solicitante.

Cuando la solicitud no identifique de forma suficiente la información, se pedirá al solicitante que la concrete en un plazo de diez días, con indicación de que, en caso de no hacerlo, se le tendrá por desistido, así como de la suspensión del plazo para dictar resolución.

Si la información solicitada pudiera afectar a derechos o intereses de terceros, debida mente identificados, se les concederá un plazo de quince días para que puedan realizar las alegaciones que estimen oportunas. El solicitante deberá ser informado de esta circunstancia, así como de la suspensión del plazo para dictar resolución hasta que se hayan recibido las alegaciones o haya transcurrido el plazo para su presentación.

Cuando la información objeto de la solicitud, aun obrando en poder del sujeto al que se dirige, haya sido elaborada o generada en su integridad o parte principal por otro, se le remitirá la solicitud a éste para que decida sobre el acceso.

La resolución en la que se conceda o deniegue el acceso deberá notificarse al solicitante y a los terceros afectados que así lo hayan solicitado en el plazo máximo de un mes desde la recepción de la solicitud por el órgano competente para resolver.

Este plazo podrá ampliarse por otro mes en el caso de que el volumen o la complejidad de la información que se solicita así lo hagan necesario y previa notificación al solicitante.

Serán motivadas las resoluciones que denieguen el acceso, las que concedan el acceso parcial o a través de una modalidad distinta a la solicitada y las que permitan el acceso cuando haya habido oposición de un tercero.

Cuando la mera indicación de la existencia o no de la información supusiera la vulneración de alguno de los límites al acceso se indicará esta circunstancia al desestimarse la solicitud.

Transcurrido el plazo máximo para resolver sin que se haya dictado y notificado resolución expresa se entenderá que la solicitud ha sido desestimada.

Las resoluciones dictadas en materia de acceso a la información pública son recurribles directamente ante la Jurisdicción Contencioso-administrativa, sin perjuicio de la posibilidad de interposición de la reclamación potestativa prevista en el artículo 24 de la Ley 19/2013.

El incumplimiento reiterado de la obligación de resolver en plazo tendrá la consideración de infracción grave a los efectos de la aplicación a sus responsables del régimen disciplinario previsto en la correspondiente normativa reguladora.

El acceso a la información se realizará preferentemente por vía electrónica, salvo cuando no sea posible o el solicitante haya señalado expresamente otro medio. Cuando no pueda darse el acceso en el momento de la notificación de la resolución deberá otorgarse, en cualquier caso, en un plazo no superior a diez días.

Si ha existido oposición de tercero, el acceso sólo tendrá lugar cuando, habiéndose concedido dicho acceso, haya transcurrido el plazo para interponer recurso contencioso administrativo sin que se haya formalizado o haya sido resuelto confirmando el derecho a recibir la información.

Si la información ya ha sido publicada, la resolución podrá limitarse a indicar al solicitante cómo puede acceder a ella.

El acceso a la información será gratuito. No obstante, la expedición de copias o la trasposición de la información a un formato diferente al original podrá dar lugar a la exigencia de exacciones en los términos previstos en la Ley 8/1989, de 13 de abril, de Tasas y Precios Públicos, o, en su caso, conforme a normativa autonómica o local que resulte aplicable. 9