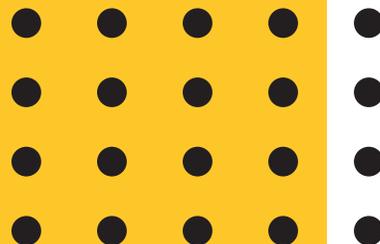




# Atención al usuario

El presente manual se dispone como una guía que permite la prestación de un servicio ágil, de calidad y enfocado en el usuario, por medio de todos los canales habilitados para tal fin.



# Técnicas ganadoras en la atención al usuario



**SONRÍA:** *Demuéstrele al usuario que es un gusto servirle*

*Una de las señales mas esperadas por los usuarios en el mundo, es la sonrisa de quien le presta el servicio, esta tiene un gran poder para lograr la atención de los usuarios.*

*Emoción representativa: felicidad, amabilidad, positivimos, y empatía.*



## RELACIONES HUMANAS

*Son el conjunto de reglas y normas para el buen desenvolvimiento del ser humano en la sociedad , o en su trabajo.*

*Es el estudio de como los individuos pueden trabajar eficazmente en grupos, con el proposito de satisfacer los objetivos de la organización y las necesidades personales.*



**DE LA MANO:** *con seguridad y calidez*

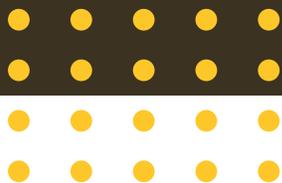
*No en todas las ocasiones, podemos saludar a los usuarios dandoles la mano. Sin embargo para muchos funcionarios, es usual poder saludar dando la mano proyectandose así como una persona calida y segura de si misma.*

*\*Dada la contigencia sanitaria por la pandemia del Covid-19, las autoridades sanitarias recomiendan no dar la mano y mantener una distancia segura de dos metros*

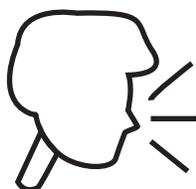


## APERTURA

*Ser consciente de las diferencias entre los puntos de vista de los demás, a causa de su edad, orientación sexual, nivel educativo, cultura, valores, entre otros. Mantener la*

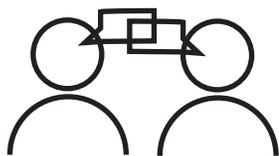


*propia opinión frente a las opiniones divergentes sin herir la sensibilidad de la otra persona.*



### *SENSIBILIDAD*

*Es la capacidad de entender el contenido lógico y emotivo de las ideas y opiniones del otro.*



### *SALUDO APROPIADO*

- 1. Muestre atención a lo que le dice el usuario*
- 2. No lleve sus problemas personales a la oficina, la prioridad de la atención es el usuario*
- 3. Haga contacto visual, salude y dé las gracias por preferir el ITBOY*
- 4. Mantenga la motivación en su trabajo y muestre al cliente que tan importante es para nosotros*



### *ACERCAMIENTO*

*Intente emplear el nombre del usuario, tan pronto logre identificarlo, ya sea porque recordó a la persona, porque se lo preguntó o con la ayuda del documento de identificación.*



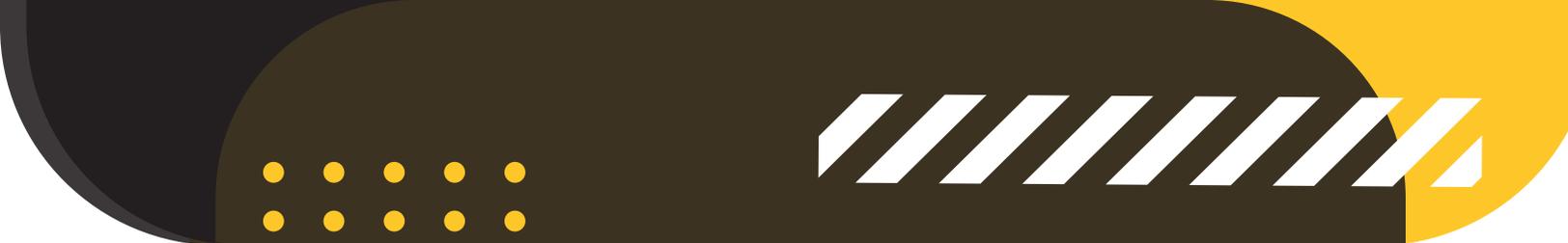
### *CONTACTO VISUAL*

*El contacto visual es la forma en la que los seres humanos determinamos que tanta atención nos está prestando una persona y que tanta empatía tenemos. Sin embargo, esto no significa que nos debemos quedar con la mirada fija en la otra persona, puesto que esto puede llegar a interpretarse de manera errónea, por lo que se aconseja tener un contacto visual natural con el usuario, que refleje su atención hacia él / ella, pero sin llegar a incomodarlo*



### *TRATO CORDIAL*

*los funcionarios deben mostrar siempre un trato amable y cordial, con todos y cada uno de los usuarios, haciendo notar que*



*están para servirlo y que se encuentran interesados en su satisfacción; mostrando un interés genuino, pues el usuario puede darse cuenta de un servicio forzado o falso, lo que puede causar disgusto o incomodidad.*

## **¡IMPORTANTE!**

### **ESTAR INFORMADOS**

*Tener información constante sobre las necesidades o expectativas de nuestros usuarios*

### **SER ESTRATÉGICOS**

*Reunir información, buscar soluciones, sugerir alternativas y asumir las diferentes situaciones con propiedad, son pautas fundamentales para fidelizar a nuestros clientes / usuarios.*

### **PARA TENER EN CUENTA:**

- 1. Demuestre una disposición instantánea al servicio*
- 2. Actúe con prontitud pero sin prisa*
- 3. Conozca profundamente los servicios y productos que ofrece y para quien trabaja.*
- 4. Emplee preguntas y sugerencias para definir las necesidades del usuario.*
- 5. No mienta, ni exagere para tratar de convencer al usuario*
- 6. Sonría y sea amable siempre*
- 7. Considere al cliente/ usuario como un huésped*



### **EXCELENTE SERVICIO**

*Los funcionarios del ITBOY deben procurar brindar un excelente servicio a todos y cada uno de los usuarios, sin perjuicio alguno, pues no existe un cliente pequeño y todos deben ser tratados por igual. Así mismo, no solo se deben preocupar por buscar nuevos clientes / usuarios, sino también por mantener a los antiguos, pues estos al ser*

*y reconozcarse como su anfitrión. 8*

*8. Antes de tratar de convencer debe estar convencido.*

*9. Tenga tacto al preguntar y hacer referencias.*

## **Usos, costumbres y actitudes de los funcionarios.**

*Conjunto de actos comúnmente aceptados como: estilos de vida, costumbres, usos y actitudes sociales que se pretende promover entre los funcionarios del ITBOY*

- 1. Ajuste su personalidad al medio ambiente y tipo de personas*
- 2. Atienda las críticas e inconformidades, son mejores que las alabanzas*



3. *Ofrezca sinceras disculpas cuando reciba una crítica*

4. *Cuando atienda a alguien, no se muestre somnoliento (a) o aburrido, esto es una falta de respeto*

5. *De las gracias cada vez que pueda y hagalo sinceramente*

6. *Brinde una atención cordial, oportuna, ágil y útil para el usuario.*

7. *Demuestre credibilidad, cumpla con lo que ofrece*

8. *Demuestre siempre ganas de ayudar*

9. *Es muy mala costumbre fijar la mirada en las personas que pasan*

10. *Escuche activamente*

11. *Establezca empatía, pongase en los zapatos de la otra persona*

12. *Este conciente de su estado de animo Evite la arrogancia (mantenga la mente abierta)*

13. *Hable en un tono adecuado*

14. *Haga comparaciones positivas*

15. *Haga sentir a las personas que las esta esperando y son sus invitados*

16. *Las personas valoran el tacto y la discreción*

17. *Maneje las preguntas conforme se presenten*

18. *Mantenga un alto grado de formalidad y una apariencia impecable*

19. *Masticar chicle, tomar agua en botella (comida) frente al usuario es de mal gusto*

20. *Muestrese amigable al presentarse*

21. *Muestrese entusiasta con lo que hace y dice. No demuestre perturbación cuando este esperando.*

22. *No trate de adivinar que quieren las personas, pregunteles, hagalo con cortesía*

23. *Jamás discuta o riña con sus compañeros de trabajo, esto muestra una imagen poco profesional y seria, tanto de usted, como de la entidad*



### **Entendiendo a las personas con discapacidad física**

No los trate como si tuvieran un impedimento mental , atiendalos con cortesía , sin hacerlos sentir inútiles.

Identifique la discapacidad del usuario y ayudelo de acuerdo a su necesidad específica.



### ***Ante la presencia de un menor de edad***

Tratelo con respeto y cortesía, preguntele su nombre.

Si el menor le hace una pregunta, trate de responder lo más adecuadamente posible, según su edad.

Al final, no olvide despedirse también del menor.



### ***Personas con discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública.***

Decreto 019 de 2012 Artículo 13 ATENCIÓN ESPECIAL A INFANTES, MUJERES GESTANTES, PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD, ADULTOS MAYORES, VETERANOS DE LA FUERZA PÚBLICA

“Todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efecto de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención PREFERENCIAL a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veteranos de la fuerza pública

## ***Atención al usuario con necesidades especiales***

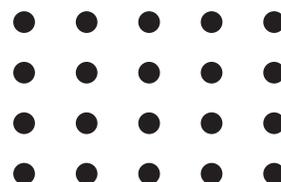


### ***Ante la presencia de un menor de edad***

*Presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes*

Decreto 019 de 2012 Artículo 12 PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES, QUEJAS O RECLAMOS POR PARTE DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.

“Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, queja o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra”





# Atención al usuario digital



La atención al usuario digital difiere en varios aspectos de la atención al usuario presencial, ya que debemos expresar a través de una pantalla, todas aquellas máximas contenidas en este manual, además de cuidar ciertas pautas extra, que enunciaremos a continuación.

## RESPUESTA AMIGABLE

*Dependiendo del tono, la voz y el mensaje de la entidad se crea una respuesta amigable, que sea cortés, cercana, amable y eficiente. Para el caso del ITBOY se maneja un tono institucional, una voz formal y un mensaje público. Quien responde en cualquier dependencia de la entidad, responde a nombre de toda la entidad.*

## CALIDAD VS CANTIDAD

*Al priorizar la atención del usuario recuerde que un usuario satisfecho y bien informado, es mucho mejor que diez usuarios insatisfechos y mal informados, centre su atención en la calidad, no en la cantidad*

## TIEMPO DE RESPUESTA

*El tiempo de respuesta óptimo es el menor posible, sin embargo, entendiendo que habrá situaciones en las que no se pueda dar una respuesta inmediata, se deberá priorizar por orden de llegada, importancia y relevancia, tanto para el cliente, como para la entidad. Siempre se debe responder al usuario, así sea con retraso y debe ofrecerse una disculpa por el mismo*

## NETIQUETA Y ATENCIÓN

*La netiqueta hace referencia a la forma en la que los modales y buenas costumbres tradicionales, migran al espacio digital. Es así que se recomienda siempre: NO usar mayúscula sostenida en la escritura de un párrafo o texto largo ya que se interpreta como gritar. No se deben revisar mensajes que no obtendrán respuesta. Es importante cuidar la ortografía, redacción, sentido y orden del mensaje. Menos es más, trate de simplificar su mensaje, ya que muchos usuarios no tendrán la disposición o el tiempo para leer un texto muy complicado o extenso. Siempre se debe saludar, agradecer y despedirse del usuario de manera cordial y dejando abierta la posibilidad de ponerse siempre en contacto con nosotros*

## Comunicación Digital

*La comunicación digital puede usarse tanto como una herramienta, o tanto como un arma, ya que en muchos casos se vuelve la puerta de entrada o primer contacto con el usuario. Por lo que es importante tener en cuenta que cada respuesta, representa una posición institucional, pública y objeto de un escrutinio constante por parte de nuestros usuarios y la comunidad en general.*



## NO SE DEBE ENVIAR

*En la comunicación institucional y dependiendo la voz y tono aceptados para la misma, se deben evitar acciones que lleguen a incomodar al usuario, tales como: tuteo, confianza excesiva, relato de anécdotas personales, envío de emoticones, stickers, abreviaciones de palabras, envío de imágenes inapropiadas o que se presten a diferentes lecturas.*

## CHAT Y CORREOS

*Es importante recordar, que las comunicaciones digitales deben reflejar en su esencia, el tipo de comunicación y trato que se suele brindar en persona, es decir, aplicarán las mismas pautas en cuanto a términos (Señor, señora, señorita, señores, etc) presentación, respeto y coherencia. Los correos y chats deben ser atendidos, teniendo en cuenta esta premisa*

### **La virtualidad como oportunidad**

*A partir de la aparición del nuevo coronavirus Covid - 19 a principios del año 2020, el mundo ha tenido que migrar más rápidamente al espacio digital.*

*Para las generaciones nativas de dicho espacio, este cambio no ha sido inesperado o brusco, sin embargo a muchos de generaciones menos familiarizadas con el entorno digital, sus maravillas y fallas, ha sido mucho más difícil, no obstante esta coyuntura ofrece la oportunidad de adaptarse, conocer, aprender y crecer en el espacio digital de múltiples formas, la atención al usuario digital, es una de ellas.*

## RECONOCER ERRORES

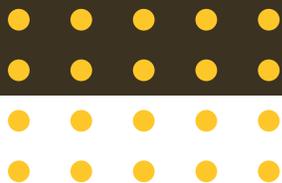
*Es importante revisar las acciones para evitar la comisión de algún error, omisión o mala información, sin embargo, en el caso en el que eventualmente dichos errores se presenten, es importante reconocer el error, no minimizar la molestia del usuario, no justificar la comisión del error y ofrecer alternativas que permitan la solución del error. De ser necesario, debe emitirse comunicados textuales, físicos o audiovisuales, ofreciendo una disculpa sincera*

## HATERS Y ACOSADORES

*En las redes sociales, existen varias clases de “personajes” que representan un papel y se mueven constantemente en el espacio virtual, generalmente fomentan discusiones, inician disputas, lanzan amenazas, insultan y difaman, constantemente tras perfiles falsos o tras múltiples perfiles, estos ataques pueden tener o no, un objetivo; el cual puede ser político, religioso, económico, moral o simplemente usan el ataque como forma de llamar la atención y crear relevancia en la red.*

*ES MUY IMPORTANTE jamás caer en ese tipo de actividades, no seguir el juego de los acosadores y haters.*

*La mejor forma de romper la cadena es usar frases corteses y repetitivas, que no den opción a la continuidad o desarrollo de una dinámica violenta, agresiva o difícil de manejar.*



#### **CÓMBITA**

Km 6 vía Tunja- Paipa Cuarto piso / patcombita@itboy.gov.co

#### **SANTA ROSA DE VITERBO**

Plaza de Mercado / patsantarosa@itboy.gov.co

#### **NOBSA**

Calle 4 con Carrera 10 – Esquina / patnobsa@itboy.gov.co

#### **SOATÁ**

Calle 12 con Carrera 4 -Esquina / patsoata@itboy.gov.co

#### **MONIQUIRÁ**

Calle 20 N° 02 – 06 / patmoniquira@itboy.gov.co

#### **SABOYÁ**

Carrera 9 N° 6- 58 / patsaboya@itboy.gov.co

#### **VILLA DE LEYVA**

Centro Comercial Villa de Leyva, Loc. 8 / patvilladeleyva@itboy.gov.co

#### **GUATEQUE**

Calle 10 con Carrera 3ª / patguateque@itboy.gov.co,

#### **MIRAFLORES**

Calle 3 N° 5 – 17 / patmiraflores@itboy.gov.co

#### **RAMIRIQUÍ**

C. C La Pradera, Loc 1 y 2 / patramiriqui@itboy.gov.co



Conoce más sobre nosotros en:

[www.itboy.gov.co](http://www.itboy.gov.co)