

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	Febrero 23 de 2018	Segunda versión del Documento

PROTOCOLOS DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO AUNAP

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
 Camilo Echeverry Contratista Oficina de Atención al Ciudadano  Laura Góngora Díaz Contratista Planeación	 José Duarte Carreño Secretario General	 José Duarte Carreño Secretario General

**PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO
AUTORIDAD NACIONAL DE ACUICULTURA Y PESCA**

Contenido

1. Objetivo	3
2. Alcance	3
3. Aspectos Generales	3
4. Atributos para prestar un buen servicio	3
5. Elementos comunes en todos los canales	4
5.1 Actitud	4
5.2 Lenguaje	4
6. Canales de atención y comunicación	4
7. Protocolos de atención y servicio al ciudadano	5
7.1 Atención preferencial	5
7.1.1 Atención para adultos mayores o mujeres embarazadas:	5
7.1.2 Atención a niños, niñas o adolescentes:	5
7.1.3 Atención a personas de Talla Baja:	5
7.1.3 Atención a personas en condiciones de discapacidad:	6
7.2 Atención presencial	9
7.2.1 Protocolo general en atención presencial	9
7.4 Atención virtual	10
7.4.1 Protocolo de Atención Virtual	10
7.5 Atención escrito	12
7.6 Atención telefónica	12
8. Protocolo General de Atención y Servicio telefónico	12
9. Consideraciones generales para la atención de situaciones difíciles	15

1. Objetivo

La AUNAP a través del Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano, pretende ofrecer una herramienta que facilite y mejore la calidad de atención y servicio al ciudadano, a través de la estandarización de pautas, comportamientos y lineamientos, que refuercen nuevas conductas e interacción frente a la prestación del servicio en la entidad, mejorando la capacidad de respuesta.

Se hace necesario establecer pautas o lineamientos en el proceso de atención, con el objetivo de lograr una mayor calidad en la atención y estandarizar el servicio haciendo el uso correcto de los protocolos definidos para cada uno de los canales de atención.

2. Alcance

Aplica para todos los funcionarios y contratistas.

3. Aspectos Generales

La definición de protocolos en la prestación del servicio en la AUNAP, se convierte en un medio que permite contribuir a la mejora del servicio al ciudadano, buscando generar mayor confianza y satisfacción al mismo. La calidad del servicio al ciudadano es el insumo fundamental que permite la toma de decisiones para la mejora continua, según resultados de medición, como encuestas de satisfacción.

4. Atributos para prestar un buen servicio

La AUNAP ha definido los siguientes atributos para prestar un buen servicio, que son las características relacionadas con una atención de calidad:

- ✓ **Respeto:** Se refiere a la consideración con que se trata a una persona y que es digno de ser tolerado, reconociéndole un valor social.
- ✓ **Amabilidad:** Es un acto o comportamiento afable y afectuoso hacia otra persona, generando empatía, sin ningún tipo de interés o intención.
- ✓ **Inclusión:** Enfoque que responde positivamente a la diversidad de las personas y a las diferencias individuales, garantizando la igualdad en oportunidades.
- ✓ **Efectividad:** Nos permite llegar a los objetivos o meta, con las herramientas y capacidades posibles, buscara la forma de obtener su resultado, es el equilibrio entre eficacia y eficiencia.

5. Elementos comunes en todos los canales

“Tratar de ponerse en los zapatos del otro...”

Además de los atributos antes descritos a la hora de atender cualquier ciudadano, debemos tener siempre presente estas dos características para brindar un eficiente servicio y atención:

5.1 Actitud

- ✓ Tener la disposición de ser amables y cordiales
- ✓ saludar al ciudadano y atender con educación
- ✓ Una adecuada entonación.
- ✓ Mostrar interés genuino, atento y ayudar para solucionar alguno problema o pregunta que por parte del ciudadano surja.

5.2 Lenguaje

- ✓ Aprender a escuchar
- ✓ Utilizar un lenguaje claro y comprensible hacia el ciudadano, debemos dar respuestas consistentes
- ✓ Use un lenguaje seguro y positivo, y recuerde siempre mostrar empatía
- ✓ Ofrecer información relevante y precisa
- ✓ Expresarnos adecuadamente (tono de la voz, palabras asertivas)

Lenguaje no verbal son los signos comunicativos gestuales y corporales, que debemos aprender a reconocer y controlar, para adaptarlo a las circunstancias. Además refleja la actitud y estado de ánimo.

- ✓ Establecer contacto visual
- ✓ Mantener una posición del cuerpo elegante y positiva, no cansada o de desgano.
- ✓ Cuidar la imagen personal con un aspecto aseado y adecuado al puesto de trabajo.
- ✓ Mantener limpios, ordenados el lugar de trabajo y espacios en general.

6. Canales de atención y comunicación

Canales de atención y comunicación			
Presenciales	Telefonico	Virtual	Escrito
Oficinas de atención Bogotá y Regionales	Linea fija en Bogotá	Correo electrónico	Ventanilla de Correspondencia
	Lineas telefonicas de las regionales	Redes Sociales	Buzon de Sugerencias
		Página Web: Enlace Buzon PQRSD	

7. Protocolos de atención y servicio al ciudadano

Los canales de atención que ofrece la AUNAP al ciudadano, (se encuentran descritos en la Carta de Trato digno a la Ciudadanía) son el medio a través del cual, se presentan diferentes tipos de requerimientos o solicitudes, y es la oportunidad de estar en contacto con el ciudadano.

7.1 Atención preferencial (Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente)

Es el procedimiento establecido por la entidad para brindar atención de manera prioritaria a ciudadanos en situaciones particulares y vulnerables, como lo son adultos mayores, mujeres embarazadas, adolescentes y personas en condición de discapacidad.

Así mismo se prioriza la atención a personas con enfoque diferencial, como lo son sectores LGTBI, personas en situación de vulnerabilidad y víctimas del conflicto armado, comunidades afrocolombianas, palanqueras o raizales, y pueblos gitanos,

7.1.1 Atención para adultos mayores o mujeres embarazadas: Una vez ingresen adultos o mujeres embarazadas a las instalaciones de la entidad, la persona encargada de recepción, se encargara de forma inmediata de la orientación de los ciudadanos que cumplan con esta condición.

7.1.2 Atención a niños, niñas o adolescentes: Las solicitudes niños, niñas y adolescentes tienen prelación sobre los demás ya que hay que escucharlos atentamente y otorgar siempre tratamiento reservado a su solicitud.

7.1.3 Atención a personas de Talla Baja: Se define como el trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza.

- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, adapte la situación y ubicación para que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.

- Cuando camine junto a una persona de baja estatura, disminuya el paso, ya que la longitud del paso de estas personas es inferior al suyo.
- Recuerde tratar al ciudadano o ciudadana según su edad cronológica, puede ser común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.
- Verifique que durante el proceso de atención, los elementos necesarios estén al alcance de la mano de la persona que accede al servicio.
- Tenga en cuenta que las personas de baja estatura requieren equipos que estén a su altura.

7.1.3 Atención a personas en condiciones de discapacidad:

- **Discapacidad física:** Se entiende por una deficiencia para desplazarse, usar eficazmente las piernas, los brazos y/o el tronco debido a una parálisis, rigidez, dolor entre otras deficiencias en común.

Importante:

- ✓ Establecer una relación de aceptación e igualdad
- ✓ Preguntar a la persona con discapacidad si requiere ayuda, si la acepta, solicítele que le explique qué debe hacer y como
- ✓ No tocar sus elementos de ayuda (muletas, bastón, caminador) ni los separe de el a menos de que él lo indique
- ✓ No tome a la persona con discapacidad de los brazos sin que él lo solicite
- ✓ No apresurar a la persona ni jalarlo bruscamente
- ✓ En caso de tener que cargar la silla de ruedas deber ser realizado por mínimo dos personas y de forma en que el ciudadano con discapacidad lo indique
- ✓ No dejar objetos recargados en sus elementos de ayuda.
- ✓ No transportar las personas en silla de ruedas, a menos que él ella lo solicite.

- **Discapacidad auditiva:** Es un déficit total o parcial en la percepción que se evalúa por el grado de pérdida de la audición en cada oído. La discapacidad auditiva aparece como invisible, ya que no presenta características físicas evidentes y se hace notoria fundamentalmente por el uso del audífono y en las personas que han nacido sordas o han adquirido la pérdida auditiva a muy temprana edad o por el modo de hablar.

Sordas: poseen una deficiencia total o profunda

Hipo acústicas: poseen una deficiencia parcial es decir, que cuentan con un resto auditivo el cual puede mejorar con el uso de audífonos.

Importante:

- ✓ Hablar frente a la persona, articulando las palabras en forma clara y pausada.

- ✓ Procurar no taparse la boca o voltear la cara, ya que esto le dificulta leer los labios.
 - ✓ No hablar exageradamente.
 - ✓ Tener cuidado con el lenguaje corporal que se maneje, ya que puede transmitir un mensaje diferente.
 - ✓ Si no se entiende lo que la persona trata de decir, se le puede pedir que lo repita o que lo escriba.
 - ✓ Si la persona se comunica escribiendo, procurar que sea breve y claro.
 - ✓ Si la persona viene acompañada de un intérprete, procurar dirigirse a la persona directamente y no al intérprete.
- **Discapacidad visual:** Se refiere a las personas con pérdida total de la vista o pérdida parcial de la vista. Se debe tener en cuenta el campo visual (el espacio visible con la mirada fija en un punto) y la agudeza visual (la capacidad del ojo para percibir objetos).
 - Las personas con ceguera:** Se pueden reconocer ya que utilizan un bastón blanco con una parte fluorescente, el cual utilizan para esquivar obstáculos y para que las personas puedan darse cuenta de que se trata de una persona ciega.
 - Las personas con disminución visual:** Utilizan un bastón verde que conserva las mismas características que el bastón blanco. Solo cambia su color para que las personas puedan darse cuenta de que se trata de una persona con disminución de vista.Además de ambos bastones también utilizan un perro guía, el cual está completamente adiestrado para acompañar, guiar, alcanzar objetos entre otras funciones.
- Importante:**
- ✓ No halar o tirar de la ropa.
 - ✓ Hablarle a la persona en un tono moderado y a la vez darle una información clara y concisa.
 - ✓ Orientar a la persona con claridad, usando expresiones claras como: "en frente suyo se encuentra", "voy a sacar una fotocopia a" con el fin de que la persona esté debidamente enterada.
 - ✓ Se puede utilizar con tranquilidad las palabras MIRAR, VER...
 - ✓ Si la persona trae perro guía, no distraerlo, no consentirlo, no darle alimentos, no sujetar por el arnés, además permitir que el perro guía ingrese al establecimiento antes que la persona a la cual está guiando.
 - ✓ Si la persona solicita ayuda para movilizarse de un lugar a otro, posar la mano sobre su hombro o sobre su brazo.
 - ✓ Si se le entrega algún documento, decirle con claridad cuáles son los documentos.
 - ✓ Si el funcionario debe retirarse de su puesto, debe informárselo a la persona con discapacidad visual antes de dejarla sola.

- ✓ Procurar no tener obstáculos (materas, cables, puertas semiabiertas, entre otros) tener señalización en vidrios y puertas transparentes.
- **Discapacidad sordo ceguera:** Es una discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias sensoriales (visual y auditiva), que genera en las personas que la padecen problemas de comunicación únicos y necesidades especiales derivadas de la dificultad para percibir de manera global, conocer, y por tanto interesarse y desenvolverse en su entorno.
Importante:
 - ✓ Se debe informar que se está presente, tocando suavemente a la persona en el brazo u hombro.
 - ✓ Ya que no se sabe si la persona conserva la capacidad visual, tatar de ponerse en su campo de visión.
 - ✓ Si la persona utiliza audífono, procurar hablarle claramente y vocalizando correctamente.
 - ✓ Si la persona viene con un acompañante, prestar atención a las indicaciones que nos dé acerca de cuál es el método el cual utiliza la persona para comunicarse.
 - ✓ También se puede dirigir a la persona escribiéndole en un papel blanco con letras grandes y en preferencia con tinta negra.
- **Discapacidad cognitiva:** se entiende por una disminución en las actividades cognitivas e intelectuales del individuo entre estas discapacidades las más comunes son. El autismo, el síndrome down, el síndrome asperger y retraso mental. Esta discapacidad afecta principalmente el desarrollo de la parte verbal y matemática de las personas que la padecen.
Importante:
 - ✓ Dirigirse directamente a la persona y no a su acompañante, recuerde incluirla siempre en las conversaciones.
 - ✓ Debe presentársele información preferiblemente visual con mensajes concretos y cortos.
 - ✓ Mantenga la calidad en la atención prestada, el hecho de que la persona no entienda con la misma velocidad que los demás no significa que se deba dar un servicio de menor calidad
 - ✓ Sea paciente al hablar con una persona con discapacidad intelectual al dar explicación y escucharlo.
- **Discapacidad mental:** Se entiende por discapacidad mental que es un trastorno definido por la presencia de un desarrollo mental incompleto o detenido, afecta las funciones cognitivas, las del lenguaje, las motrices, la socialización y la adaptación al ambiente.
Importante:
 - ✓ Dirigirse con respeto
 - ✓ Realice el saludo de manera habitual

- ✓ Realice preguntas cortas de manera en lenguaje claro y sencillo
- ✓ Confirme que la información brindada fue comprendida
- ✓ Tenga en cuentas las opiniones y sentimientos expresados por estas personas

7.2 Atención presencial

La AUNAP brinda una atención presencial a los ciudadanos, para que accedan a información más directa o realizar diferentes tramites o consultas y está integrado por la oficina de atención al ciudadano en Bogotá y las oficinas en cada regional, facilitando la comunicación entre la entidad y el ciudadano,

Este tipo de atención inicia desde que el ciudadano ingresa a nuestra entidad, su primer contacto es con las recepcionistas ubicadas en los piso 6 o 14, si es necesario se direcciona a Atención al Ciudadano.

Se atienden consultas respecto a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, estado de los trámites, notificación de actos administrativos y radicación de documentos.

7.2.1 Protocolo general en atención presencial

- ✓ Saludar al ciudadano, tan pronto se aproxime procurando no tener objetos que obstaculicen su paso.
- ✓ Ingresarlo en la base de datos de visitantes, fecha y hora, luego llamar a la respectiva área a donde se va a dirigir. Pedirle la cedula,
- ✓ Si requiere ser atendido por el área, se le indicará al ciudadano el lugar al cual debe dirigirse.
- ✓ Al terminar la visita del ciudadano, ingresar en la base de datos la hora de salida y así dar por terminado la atención presencial.
- ✓ Deje lo que esté haciendo mientras sirve al ciudadano o ciudadana; esto le hará sentir que él o ella merece toda su atención.
- ✓ Asienta en señal de comprensión.
- ✓ Si es posible, utilice el nombre del ciudadano(a), antecedido por "señor, señora o señorita"

Debemos evitar:

En el momento de la atención presencial, debemos tener en cuenta el omitir ciertas palabras, acciones o gestos las cuales pueden incomodar a la persona a la cual nos dirigimos, por ejemplo:

- ✓ No saludar o despedirse del ciudadano.
- ✓ Tutear.
- ✓ Utilizar la frase "me entiende", ya que puede ser descortés y ofensivo para el ciudadano.
- ✓ Gritar en lugar de hablar.
- ✓ Primero escuchar al ciudadano.

- ✓ Acercarse mucho a la persona al momento de hablar con ella.
- ✓ Ignorar al usuario.
- ✓ Bostezar o señalar.
- ✓ No mirar al ciudadano cuando está dirigiendo la palabra el funcionario, dar la espalda, aspecto de burla, o secretarse con otro funcionario.
- ✓ ni retoque su maquillaje en su puesto de trabajo ni a la vista de las ciudadanas y ciudadanos.
- ✓ No coma ni mastique chicle mientras está en su puesto de trabajo.

El puesto de trabajo desde donde se atiende al ciudadano: estará siempre bien presentado:

- ✓ Mantenerlo en perfecto orden y aseo.
- ✓ Las carteras y demás elementos personales (celulares) deben ser guardados fuera de la vista del ciudadano(a).
- ✓ No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.
- ✓ No se consumirán comidas ni bebidas en los puestos de trabajo.
- ✓ La papelería e insumos deben estar guardados en las gavetas del escritorio.
- ✓ Mantén tu lugar de trabajo ordenado

7.4 Atención virtual

Este canal hace como referencia las tecnologías de comunicación y de información para la atención pública que garantizará la oferta de información, trámites y servicios, así como la participación ciudadana para dar un impulso determinante al Decreto 1151 de 2008 y la estrategia Gobierno en Línea, la cual pretende lograr la inclusión social y en la competitividad del país a través de la apropiación y el uso adecuado de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC). Al utilizar los medios digitales se obvian desplazamientos y tiempos para realizar trámites.

7.4.1 Protocolo de Atención Virtual

La atención virtual facilita el acceso, uso, apropiación y fortalecimiento, por parte de los ciudadanos a información pertinente, veraz en línea y oportuna sobre los servicios que presta la AUNAP.

Se encuentra información de interés general sobre la AUNAP en la página WEB, se reciben cualquier tipo de PQRSD por medio del correo electrónico de atención al ciudadano y difusión de información y noticias de interés de la AUNAP, en las redes sociales. A través de las redes también puede formular sus peticiones, consultas, solicitudes, quejas y reclamos.

Para dar cumplimiento a este protocolo se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- ✓ Tenemos un correo institucional al cual no puede acceder un tercero

- ✓ La imagen que tengamos en la cuenta de correo institucional debe guardar cierto profesionalismo ya que mostramos la cara de la entidad, no publiquemos fotos como si fuera alguna red social personal.
- ✓ Confirmar si la solicitud refiere a la entidad; de lo contrario remitirla a la oficina de Servicio al Ciudadano y se debe informar de ello al ciudadano
- ✓ En el campo "destinatario" designar la persona a quien se le enviara la respuesta
- ✓ En el campo "asunto" especificar de una manera concisa el tema a tratar
- ✓ Verificar si el mensaje se envía a apersonas que realmente lo necesitan, muchas veces lo envían a terceros con el fin de dar a conocer que el mensaje si se respondió, y no para un tema importante.
- ✓ Utilizar siempre un tono impersonal
- ✓ Empezar la comunicación con una frase como "Según su solicitud de fecha..., relacionada con..." o "En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con..."
- ✓ Prestar mucha atención a lo que dice el mensaje muchas veces un correo electrónico suele ser más largo y difícil de entender.
- ✓ Redactar oraciones cortas y precisas, si el mensaje es largo separar por párrafos.
- ✓ No usar mayúscula sostenida a menos que sea necesario, se puede usar negrilla para resaltar alguna palabra o idea.
- ✓ Revisar el correo antes de enviarlo, así podemos corregir cualquier error y evitar generar una mala impresión ante el ciudadano.
- ✓ Finalización de respuesta a la solicitud, debemos tener en cuenta el colocar todos los datos necesarios bajo la firma, para que la persona lo identifique y pueda colocarse en contacto de ser necesario:

Firma para el correo AUNAP



AUNAP
 AUTORIDAD NACIONAL
 DE ACUICULTURA Y PESCA

"Acuicultura y Pesca con responsabilidad"

 MINAGRICULTURA

 **TODOS POR UN
 NUEVO PAÍS**
 PAZ EQUIDAD EDUCACION

Nombre y apellidos del servidor

Cargo - área

Calle 40A No 13-09 Piso 6. Edificio UGI
 Bogotá, Colombia

PBX: (571) 3770500

www.aunap.gov.co

*Protege el medio ambiente, no imprimas
 este mensaje si no es necesario.*

7.5 Atención escrito

Por medio de este canal el ciudadano puede realizar comunicaciones escritas, solicitar información y algún tipo de solicitud. También hace referencia a las PQRSD que el ciudadano realiza por escrito y radica en la ventanilla.

La AUNAP cuenta con un buzón de sugerencias en un formato establecido, se encuentra en Bogotá pisos 6, 14 y 15 y en cada una de las regionales, mensualmente se abre con un testigo y se deja constancia en un formato con firma de la cantidad de PQRSD que ingresaron, esto con el objetivo de mejorar el servicio en la entidad.

7.6 Atención telefónica

Este canal es utilizado a nivel central en Bogotá y en las oficinas de las regionales donde cuenta con extensiones a todas las áreas en las instalaciones de la AUNAP y orienta al ciudadano sobre sus necesidades a nivel nacional y se orienta consultas de trámites, requisitos, solicitudes e información en general.

Siguiendo el siguiente protocolo, usted puede prestar un adecuado servicio de atención al ciudadano o internamente telefónicamente:

8. Protocolo General de Atención y Servicio telefónico

Los protocolos son las herramientas que cuenta el servidor público, para asegurar un servicio adecuado.

	Actividad	Lineamiento
1	Saludo	Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca, buenos (días o tardes) le habla (nombre del funcionario) de (área donde labora).
2	Pregunta al Ciudadano sobre su petición o solicitud.	¿En que le podemos servir?
3	Identificar solicitud	<ol style="list-style-type: none"> 1. Si es competencia de la autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca continuar con la actividad 2. Si no lo es, indicar que no es de competencia de la AUNAP si sabemos informarle donde se debe comunicar. <p>Lineamiento 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Escuche al ciudadano. ✓ Tenga amabilidad y respeto por el ciudadano. ✓ No se comprometa con temas que no pueda cumplir.

		<p>✓ Indique claramente el procedimiento y los tiempos establecidos por ley de respuesta.</p>
4	Resolver el requerimiento de competencia de la AUNAP.	<p>Por vía telefónica:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Si es información de nuestro conocimiento indicarle claramente al ciudadano. 2. Si no es de nuestro conocimiento, indicarle esto al ciudadano e informarle número de extensión del área encargada y dejarle saber la extensión de Servicio al Ciudadano para futuras comunicaciones. <p>Por correo electrónico:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar que la información de respuesta sea la requerida en la solicitud del ciudadano y cumpla con los parámetros establecidos y políticas de la entidad. 2. Direccionar a Servicio al Ciudadano para su reporte y No. De requerimiento. 3. Informar en el correo la transferencia a Servicio al Ciudadano.
5	Resolver el requerimiento de competencia a otra área de la AUNAP	<p>Si se requiere ayuda de un tema desconocido, consulte con un funcionario capacitado para dar respuesta o llame telefónicamente al área correspondiente.</p> <p>Lineamiento 2: Si aplica para línea de atención.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Llamar al área competente para indagar si es posible la atención telefónica. ✓ Transferir llamada al área competente de la AUNAP.
6	Direccionar el requerimiento al área competente de la AUNAP.	<p>Asegúrese de que el direccionamiento sea el correcto al área competente de la AUNAP, número de teléfono o extensión a transferir la llamada al ciudadano y persona de contacto.</p> <p>Importante: Remítase al directorio de la AUNAP.</p>
7	Despedida	<p>¿Le puedo colaborar en algo más? Muchas gracias por su comunicarse con la Autoridad Nacional de Acuicultura y pesca.</p>

Si debe hacer que el ciudadano o ciudadana espere:

- ✓ Explíqueme porqué debe pedirle que espere y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- ✓ Al volver a tomar la llamada diga: "Muchas gracias por esperar".
- ✓ Informarle si debe transferir la llamada, la extensión y nombre de la persona que lo atenderá.
- ✓ Dígame a la persona a quien le transfiere la llamada el nombre de quien llama y el asunto.
- ✓ Permita al ciudadano(a) colgar primero.

Para recordar...

- ✓ Se debe contestar máximo a los tres (3) timbres de la llamada.
- ✓ No dejar a la persona esperando demasiado tiempo (40 segundos es mucho).
- ✓ Reduzca el mínimo la cantidad de veces que transfiere la llamada.
- ✓ Es necesario que el funcionario hable con nitidez, con una buena articulación y vocalización para que el ciudadano comprenda el mensaje.
- ✓ Se debe ser persuasivo y contundente; para ello es importante hacer énfasis en las palabras claves de la conversación.
- ✓ Dar al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.

Muy Importante...

- ✓ Evitar apagar, no contestar o silenciar los teléfonos del servicio. Todas las llamadas se deben contestar.
- ✓ Abstenerse de comer durante la atención de la llamada

Independiente de la oficina o punto de contacto en el que se establezca comunicación es importante tener en cuenta:

- ✓ **Uso de un lenguaje claro y sencillo:** Evitar al máximo la utilización de lenguajes técnicos y/o términos legales. De ser necesario citar información de este tipo debe hacerse como información de soporte, pero siempre dando prioridad a la información explícita.
- ✓ **Cordialidad en la comunicación:** Durante todo el tiempo de contacto con el ciudadano deben mantenerse las normas básicas de cortesía.
- ✓ **Divulgar el uso de los puntos de contacto existentes:** es importante incentivar al ciudadano al uso de los canales de comunicación no presenciales (Portal Web, correo electrónico, redes sociales etc.) informándoles los beneficios y comodidad que presenta su utilización.

9. Consideraciones generales para la atención de situaciones difíciles

Dado el caso en muchas ocasiones puede llegar a las entidades ciudadanos-usuarios inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, es necesario tener en cuenta las siguientes consideraciones para facilitar el servicio:

- ✓ Mantenga una actitud amigable.
- ✓ Deje que el ciudadano se desahogue no lo interrumpa.
- ✓ Evite pedir al ciudadano que se calme.
- ✓ Evite calificar el estado de ánimo del ciudadano.
- ✓ Hágale saber al ciudadano-usuario que lo escucha con atención.
- ✓ Ofrézcale disculpas si es el caso y hágale sentir que usted comprende su situación.
- ✓ Enfóquelo en el problema, evite tomar la situación como algo personal.
- ✓ Empiece a solucionar el problema.
- ✓ Obtenga de su interlocutor toda la información que necesite.
- ✓ Verifique con el ciudadano la calidad y cantidad de la información obtenida repitiéndole todos los datos.
- ✓ Ponga al ciudadano una alternativa de solución sin prometerle nada que no pueda cumplir.
- ✓ Si el mismo problema se presenta con otro ciudadano, infórmelo a su jefe inmediato para que la solución sea de fondo.
- ✓ Invite al ciudadano a presentar formalmente su descontento mediante una queja o reclamo e infórmele que a partir de esta comunicación la entidad estudiara la solución y planteara mejoras al interior.

Bibliografía

1. Departamento Nacional de Planeación. (s.f.). Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente. Bogotá.