

——— **Tips de la** ———



**Agencia de
Desarrollo
Rural**

para brindar un
Servicio cálido y pertinente
a nuestros ciudadanos

SIEMPRE TENGA EN CUENTA

Quienes colaboran en la **Agencia de Desarrollo Rural** deben brindar atenciones con sensibilidad hacia las necesidades de las personas y con capacidad para no solo dar información, actualizada y única a través de todos los canales disponibles, sino resolver y anticiparse a sus expectativas.

Igualmente, deben garantizar la confidencialidad de los datos que las personas proporcionan en su relación con la entidad, y mostrar genuina preocupación e interés por el ciudadano o sus usuarios y partes interesadas, contribuyendo al fortalecimiento de la confianza.

VERBAL - PRESENCIAL E INCLUSO TELEFÓNICA

Reciba la solicitud.

Escuche atenta y activamente, observando a la otra persona, permítale exponer todas sus apreciaciones sin interrupción, no se distraiga, de manera que pueda recordar aspectos centrales y necesarios e ir haciendo el análisis que permita apoyar la resolución del asunto. Cuando finalice la intervención, parafrasee lo que la persona manifestó, destacando los aspectos focales que soportan la solicitud o inquietud, para confirmar que se comprendió lo dicho y que con base en esa información es que se procederá a brindar la orientación o respuesta, y de serle confirmada, proceda a contestar u orientar.

Resolución de la consulta u orientación.

Hable en forma pausada mas no lenta, vocalizando para que las palabras usadas sean bien escuchadas y entendidas, facilite información veraz, actualizada, completa y clara. Haga una pausa en medio de su intervención y confirme con la persona si hasta ese momento usted ha sido claro en la información o respuesta, si persiste alguna duda o se presenta una nueva, y escuche con atención para seguir o para despacharla. Al cerrar su interpelación, haga entrega de la documentación que haya que dar al ciudadano o cierre la conversación indicando que esa es toda la orientación o esa es la respuesta, y verifique que ha quedado comprendida y no se presenta alguna inquietud adicional.



ESCRITO - CHAT - WHATSAPP

- Reciba la solicitud.
- Analice el contenido.

Si quien recibe la consulta cuenta con la información suficiente para dar respuesta, entonces:

- Redacte la respuesta y envíela por la vía recibida.
- Registre la gestión realizada en el sistema Orfeo, que deberá contener la espuesta oficial suscrita por el líder de dependencia competente.
- Cierre la solicitud en el sistema de registro de la atención.

Si no cuenta con la información suficiente para dar respuesta:

- Realice la consulta a las dependencias que tengan injerencia en el tema o solicite apoyo al área responsable para que facilite la información de la respuesta.
- Cierre la solicitud en el sistema de registro de la atención.

Tratamiento de la respuesta.

Ante toda solicitud realizada por una persona ya sea una petición, consulta, trámite o reclamo, se deberá analizar la misma y elaborar la respuesta más adecuada que atienda en forma completa lo solicitado, y determinando si puede ser contestada desde el canal de atención en que se recibió o si es necesario una derivación, para entonces proceder en este sentido.

Resolución de la consulta-respuesta.

Una vez que se tenga la información a brindar, siga las siguientes pautas:

- **Evite los errores ortográficos**, en caso de que la plataforma disponga de corrector ortográfico haga uso del mismo.
- **Use expresiones y frases cortas, así como términos claros y concisos para garantizar comprensión y fluidez en la respuesta.**



- **No utilice mayúsculas**, salvo cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas en la comunicación escrita equivalen a tonos elevados en la comunicación verbal.
- **Transmita las respuestas de largo contenido en bloques de respuesta.**
- Si la solicitud no puede resolverse de forma inmediata, informe el motivo, el plazo de resolución previsto y el medio mediante el que se le brindará respuesta.
- En el mensaje de respuesta, siempre que sea posible, incluya el enlace a la fuente donde se obtuvo la información.

FRENTE A CRÍTICAS O QUEJAS VERBALES O ESCRITAS AL SERVICIO BRINDADO

Pronúnciese estrictamente respecto al contenido, comunicando que se ha tomado nota de la observación, señalando que la entidad adelantará las acciones que lleven a ajustar o buscar una solución para la situación, y agradezca la oportunidad de mejora que nos concede.

CANAL TELEFÓNICO - FIJO - CELULAR - LÍNEA GRATUITA

Para una correcta atención telefónica:

- **Identifíquese y dé la bienvenida** al ingreso de la llamada para generar una buena impresión, indique nombre completo de la entidad, la dependencia y su nombre. Finalice la bienvenida ofreciendo su ayuda.
- **Escuche el mensaje.** Escuche con interés y sin interrupciones hasta que finalice la formulación de la consulta, sin anticiparse ni presuponer lo que va a decir.
- **Indague hasta haber conseguido toda la información**, si el mensaje transmitido por la persona no ha quedado suficientemente claro, realice las preguntas para obtener la información hasta llegar a identificar con claridad la necesidad. Reformule la pregunta para asegurarse de haber comprendido correctamente la necesidad y eliminar posibles errores de comprensión.



- **Busque la información solicitada.** Quien atiende deberá buscar la información necesaria para evacuar la consulta.
- **Brinde la respuesta buscando la máxima comprensión de la persona que hace la consulta:** Transmita la información solicitada por el interlocutor de la manera más clara posible. La respuesta debe ser concisa, en lenguaje sencillo y de fácil comprensión. En caso de no poder brindar en el momento una respuesta adecuada, registre los datos de aquél para enviarle la respuesta a la brevedad y dentro del plazo de ley; también podrá derivar la llamada a la persona de la dependencia que pueda o sea responsable de darle respuesta, siempre en los casos que corresponda; o brindarle el contacto correspondiente de la entidad competente para contestarle.
- **Despídase:** La última imagen que la persona se lleva del servicio recibido se produce durante la despedida. Entonces, tenga en cuenta despedir al interlocutor por su nombre, de manera amable y cordial, agradecerle el haber utilizado el servicio e invitarlo a que vuelva a contactarse, siempre que lo necesite.
- **Registre** la gestión realizada.

PAUTAS PARA LA ADECUADA ATENCIÓN TELEFÓNICA

- Es conveniente que el tono de voz sea suave y pausado, al mismo tiempo que seguro y convincente.
- Adapte el nivel de lenguaje al de la persona con la que está hablando, con el fin de que se favorezca la comprensión por ambas partes.
- Exprese en términos positivos para empatizar con el interlocutor y evite las palabras y conceptos negativos.

EVITE

- Que la persona espere en el teléfono, ya sea antes de que se tome la llamada como durante la misma.
- Hablar deprisa, no vocalizando correctamente y omitiendo palabras.
- Guardar silencio total mientras escucha la consulta.

