



# Manual de **Protocolo de Servicio y Atención** al Ciudadano

 <p>Institución de Educación Superior <b>UCEVA</b> Unidad Central del Valle del Cauca</p>	<b>GESTIÓN PROYECCIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CÓDIGO: GBG-GCOR-D-007</b>
	<b>INSTRUCTIVO</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 12/Dic/2022</b>

## CONTENIDO

<b>INFORMACIÓN GENERAL DEL DOCUMENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>Objetivo.....</b>	<b>3</b>
<b>Objetivos específicos .....</b>	<b>3</b>
<b>Alcance .....</b>	<b>3</b>
<b>ELEMENTOS COMUNES A TODOS LOS CANALES .....</b>	<b>4</b>
<b>Atributos del servicio .....</b>	<b>4</b>
<b>¿Por qué aplicarlos en el servicio? .....</b>	<b>4</b>
<b>FORMAS DE COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS (CANALES DE ATENCION) .....</b>	<b>5</b>
<b>CANAL PRESENCIAL .....</b>	<b>5</b>
<b>CANAL VIRTUAL (CORREO ELECTRONICO, REDES SOCIALES) .....</b>	<b>7</b>
<b>CANAL VIA TELEFONICA .....</b>	<b>8</b>
<b>ATENCIÓN A USUARIOS ESPECIALES .....</b>	<b>10</b>
<b>Usuarios con discapacidad.....</b>	<b>10</b>
<b>Discapacidad auditiva:.....</b>	<b>11</b>
<b>Discapacidad visual:.....</b>	<b>11</b>
<b>Discapacidad física o motora:.....</b>	<b>12</b>
<b>Atención población adulta mayor: .....</b>	<b>13</b>
<b>Atención niños y adolescentes.....</b>	<b>14</b>
<b>Atención población LGBTI .....</b>	<b>14</b>
<b>Usuarios difíciles o personas agresivas .....</b>	<b>15</b>
<b>ATENCIÓN DE RECLAMOS .....</b>	<b>15</b>

	<b>GESTIÓN PROYECCIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CÓDIGO: GBG-GCOR-D-007</b>
	<b>INSTRUCTIVO</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 12/Dic/2022</b>

## INFORMACIÓN GENERAL DEL DOCUMENTO

### Objetivo

Establecer los protocolos de atención al ciudadano, como guía y pautas de comportamiento que deben cumplir los servidores de la Unidad Central del Valle del Cauca, en su relación con los usuarios en los diferentes canales de atención, para garantizar un adecuado y oportuno servicio, que satisfaga sus necesidades y expectativas.

### Objetivos específicos

- Establecer pautas de comportamiento que faciliten a los funcionarios de la UCEVA para que actúen con confianza, seguridad, de manera eficiente, personalizada y amable ante los ciudadanos en cada uno de los canales de atención.
- Brindar herramientas de calidad en la atención al ciudadano, que refuercen destrezas en el trato de los usuarios.
- Unificar criterios a tener en cuenta a la hora de brindar atención al ciudadano, para que todos aquellos funcionarios de la Unidad Central del Valle del Cauca que atienden al público, lo hagan con la convicción de que con su labor están contribuyendo a prestar un excelente servicio.

### Alcance

El presente documento aplica a todos los servidores públicos, contratistas y particulares que desempeñan funciones públicas en la UCEVA especialmente aquéllos que tienen relación directa con los usuarios externos. Con el propósito de que estos protocolos sean una herramienta simple al momento de tener contacto con los usuarios.

 <p>Institución de Educación Superior <b>UCEVA</b> Unidad Central del Valle del Cauca</p>	<b>GESTIÓN PROYECCIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CÓDIGO: GBG-GCOR-D-007</b>
	<b>INSTRUCTIVO</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 12/Dic/2022</b>

## ELEMENTOS COMUNES A TODOS LOS CANALES

### Atributos del servicio

Un servicio de calidad debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el ciudadano tiene sobre el servicio que necesita y que alcance la satisfacción. Como mínimo, el servicio debe ser:

- **Respetuoso:** los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias
- **Amable:** cortés pero también sincero.
- **Confiable:** de la manera prevista en las normas y con resultados certeros.
- **Empático:** el servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.
- **Incluyente:** de calidad para todos los ciudadanos sin distingos, ni discriminaciones.
- **Oportuno:** en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.
- **Efectivo:** resuelve lo pedido.

### ¿Por qué aplicarlos en el servicio?

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

<b>Actitud- Empatía</b>	<b>Confiability</b>	<b>Oportunidad</b>
Mantener relaciones con los usuarios	Exactitud con que se brindan las soluciones o respuestas	Dar cumplimiento con las fechas establecidas
<b>Veracidad</b>	<b>Pertinencia</b>	<b>Accesibilidad a la información</b>
La información se ajusta a la verdad asociada al servicio	Dar cumplimiento con el objetivo trazado. Que el usuario obtenga el resultado	Información actualizada y concisa

	<b>GESTIÓN PROYECCIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CÓDIGO: GBG-GCOR-D-007</b>
	<b>INSTRUCTIVO</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 12/Dic/2022</b>

## **FORMAS DE COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS A TRAVÉS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN**

La Unidad Central del Valle del Cauca realiza los procesos de comunicación con sus usuarios de diferentes formas teniendo en cuenta los canales de atención, como lo son; el Canal presencial, telefónico y virtual; en cada una de las formas mencionadas se requiere por parte de la Institución en especial de las dependencias que tiene relación directa con los usuarios dar el cumplimiento de los elementos básicos que contribuyan a mantener buenas relaciones con los usuarios y lograr especialmente la comprensión de los mismos en lo que respecta a la información que la UCEVA emite por distintos canales.

Las recomendaciones o lineamientos definidos a continuación, pretenden ser una orientación para la actuación verbal y no verbal de los funcionarios de la UCEVA, con el propósito de brindar calidad en la comunicación con los usuarios en cada uno de los momentos.

En la UCEVA se establecen diferentes líneas de atención a los usuarios, siendo tres (3) donde se describen las recomendaciones a tener en cuenta en cada uno de los canales.

### **1. CANAL PRESENCIAL:** Atención personal en las instalaciones de la Institución.

#### **Sugerencias generales:**

<b>Presentación personal</b>	La presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto del funcionario de la Unidad Central del Valle del Cauca.
<b>Comportamiento</b>	Comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular o con sus compañeros si no es necesario para completar la atención solicitada, indisponen al usuario, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.
<b>Expresividad en el rostro</b>	Mire al interlocutor a los ojos ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés.

	<b>GESTIÓN PROYECCIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CÓDIGO: GBG-GCOR-D-007</b>
	<b>INSTRUCTIVO</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 12/Dic/2022</b>

<b>La voz y el lenguaje</b>	El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible. Es de igual importancia moderar el tono de voz, para no afectar o interferir en las actividades de otras personas y en la atención al ciudadano cuando se trate de la atención presencial.
<b>La postura</b>	La postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.
<b>El puesto de trabajo</b>	El cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.

### Otras sugerencias

- Saludar de inmediato, de manera amable. Durante el saludo presentarse indicando el nombre y dando la bienvenida a la Unidad Central del Valle del Cauca. Ejemplo: buenos días, buenas tardes, mi nombre es..., bienvenido a la ... en qué puedo ayudarlo.
- Tener clara la información relacionada con documentos y requisitos que debe presentar el usuario para acceder a los servicios y además las dependencias de la entidad o dónde ubicar dicha información para el momento que el ciudadano lo requiera.
- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerca.
- Si la solicitud no puede ser resuelta: explicarle al usuario las razones e indicarle de forma clara y amable qué debe hacer.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.
- Al finalizar la atención, preguntarle al usuario “¿Hay algo más en que pueda servirle?”

	<b>GESTIÓN PROYECCIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CÓDIGO: GBG-GCOR-D-007</b>
	<b>INSTRUCTIVO</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 12/Dic/2022</b>

- Al finalizar la atención, despedirse de manera amable y cálida.

## **2. CANAL VIRTUAL. Atención a través de: CORREO ELECTRONICO, REDES SOCIALES, PORTAL WEB, CHAT)**

### **Sugerencias generales:**

- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- El servidor de la Unidad Central del Valle del Cauca es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.
- Analizar si la solicitud compete a la dependencia, de lo contrario, remitirla a la dependencia encargada e informar de ello al ciudadano.
- Seguir los procesos establecidos por la UCEVA con relación al uso de plantillas, firmas y demás documentos.
- Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.
- Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.
- No usar mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- Cuidar la ortografía.
- No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.

	<b>GESTIÓN PROYECCIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CÓDIGO: GBG-GCOR-D-007</b>
	<b>INSTRUCTIVO</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 12/Dic/2022</b>

- Si la solicitud no es clara, es necesario hacer preguntas como: “¿Puede precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?” “¿Me puede facilitar algún dato adicional?”
- Comunicarse con el ciudadano usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
- Se puede sugerir consultar otros canales como la página web -por ejemplo, las preguntas frecuentes-u otro medio con información pertinente.
- Dividir las respuestas largas en bloques, no en un solo texto.
- Al finalizar, enviar un mensaje de cierre al ciudadano para comprobar que entendió la respuesta.

**3. CANAL TELEFONICO:** Permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través del PBX o conmutador de la institución y teléfonos celulares institucionales.

#### **Sugerencias en el Canal telefónico:**

- Mantener el auricular frente a la boca a una distancia aproximada de 3 centímetros. Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Mantener una postura relajada y natural proyecta el comportamiento mediante la voz.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- Tener clara la información relacionada con documentos y requisitos que debe presentar el usuario para acceder a los servicios.
- Tener clara la información relacionada con las demás dependencias de la Unidad Central del Valle del Cauca o dónde ubicar dicha información para el momento que el ciudadano lo requiere.

	<b>GESTIÓN PROYECCIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CÓDIGO: GBG-GCOR-D-007</b>
	<b>INSTRUCTIVO</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 12/Dic/2022</b>

- Si se requiere transferir la llamada, indicarle al ciudadano de esto y se estima que el tiempo de espera será largo, darle la opción al ciudadano de que se mantenga en la línea u ofrecer devolverle la llamada después, siempre y cuando los procedimientos

de la entidad lo permitan; si el ciudadano acepta la devolución de la llamada, debe pedirle su número telefónico y, efectivamente, devolver la llamada.

- Verificar con el ciudadano que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- Permitirle al ciudadano colgar primero.
- Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.

### **Algunos consejos adicionales**

- El tono de voz. A través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir. Por ejemplo, una voz monótona hace pensar a quien escucha que lo están atendiendo sin ganas, como por cumplir, pero sin buscar satisfacer. Debe usarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.
- La vocalización. Pronunciar claramente las palabras, sin “omitir” ninguna letra; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.
- La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.

	<b>GESTIÓN PROYECCIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CÓDIGO: GBG-GCOR-D-007</b>
	<b>INSTRUCTIVO</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 12/Dic/2022</b>

En general se debe de establecer series de recomendaciones al momento **de tratar con ciudadanos con diferentes discapacidades**. Estas recomendaciones son:

## **ATENCIÓN A USUARIOS ESPECIALES**

### **Usuarios con discapacidad**

La “Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad”, define a estas personas como “aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás”

A continuación, se dan algunas recomendaciones para tener en cuenta y lograr un mejor servicio.

- Atención preferencial a usuarios con discapacidad:
  - En la atención presencial tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- Brindar un trato respetuoso y diferencial
- No utilizar los términos: minusválido, inválido, discapacitado, lisiado, sordomudo u otras que atenten contra la imagen y las capacidades de las personas con discapacidad. El término apropiado es personas con discapacidad.
- Antes de ayudar, pregunte a la persona: ¿desea recibir ayuda? ¿Cuál sería la mejor forma de ayudarle?.
- Escuche siempre a las personas con discapacidad y permita que expresen sus necesidades.
- Complemente su atención a las personas con discapacidad con el uso de herramientas de comunicaciones alternas como lápiz, papel, imágenes o ejemplos que le permitan comprender mejor sus requerimientos.
- Escuche, explique con calma y de forma sencilla, y evite comportamientos que puedan hacer sentir incómoda o maltratada a la persona con discapacidad.

	<b>GESTIÓN PROYECCIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CÓDIGO: GBG-GCOR-D-007</b>
	<b>INSTRUCTIVO</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 12/Dic/2022</b>

- Verifique que la información suministrada al ciudadano con discapacidad ha sido efectivamente comprendida.

**Discapacidad auditiva:** Hablar de frente al usuario vocalizando lentamente sin exagerar, y por ningún motivo tapan los labios para que puedan ser leídos.

### Sugerencias

- Determinar en primera instancia cual es el canal comunicativo empleado por el ciudadano sordo, sea el lenguaje de señas, español escrito u oral.
- Si el ciudadano puede entender el español oral a través de la lectura de labios:
  - Ubicarse dentro del campo visual de la persona sorda.
  - Hablar despacio y mirando a la persona.
  - No voltear la cara.
  - No cubrirse la boca mientras da la información.
- Si se va a escribir que sea breve y conciso.
- Evitar ruidos ambientales y que otras personas hablen al tiempo.
- Si ella no está prestando atención, tocar levemente en el hombro.
- Utilizar frases cortas y precisas para dar alguna indicación a la persona.

**Discapacidad visual:** Mantener siempre informado al usuario sobre las actividades que se estén realizando y orientarlo con claridad sobre lo que se le pide que haga; cuando se le entreguen documentos, debe ser leído para que comprenda el asunto de lo entregado.

### Sugerencias

- Saludar claramente a la persona, presentarse con nombre y apellido.

	<b>GESTIÓN PROYECCIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CÓDIGO: GBG-GCOR-D-007</b>
	<b>INSTRUCTIVO</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 12/Dic/2022</b>

- Hablar y prestar atención al interlocutor, a pesar de que no pueda verle las personas ciegas o con baja visión perciben de donde procede la fuente de voz e identifican si mientras le hablan, se mira en otra dirección.
- Llamar a la persona por el nombre para que tenga claro que se dirige a ella.
- Hablar siempre de frente para que reciba el sonido adecuadamente.
- Usar todo el tiempo la comunicación oral.

**Discapacidad física o motora:** No tocar ni cambiar de lugar los instrumentos que utiliza el usuario de ayuda para su movilidad; A las personas de talla baja sin ningún tipo de discapacidad, también debe darse un trato especial para garantizar la integridad del servicio.

### Sugerencias

- Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a corta distancia.
- Procurar que las personas que usan muletas, las dejen siempre a su alcance.
- Identificar la ruta adecuada para movilizarse con mayor comodidad y amplitud dentro del punto de contacto hasta el punto de atención y/u oficina de destino.
- Si se va a mantener una conversación de mayor duración con una persona que va en silla de ruedas, situarse a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible y sin posturas forzadas.
- Antes de empujar la silla, preguntar siempre a la persona por el manejo de la misma.
- Ayudar si debe de transportar objetos.
- No apoyarse en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, es parte de su estación corporal.
- No tocar ni cambiar de lugar los instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón, sin antes pedir permiso o mencionarlo a la persona.
- Cuando deba acompañar a la persona, caminar despacio, con auxilio o no de aparatos y bastones, ir al ritmo de ella.

	<b>GESTIÓN PROYECCIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CÓDIGO: GBG-GCOR-D-007</b>
	<b>INSTRUCTIVO</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 12/Dic/2022</b>

- Cuando se empuje la silla de ruedas de una persona y se detenga para conversar con alguien, girar la silla de frente para que la persona también pueda participar de la conversación.
- Conducir la silla sujetándola con las dos manos y por la parte de atrás.
- Al llegar al destino, ubicar la silla en un sitio adecuado y verificar que ponga el freno.

**Atención población adulta mayor:** Es de vital importancia tener en cuenta factores actitudinales de su expresión corporal, gestual y verbal con lenguaje respetuoso sin uso de diminutivos como abuelito, ni expresiones paternalistas.

### Sugerencias

- Atención preferencial:
  - En la atención presencial tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- Respetar sus ritmos, valores, concepciones y conductas, esto no implica darle la razón sino buscar el consenso y hacerlo entender cada situación.
- Procurar ponerse en su lugar para comprender las solicitudes y poner la atención necesaria para no herirlos ni hacerlos sentir inútiles.
- Escuchar y ofrecerle validación primero en vez de dar soluciones o discutir, probablemente la persona sólo necesite hablar sobre lo que le está molestando, una vez que lo valide, podrá ofrecer una solución.
- Cuando un adulto mayor se extiende en su conversación, ser cortés en la forma que se atiende y escuchar hasta donde le sea posible y teniendo en cuenta lo siguiente:
  - Manejar el tiempo de acuerdo con la demanda.
  - Mostrar interés, pero dejar claro que debe atender a otras personas.
  - Hacer preguntas cerradas para aclarar y precisar la solicitud.

	<b>GESTIÓN PROYECCIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CÓDIGO: GBG-GCOR-D-007</b>
	<b>INSTRUCTIVO</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 12/Dic/2022</b>

## Atención niños y adolescentes

### Sugerencias

- Atención preferencial:
  - En la atención presencial tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- La atención será la establecida en el protocolo de atención presencial.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente exprese; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como “chiquito” o “mijito”, entre otros.
- Hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

## Atención población LGBTI

### Sugerencias

- Abstenerse de hacer gestos, ademanes o actitudes que denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos, forma de hablar.
- Se puede encontrar con personas cuyo aspecto es totalmente femenino pero que tienen bigote o con aspecto totalmente masculino que tengan falda, o personas andróginas, cuya vestimenta o ademanes no le permitan identificarle como masculino o femenino, por lo cual no asumir ni identificarlas con un género hasta que la persona de una pauta.
- Saludar e inmediatamente preguntar el nombre de la persona, esta dará la pauta para que se dirija a ella de acuerdo con su género de identificación (señor o señora), esto aplica particularmente para referirse a personas transgenerista.

	<b>GESTIÓN PROYECCIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CÓDIGO: GBG-GCOR-D-007</b>
	<b>INSTRUCTIVO</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 12/Dic/2022</b>

## **Usuarios difíciles o personas agresivas**

Cuando la atención sea solicitada por usuarios que se encuentran inconformes, ofuscados o enojados por alguna situación que se les ha presentado en nuestra institución, se recomienda seguir las siguientes recomendaciones, con el propósito de manejar y de afrontar la situación de la mejor manera:

- Procurar mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos.
- Escuchar al usuario atentamente, interesarse por él y la situación presentada.
- No perder el control, conservar la calma.
- No mostrarse agresivo verbalmente, ni con los gestos, ni con la postura corporal.
- Evitar calificar el estado de ánimo del usuario, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal.
- Cuidar el tono de la voz.
- Dar alternativas de solución, si las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- Si con las anteriores sugerencias no se logra el manejo de la situación, trasladar a otra instancia o buscar el apoyo del personal de Seguridad cuando la persona de muestras de agresividad.

## **ATENCIÓN DE RECLAMOS**

Cuando un funcionario de la Unidad Central del Valle del Cauca recibe un reclamo, tácitamente está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad, por ello debe:

- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.

	<b>GESTIÓN PROYECCIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CÓDIGO: GBG-GCOR-D-007</b>
	<b>INSTRUCTIVO</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 12/Dic/2022</b>

- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el ciudadano está solicitando.
- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución.

## **SATISFACION DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

A través de la oficina de Informática y Telemática se implementará la encuesta de satisfacción de atención al ciudadano, para ser aplicada en puntos de atención estratégicos. Lo ciudadanos tendrán la oportunidad de calificar la atención recibida, y los resultados de la misma permitirán a la institución evaluar el grado de satisfacción y de esta manera realizar las acciones correspondientes para el mejoramiento continuo.