

# **CARTILLA PROTOCOLOS DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN**

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL  
DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES - DIAN  
PROCESO: ASISTENCIA AL CLIENTE**

**VERSIÓN N° 1**

**AÑO 2018**

**Código CT – AC – 0054**

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	4
JUSTIFICACIÓN.....	5
1. OBJETIVOS.....	6
1.1. Objetivo General.....	6
1.2. Objetivos Específicos.....	6
2. ALCANCE .....	7
3. EL SERVICIO EN LA DIAN .....	8
3.1. El servicio al ciudadano cliente de la DIAN .....	8
3.2. Atributos del servicio.....	8
4. RELACIÓN SERVIDOR PÚBLICO Y CIUDADANO CLIENTE.....	10
5. COMPONENTES EN LA COMUNICACIÓN CON EL CIUDADANO CLIENTE .....	14
5.1 Escucha activa.....	14
5.2. Comunicación no verbal .....	15
6. ASPECTOS COMUNES Y NECESARIOS EN LA ATENCIÓN.....	17
7. CANALES DE ATENCIÓN.....	21
7.1. Canales de atención .....	21
8. PROTOCOLOS DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN .....	22
8.1. Protocolos de servicio con enfoque diferencial.....	22
8.1.1. Tipo de discapacidad y pautas básicas en la atención. ....	23
8.1.1.1. Atención a personas con discapacidad física o motora. ....	24
8.1.1.2. Atención a personas con discapacidad auditiva. ....	25
8.1.1.3. Atención a personas con discapacidad visual. ....	26
8.1.1.4. Atención a personas sordociegas .....	27
8.2. Protocolo población LGBTI .....	28
8.2.1. Atención a población LGBTI.....	29
8.3. Atención a población adulta mayor .....	29
8.4. Manejo de situaciones difíciles.....	30
8.4.1. Variables que intervienen en las situaciones difíciles que ocurren en la prestación del servicio. ....	30
8.4.2. Razones que explican el comportamiento de un ciudadano cliente molesto o difícil. ....	31
8.4.3 Como afrontar las situaciones difíciles. ....	33

9. PROTOCOLOS DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL .....	38
9.1. Fortalecimiento de conductas. ....	41
10. PROTOCOLOS DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA .....	41
10.1. Aspectos generales a tener en cuenta en el contacto telefónico. ....	45
10.2. Fortalecimiento de conductas.....	47
11. PROTOCOLOS DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN VIRTUAL.....	48
11.1. Aspectos generales.....	48
11.2. Aplicación de protocolo para atención por chat .....	49
11.3. Aplicación de protocolo para atención por foro.....	51
11.4. Aplicación de protocolo para atención de correo electrónico.....	52
11.5. Fortalecimiento de conductas.....	53

## INTRODUCCIÓN

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, lidera esfuerzos para coadyuvar a garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden público económico nacional, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras, cambiarias y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad. En tal sentido, el servicio es un compromiso permanente que los servidores públicos, deben desplegar en la cotidianidad de sus actuaciones, para satisfacer las necesidades de los ciudadanos clientes relacionadas con el cumplimiento de sus obligaciones.

Teniendo en cuenta que los ciudadanos clientes son el eje central de la gestión fiscal, todos los esfuerzos institucionales deben estar encaminados a satisfacer sus necesidades y expectativas dentro del marco legal vigente, con actitud amable, respetuosa y de escucha para facilitarles en condiciones de igualdad la gestión trámites y otros procedimientos administrativos - OPAS, que demanden a través de los canales de atención (telefónico, virtual y presencial).

El presente documento presenta los protocolos de servicio en la atención, que deben aplicarse en la Entidad, contiene la definición de objetivos, alcance, atributos del servicio, el protocolo específico para cada canal y la carta de trato digno como componente bilateral del servicio.

Los protocolos de servicio son una herramienta que contribuye a mejorar la calidad de servicio prestado por la DIAN, por lo tanto, invitamos a los directivos, servidores públicos y todas las personas que se vinculen a la Entidad, para que se apropien de ellos, con el fin de aplicarlos para impactar a los ciudadanos clientes con una atención estructurada, oportuna y eficiente.

## JUSTIFICACIÓN

La Dirección de Gestión de Ingresos a través de la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente ha venido trabajando colectivamente en el desarrollo de un nuevo modelo de servicio institucional articulado a las políticas y modelos de mejoramiento de gestión eficiente del servicio al ciudadano, dirigida por el Departamento Nacional de Planeación - DNP, mediante el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano - PNSC, pretendiendo consolidar a la Entidad como líder del servicio realizando acciones que acerquen y fortalezcan los vínculos de manera armónica entre los procesos y los ciudadanos clientes, en el marco del planteamiento estratégico institucional.

El planteamiento estratégico de la DIAN se diseña teniendo como referente entre otros el “Modelo de Gestión Pública Efectiva” y el “Modelo de Integración de la Planeación y la Gestión”, los dos, tendientes mejorar la efectividad, la colaboración, la eficiencia, capacidades y técnicas, para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos clientes; así mismo, mejorar los mecanismos de interacción y acceso de los ciudadanos clientes a la oferta de trámites y otros procedimientos administrativos - OPAS.

Para lograr lo anterior, se debe garantizar una atención estandarizada, por ello es necesario diseñar e implementar protocolos de servicio en la atención que promuevan en los servidores públicos de la Entidad comportamientos similares de servicio frente a los ciudadanos clientes, unificando atributos, actitudes y conductas que conlleven a interiorizar y a desplegar una cultura de calidad en el servicio prestado.

# 1. OBJETIVOS

---

## 1.1. Objetivo General

- Consolidar los protocolos de servicio en la atención, como guía y pautas de comportamiento que deben cumplir los servidores públicos de la DIAN y/o agentes, en su relación con los ciudadanos clientes en los diferentes canales de atención, para garantizar un adecuado y oportuno servicio, que satisfaga sus necesidades y expectativas.

## 1.2. Objetivos Específicos

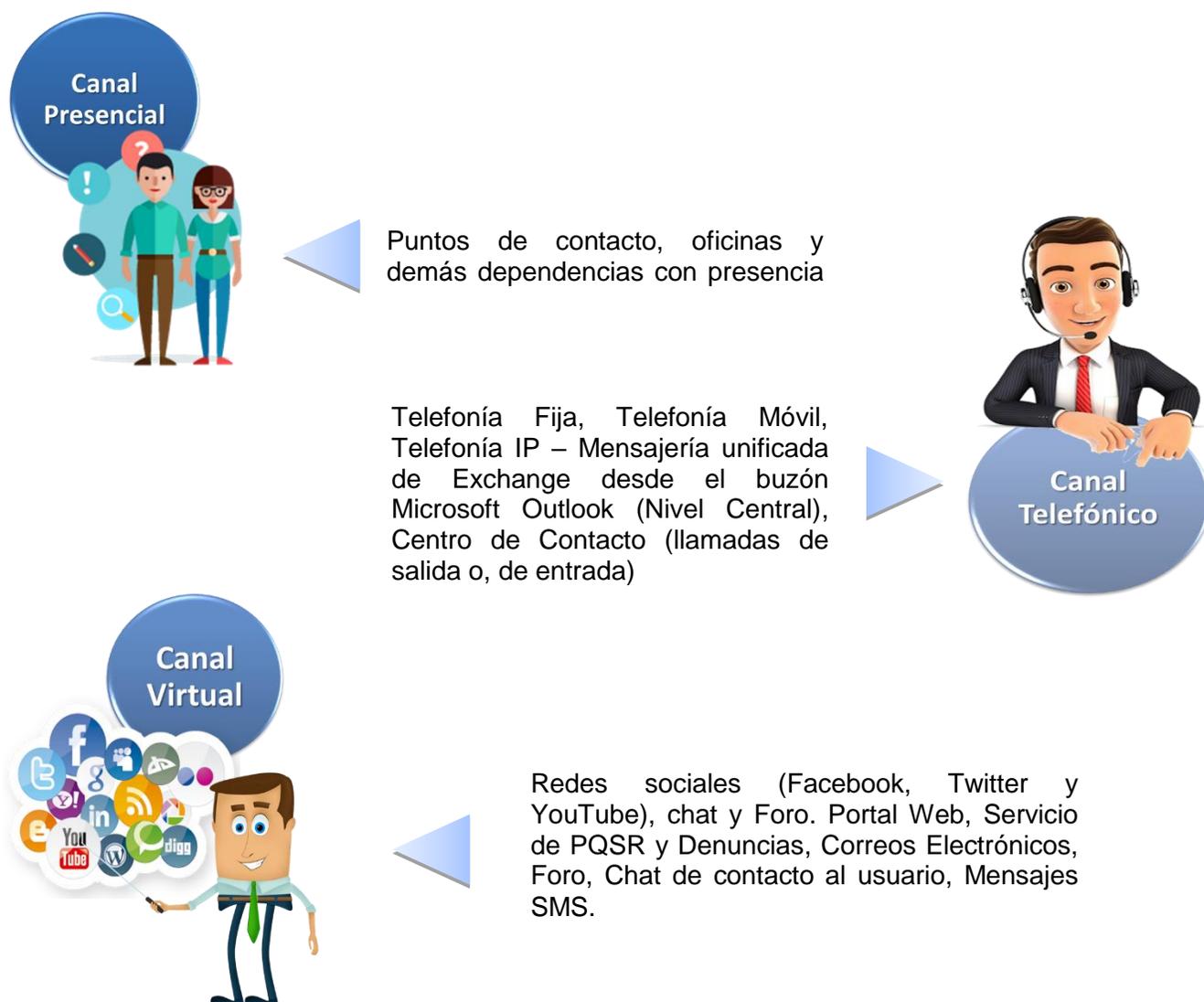
- Establecer pautas de comportamiento que faciliten al servidor público y/o agente tener un proceso de mejora continua para actuar con confianza, seguridad, de manera eficiente, personalizada y amable ante los ciudadanos clientes en cada uno de los canales de atención.
- Brindar herramientas de calidad en la atención del servicio, que faciliten la estandarización de pautas y comportamientos que refuercen destrezas en el trato a los ciudadanos clientes.
- Unificar criterios en la atención brindada por los servidores públicos de la DIAN y/o agentes a los ciudadanos clientes.

## 2. ALCANCE

La presente cartilla define los protocolos de servicio en la atención de los ciudadanos clientes, que acceden a la DIAN para gestionar trámites y otros procedimientos administrativos – OPAS, los cuales deben ser aplicados por los servidores públicos, contratistas y pasantes de la Entidad.

En particular, se establece las pautas de comportamiento y de relacionamiento que deben aplicarse obligatoriamente en la atención al ciudadano cliente a través de las diferentes formas de contacto que hoy existen.

El diseño y elaboración de los protocolos de servicio en la atención tiene su origen en la Dirección de Gestión de Ingresos por ser el área responsable del proceso de Asistencia al Cliente, pero su aplicación debe ser estandarizada y formalizada en todos los procesos y niveles de la Entidad.



## 3. EL SERVICIO EN LA DIAN

### 3.1. El servicio al ciudadano cliente de la DIAN

El servicio es, ante todo, el compromiso que los servidores públicos de la DIAN y/o agentes despliegan en su cotidianidad para satisfacer las necesidades de los ciudadanos clientes en cumplimiento de sus obligaciones para con el Estado, garantizando sus derechos como ciudadanos.

#### *¿Qué es el servicio en la DIAN?*

*Resultado de la interacción / organización / ciudadano cliente, orientada a la satisfacción sistemática de sus expectativas, con valor agregado.*

### 3.2. Atributos del servicio

El servicio en la DIAN debe ser consecuente con la responsabilidad social que tiene la Entidad y coherente con los principios y valores éticos adoptados por ella. Estos deben regir las actuaciones de los servidores públicos y/o agentes, por lo cual deben cumplir con atributos que respondan a las necesidades y expectativas de los clientes y la ciudadanía en general. Por lo tanto, los servidores públicos vinculados a la Entidad y/o agentes además de brindar soporte técnico con base en conocimientos específicos sobre su trabajo también deben reflejar en sus comportamientos y actitudes los atributos del servicio cuando atienden a los ciudadanos clientes y de esta forma hacerlo sentir más cómodo y satisfecho.

Esto implica que el servicio en la Dian debe ser amable, respetuoso, confiable, seguro, personalizado y efectivo.

#### Amable

Capacidad de hacer sentir al ciudadano cliente bienvenido, generando un clima de apertura es ser cordial y servicial en la interacción con el ciudadano cliente y los demás.

#### Respetuoso

Disposición para ofrecer al ciudadano cliente un trato cortés y equitativo, sin críticas ni juicios, teniendo especial consideración por su condición humana.

#### Confiable

Capacidad para garantizar al ciudadano cliente unidad de criterios ajustados a los procedimientos, normas, asistencia e información, demostrando interés por solucionar sus problemas con resultados certeros, para que pueda cumplir con sus obligaciones fiscales.

#### Seguro

Garantía de confidencialidad, así como de una adecuada administración y salvaguarda de la información que se recibe del ciudadano cliente.

## Personalizado

Cada ciudadano cliente es único, por lo tanto, recibe atención en horarios de trabajo convenientes; el contacto con él permite conocer sus requerimientos y necesidades, saber qué espera del servicio, además, es la oportunidad para comunicarle todas aquellas condiciones que le permitan saber cómo, cuándo, dónde y porqué debe cumplir con sus obligaciones fiscales.

## Efectivo

Prestación de un servicio de calidad, exacto, oportuno y veraz que satisfaga las necesidades y expectativas de los ciudadanos clientes con un uso óptimo de los recursos de la Entidad.

En concordancia con lo anterior, se establece una premisa que orienta el servicio de la DIAN, así:

---

*“Nuestro servicio, eficiente, personalizado y amable, con procedimientos estandarizados, aprovecha las tecnologías de la información y las comunicaciones, proporciona información oportuna y confiable, con el fin de garantizar los derechos de los ciudadanos clientes y facilitarles el cumplimiento de sus obligaciones fiscales”.*

---

## **4. RELACIÓN SERVIDOR PÚBLICO Y CIUDADANO CLIENTE**

---

Como servidores públicos y/o agentes cada día tenemos contacto con los ciudadanos clientes, ya sea de manera personal, telefónica o virtual, el cual genera un intercambio en el que ellos expresan sus requerimientos y necesidades, y esperan ser atendidos con rapidez, eficacia y amabilidad.

Entre más se conozcan las características, actitudes, percepciones, expectativas y necesidades de quien solicita el servicio, fluye mejor la relación que se establece, y por ende se optimiza la prestación del servicio.

Es importante tener en cuenta que en la relación servidor – ciudadano cliente, el prestador del servicio se auto reconozca como ser que también posee actitudes, creencias y comportamientos, que de no ser identificados y encausados podrían ser un obstáculo para la una buena calidad de la atención.

Un factor que facilita la calidad de la relación y, por lo tanto, de una buena atención es conocer los derechos y deberes tanto del ciudadano cliente como del servidor público.



## DERECHOS Y DEBERES DEL SERVIDOR PÚBLICO

La prestación del servicio al ciudadano cliente se enmarca en los derechos y deberes de quienes interactúan en él, por lo tanto, la ciudadanía como los servidores públicos que interactúan en los diferentes canales de atención tienen deberes que cumplir y derechos a los cuales acogerse, cabe resaltar que los derechos de los ciudadanos se convierten en obligaciones para las personas que prestan el servicio. A continuación, se relacionan los derechos y deberes formulados por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC) para las personas que desarrollan labores de servicio al ciudadano.

### Derechos.

1. Recibir capacitación, cualificación y actualización en temáticas específicas para el mejor desempeño de las funciones de cara al ciudadano.
2. Recibir tratamiento cortés por parte de superiores y supervisores para dar instrucciones u orientaciones y también para dar retroalimentación o llamados de atención.
3. Contar con espacios adecuados, cómodos y acondicionados para la gestión de servicio.
4. Recibir las herramientas e insumos necesarios para desarrollar la labor. Tener el acceso permanente y suficiente a la información requerida para brindar la atención.
5. Ser reconocido por los logros y excelencia en el servicio.
6. Los derechos consagrados en la Constitución, los tratados internacionales ratificados por el Congreso, las leyes, las ordenanzas, los acuerdos municipales, los reglamentos y manuales de funciones, las convenciones colectivas, los contratos de trabajo y términos de referencia. Recibir un trato digno y respetuoso por parte de la ciudadanía. **Artículo 429.** *“El que ejerza violencia contra servidor público, por razón de sus funciones o para obligarlo a ejecutar u omitir algún acto propio de su cargo o a realizar uno contrario a sus deberes oficiales, incurrirá en prisión de cuatro (4) a ocho (8) años.”* (Congreso de la Republica, 2011).

### Deberes.

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
  2. Atender a todas las personas que hubieran ingresado o accedido a un punto o canal de servicio dentro del horario normal de atención.
  3. Propender y verificar que se publique información completa y actualizada en los canales de servicios, carteleros, pantallas, página web y demás medios dispuestos, de acuerdo con:
  4. Las funciones de sus distintas dependencias y los trámites y OPAS que prestan.
  5. Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad.
- Los documentos que deben ser suministrados por las personas según la actuación de que se trate.
- Las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos.
  - 6. La dependencia a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.
  - 7. Asistir a las capacitaciones y actualizaciones de información programada por la entidad en relación a temáticas de servicio al ciudadano.
  - 8. Brindar información certera soportada en procedimientos o normativa vigente.
  - 9. Conocer al detalle el portafolio de servicio de la entidad, sus dependencias, requisitos, canales y horarios atención. Aplicar los manuales, procedimientos, planes y protocolos asociados a la gestión de servicio al ciudadano



## CARTA DE TRATO DIGNO A NUESTROS CIUDADANOS CLIENTES

De acuerdo con el Modelo de Servicio Institucional y de conformidad con lo establecido en el numeral 5° del artículo 7 del Nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), a continuación, se relacionan los derechos de nuestros ciudadanos clientes y los medios con los que garantizamos su efectividad:

### Derechos del Ciudadano Cliente:

1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad del ser humano.
2. Recibir atención personalizada durante cuarenta (40) horas a la semana.
3. Tener igualdad de trato y acceso a las instalaciones y servicios, y no ser discriminado por ninguna causa.
4. Ser atendido siempre que hubiere ingresado a las oficinas dentro del horario normal de atención.
5. Exigir la reserva de su información
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
7. Contar con espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada.
8. Exigir el cumplimiento de las funciones de los servidores públicos.
9. Conocer, salvo estricta reserva legal, el estado de sus solicitudes o trámites, y obtener copias de documentos a su costa.
10. Presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos, así como obtener información correcta y actualizada sobre los requisitos que las normas vigentes exigen para adelantar cualquier actuación o trámite ante la DIAN.
11. Recibir respuesta oportuna y efectiva a las peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos presentados dentro de los plazos establecidos por la ley.
12. Presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos por cualquiera de los medios tecnológicos o electrónicos disponibles en la Entidad, aún por fuera de los horarios de atención al público.
13. Exponer argumentos y aportar documentos y otros elementos de prueba en sus actuaciones y/o trámites, en las que se le reconozca la calidad de interesado, a que los mismos sean valorados y tenidos en cuenta al momento de decidir y a que se le informe sobre el resultado de su actuación y/o trámite en el procedimiento correspondiente.
14. Recibir oficialmente las disculpas en caso de errores cometidos por la entidad.
15. Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las leyes.



### Deberes del Ciudadano Cliente:

1. Acatar la Constitución y las leyes
2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose a emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.
5. Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos, trámites y/o servicios.
6. Informarse sobre los requisitos del trámite y/o servicio que va a solicitar.
7. Cumplir con todas las condiciones, obligaciones y restricciones que impone la norma de trámite y servicio.
8. Comunicar oportunamente a la entidad el cambio de domicilio
9. Sugerir mejoras a los procesos de servicio e informar los errores que detecte, en forma fundamentada
10. Adoptar las seguridades necesarias para proteger la información que suministra la entidad.
11. Velar por la privacidad y seguridad del uso de su identificación y de sus claves
12. Cumplir con los requerimientos técnicos necesarios para acceder a los servicios en los que se emplean las tecnologías de información y comunicaciones.
13. Cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entregan
14. Seguir los procedimientos de atención establecidos por la Entidad para cada trámite y servicio.
15. Conocer los plazos para retirar los documentos solicitados
16. Verificar el/los documentos que se le entrega
17. Respetar el orden dentro de las oficinas o puntos de contacto de la Entidad.
18. Mantener la confidencialidad que se le solicite con relaciona a las condiciones del trámite y/o servicio.

El incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por la administración como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el particular. Empero podrá dar lugar a sanciones penales y disciplinarias o de policía que sean del caso según la ley.

## 5. COMPONENTES EN LA COMUNICACIÓN CON EL CIUDADANO CLIENTE

---

Uno de los componentes principales en la atención al ciudadano cliente es la comunicación, entendida ésta como un proceso de interacción social a través de símbolos y sistemas de mensajes que se producen como parte de la actividad humana.

La mejor comunicación se da cuando los participantes tienen capacidad de escucha, por ello es un deber y un reto para el servidor público tener desarrollada esta capacidad.

### 5.1 Escucha activa

Escuchar es un elemento esencial del proceso de comunicación y por tanto de la atención a la ciudadanía. Esta capacidad se refiere al grado en que las personas perciben que somos capaces de ponernos en su lugar, que comprendemos lo que nos están exponiendo y que sabemos cómo se sienten. (PNSC 2017).

El escuchar al ciudadano cliente implica entrar en el marco de referencia de él, entender cómo ve las cosas, comprender lo que expresa verbal, corporal y emocionalmente.

Se debe escuchar al ciudadano cliente con los oídos, pero también con toda la atención que se merece, por ello le compete a cada servidor público fortalecer la capacidad de escucha activa, habilidad que es base para prestar un buen servicio al ciudadano cliente, está directamente relacionada con la exclusividad de escucha consiente que debemos darle a cada ciudadano cliente, para demostrarle que le hemos entendido perfectamente, que nos hemos enterado bien de sus necesidades concretas por las cuales busca el contacto con la Entidad, para ello:

- Deje hablar, si se está hablando todo el tiempo, no se puede escuchar.
- Logre que el interlocutor sienta confianza. Hay que ayudar a la persona a que se sienta libre para expresarse, para conseguirlo mírelo a los ojos, asiente con la cabeza mientras escucha, concéntrese en el problema o solicitud que la persona plantea e intente ponerse en su lugar.
- Demuestre al interlocutor que está dispuesto a escucharle, manifestándole claramente su interés y escuchándole para tratar de entender y no para oponerse.
- Elimine las posibles distracciones, (celulares, llamadas telefónicas, puertas abiertas, etc.).
- Sea paciente, no interrumpa y tómese el tiempo necesario.
- Conduzca la conversación sin interrumpirla, para ello suele ser útil resumir, preguntar y parafrasear.
- Escuche de forma empática. (Intente comprender el mensaje del ciudadano cliente, así como sus circunstancias y sus sentimientos).
- Domine sus emociones, una persona enojada siempre malinterpreta las palabras.
- No suponga cosas, evite leer la mente del ciudadano cliente cuando lo está escuchando. (“Eso lo dice para engañarme”, “esto otro lo dice porque quiere pedir otro trámite”, “lo que va a decir enseguida es...”).
- Evite criticar y argumentar en exceso, ya que esto situaría a nuestro interlocutor a la defensiva, conduciéndole probablemente a que se enoje o no se exprese.

- Pregunte cuanto sea necesario, además de demostrar que estas escuchando, le ayudaremos a desarrollar sus puntos de vista con mayor amplitud.
- Utilice un lenguaje claro, sencillo que el interlocutor pueda entender para demostrar que están en el mismo nivel de comunicación y comprensión.

En cada interrelación se debe desarrollar los siguientes aspectos:

- **Sentir:** Consiste en oír y captar expresiones verbales y no verbales del ciudadano cliente. Se debe tener mucha cuidado al producir inferencias motivadas por lo que sentimos o percibimos, por nuestra sensibilidad auditiva que se puede convertir en distorsiones.
- **Interpretar:** Lograr la coherencia y consistencia entre lo que se quiere decir y lo que se entiende.
- **Evaluar:** Valorar la información que hemos recibido, en el contexto de la necesidad del trámite o servicio requerido, y en qué momento tenemos la suficiente para poder responder.
- **Responder:** Momento preciso donde podemos brindar la información que necesita el ciudadano cliente, soportada técnica, jurídica, sistemáticamente, es decir, con un grado supremo de seguridad.

## 5.2. Comunicación no verbal

La atención al público trasciende las palabras, pues en todo proceso de comunicación existen ingredientes no verbales que determinan la calidad de la misma y por consiguiente la satisfacción del ciudadano cliente. Algunos aspectos de la comunicación no verbal son los siguientes:

**Contacto visual:** La mayoría de las interacciones sociales dependen del contacto visual. Las personas con mayores habilidades sociales y de comunicación miran a los ojos a su interlocutor mientras hablan y escuchan. Cuando alguien no establece contacto visual al hablar, lleva a pensar que la persona está nerviosa, le falta confianza en sí mismo o que no es confiable. La mirada es una potente señal de escucha, difícilmente una persona se siente escuchada si mientras habla no la miran.



**Expresión facial:** Nuestro rostro es el principal sistema de señales para expresar emociones, es el área más importante y compleja de la conducta no verbal y la parte del cuerpo que más se observa durante cualquier interacción. A través de los gestos se evidencian los efectos que produce lo que está diciendo la otra persona. Las personas con mayores habilidades sociales reflejan una correlación entre su expresión facial y el mensaje que están intentando comunicar.

**Gestos:** Acentuar el mensaje con gestos apropiados puede añadir énfasis, franqueza y confiabilidad. Los gestos con las manos refuerzan el mensaje verbal y, según el ademán utilizado, puede acercar o rechazar al ciudadano cliente.



**Posturas corporales:** Reflejan actitudes y sentimientos sobre nosotros mismos y sobre los demás, por eso en servicio la postura de acercamiento inclinando hacia delante el cuerpo, evidencia que se está brindando atención completa y su cuerpo lo refleja.

**Movimiento de las piernas/pies:** Agitar rítmicamente los pies puede interpretarse como un deseo de marcharse, de abandonar la situación o de impaciencia.

**Distancia-Proximidad:** En todas las culturas existen una serie de normas implícitas referidas a la distancia permitida entre dos personas que hablan, acercar o alejarse demasiado puede provocar una percepción negativa por parte del interlocutor.

**Movimientos de cabeza:** Cuando se vuelve la cabeza hacia un lado es un corte en las señales visuales de nuestro interlocutor. Asentir con la cabeza juega un importante papel en la interacción.

**Volumen de voz:** Los cambios en el tono y volumen de voz se utilizan para enfatizar una información, es necesario ajustar el tono sin excederse de si el interlocutor así lo requiere. El tono de voz y la expresión deben ser dulce y amable, utilizar palabras completas al hablar, es importante vocalizar y hablar despacio, no gritar ni mantener un tono de voz muy bajo que no pueda ser escuchado

**Fluidez/Perturbaciones del habla:** Muchos silencios en el discurso, empleo excesivo de palabras de relleno durante las pausas, repeticiones, tartamudeos, pronunciaciones erróneas, omisiones y palabras sin sentido pueden causar una impresión de inseguridad, incompetencia, poco interés o ansiedad.

## 6. ASPECTOS COMUNES Y NECESARIOS EN LA ATENCIÓN

---



**Cumpla estrictamente los horarios:** Es fundamental respetar y tener en cuenta el tiempo que invierte una persona para acercarse a un punto de atención, por esto es necesario cumplir estrictamente con los horarios de entrada, receso, almuerzo y salida.

**Llegue anticipadamente al puesto de trabajo** para iniciar el quipo, verificar el sistema y las novedades del día, de no contar con ese tiempo preliminar para ponerse a punto, usted puede afectar el tiempo de sus compañeros y de la ciudadanía que está esperando la atención.



**Trate a los demás como a usted le gustaría ser tratado:** Tenga en cuenta que en las relaciones entre personas son recíprocas, se suele recibir lo que se brinda, recuerde que usted también es un ciudadano cliente y que puede estar al otro lado del proceso, por eso desde su rol construya una relación en la cual su interlocutor también se beneficie de sus buenos modales y de sobre todo de su humanidad.

**Conozca el portafolio de trámites y otros procedimientos administrativos - OPAS de la Entidad:** Es necesario que usted conozca qué trámites y OPAS, brinda la Entidad, así mismo tener la claridad de los requisitos para cada uno y de las dependencias a cargo.



**Evite los distractores:** Durante el proceso de servicio no se debe utilizar audífonos, no contestar llamadas al teléfono fijo o celular, no responder chats, no comer, no realizar actividades como archivar o revisar documentos diferentes, por que la persona que usted tiene en frente requiere y espera de toda su atención y disposición.

**Si está en un centro de servicios** como supercade conozca de manera general que entidades hacen presencia o que servicios se prestan en el sitio, así como la estructura física, la ubicación del punto de información, las salidas de emergencias, los baños, etc.





(Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, 2016)

**Su presentación personal:** Este aspecto es fundamental en la interacción de servicio, sin caer en estereotipos o prejuicios, su forma de vestir lo representa. Usted porta una prenda o un carné que representa una institución y lo identifica como alguien que presta sus servicios en lo público; por esto, y por ser un contexto laboral, es necesario que tenga en cuenta las siguientes pautas:

- Si le es asignado uniforme o chaleco institucional, su uso es obligatorio (ver cartilla uso del uniforme DIAN).

- Si no cuenta con uniforme, cada contexto requiere una forma de vestir particular por eso, en un ámbito laboral su forma de vestir debe ser sencilla, discreta y acorde con el lugar de trabajo y el rol que usted está asumiendo.
- Tenga especial cuidado con el aseo y presentación de todas sus prendas de vestir.
- Se sugiere no vestir sudaderas, pantalones rotos, escotes llamativos o camisetas de equipos deportivos.
- Las pautas de aseo personal hacen parte de las normas de convivencia y respeto a los demás, por lo tanto, tenga especial cuidado con el cabello, las manos, las uñas, la cara y el aliento fresco.

- El uso del carné es obligatorio, portar el carné en un lugar visible al ingresar a la Entidad. Su identificación como servidor público DIAN contribuye a la seguridad de las instalaciones.



- **Asuma el rol de servicio:** Sea consiente del impacto de su labor en la vida y desarrollo de la ciudadanía que acude a usted, cuando tenga que retirarse del puesto de trabajo para adelantar una acción relacionada con el requerimiento del ciudadano cliente, tenga en cuenta lo siguiente:
  - La prioridad es el ciudadano cliente que está atendiendo.
  - Informe el motivo por el cual debe acudir a otro lugar, indíquelo el tiempo aproximado que deberá esperar.
  - Al regresar, agradézcale por su espera o discúlpese por la demora.
- Si el ciudadano cliente debe acudir a una sede o lugar diferente, ofrezca disculpas y alternativas de solución.
  - Informe las razones por las cuales la atención no finaliza en ese momento.

- Informe los pasos que se deben seguir, proporcione información en forma escrita sobre la dirección, el teléfono, el horario de atención y documentos que requiere, el nombre de la dependencia y en lo posible, el nombre del servidor que lo va atender.
- Si el trámite finaliza en el mismo lugar en el que se originó, pero con otro servidor público, llame a este último e infórmele la razón por la que deberá atenderlo.

## 7. CANALES DE ATENCIÓN

### 7.1. Canales de atención

Los canales de atención son medios a través de los cuales el ciudadano cliente interactúa con la Entidad, con el propósito de cumplir de manera voluntaria con sus obligaciones fiscales u obtener **información, orientación o asistencia** relacionada con los trámites y otros procedimientos administrativos – OPAS.

El ciudadano cliente, tiene derecho a recibir atención a través de los siguientes canales:

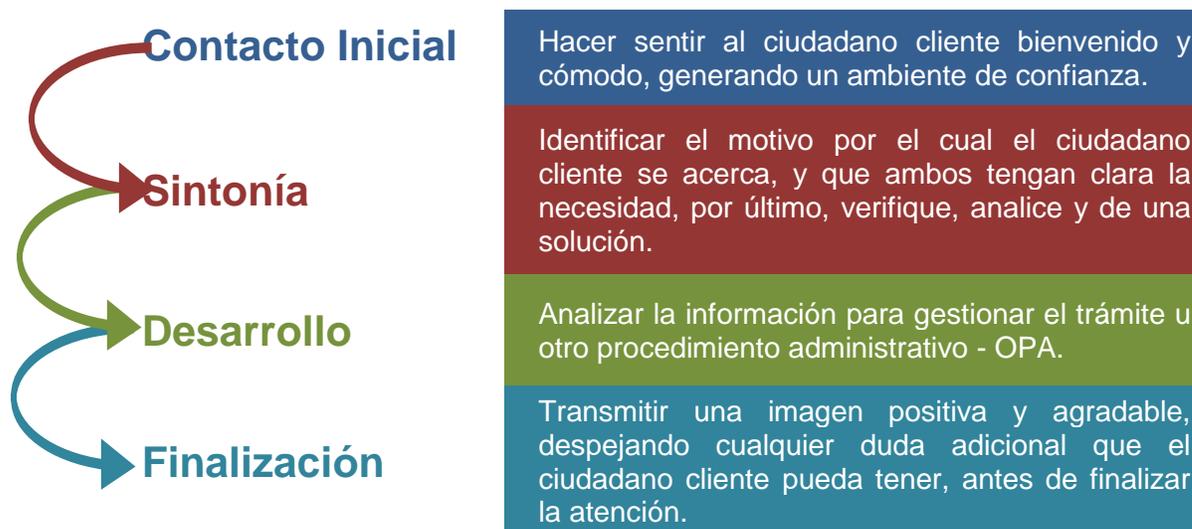


## 8. PROTOCOLOS DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN

Los protocolos de servicio en la atención son una guía de acción comportamental para quienes prestan servicio de cara al ciudadano cliente. En el Modelo de Excelencia del Servicio – Dian V.07 de 2011 y Protocolo de Servicio al Ciudadano, PNSC 2013 se definen como: «Conjunto de reglas, pautas y procedimientos de comportamiento que deben cumplir todos los servidores públicos que tienen entre sus funciones atender ciudadanos por los diferentes canales».

Estas pautas sirven para homogeneizar y hacer más cordial la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos clientes en la prestación de trámites y otros procedimientos administrativos - OPAS, unificar y capitalizar las experiencias de servicio y mejorar la calidad de vida de quienes lo proporcionan y quienes lo reciben.

Las siguientes etapas se desarrollan en cada uno de los canales donde el ciudadano cliente tiene contacto con los servidores públicos y/o agentes:



Los servidores públicos y/o agentes que están de cara al ciudadano cliente, son muy importantes, ya que son el rostro de la DIAN, responsables de causar una impresión positiva, construir una buena imagen corporativa, crear una relación agradable y con su actitud y forma de relacionamiento materializar todos los atributos del servicio, generando satisfacción hacia el ciudadano cliente.

### 8.1. Protocolos de servicio con enfoque diferencial

Según el P.NS.C. (2017) el servicio al ciudadano busca facilitar la relación de todas de las personas con el Estado y permitir el acceso a derechos y cumplimiento de deberes; por eso en este capítulo, se desarrollan los protocolos de servicio con enfoque diferencial para reconocer en el marco de la gestión de servicio a los diferentes grupos poblacionales, comunidades o tipos de usuarios que hoy

conforman nuestro país y requieren acercarse a los servicios o trámites suministrados por las Entidades.

Para referirse de manera general a la población con discapacidad, se debe usar el término *personas con discapacidad*, como se plantea en la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de las Naciones Unidas y la Ley 1346 de 2009.

### 8.1.1. Tipo de discapacidad y pautas básicas en la atención.

<b>Discapacidad Sensorial</b>	<p>Hace referencia a aquellas personas afectadas por ciertas alteraciones de algún los sentidos para este caso oído, la vista o ambas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>La discapacidad sensorial auditiva</b> se refiere a las personas que presentan de forma permanente alteraciones en las funciones auditivas como localización, tono, volumen y calidad de los sonidos. En esta categoría se pueden encontrar personas sordas sin posibilidad de percibir sonido alguno, personas con dificultades graves o importantes para oír sonidos de sirenas, alarmas, dispositivos de advertencia, o personas que, debido a una pérdida o la reducción de la capacidad auditiva, se les dificulta entender una conversación en un tono normal.</li> <li>• <b>La discapacidad visual moderada y la discapacidad visual grave</b> se reagrupan comúnmente bajo el término «baja visión»; la baja visión y la ceguera representan conjuntamente el total de casos de discapacidad visual.</li> <li>• <b>La discapacidad multisensorial</b>, es resultado de la combinación de dos o más deficiencias sensoriales (visual y auditiva).</li> </ul>
<b>Discapacidad Física Motora</b>	<p>Se refiere a personas que tienen una limitación del movimiento ausencia o parálisis de una, dos, tres extremidades, puede manifestarse como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Paraplejia</i>: Parálisis de las piernas.</li> <li>• <i>Cuadriplejia</i>: Parálisis de las cuatro extremidades o amputación.</li> <li>• <b>La talla baja</b> es una condición física cuya característica de estatura están por debajo de los estándares que corresponde para la edad.</li> </ul>
<b>Discapacidad Cognitiva</b>	<p>Es la disminución en las habilidades cognitivas e intelectuales de un individuo, entre las más conocidas están el síndrome Down, síndrome de asperger o autismo entre otras.</p>
<b>Discapacidad Mental</b>	<p>Se refiere a personas que presenta una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros, por ejemplo, personas con esquizofrenia o con trastornos bipolar.</p>
<b>Discapacidad Múltiple</b>	<p>Las personas con discapacidad múltiple son aquellas que presentan más de una deficiencia sea sensorial, física o mental.</p>

En los puntos de contacto, durante la jornada de atención al público se debe contar con un servidor

público ubicado al ingreso para hacer el filtro quien debe tener presente:

- **Si se requiere información general:** Brindar la información verbal y/o entregarla impresa, evitando que ciudadano cliente tome un turno y espere innecesariamente por la atención.
- Si se evidencia que el ciudadano cliente presenta algún tipo de condición especial asegurarse de que se brinde una atención prioritaria, generando turno preferencial.
- De ser necesario, el servidor público debe brindar ayuda al ciudadano cliente para el desplazamiento a la ventanilla correspondiente para su atención. De igual forma, una vez que se termina la atención, acompañar al ciudadano cliente a la puerta de salida.
- Si la persona con discapacidad está acompañada y usted requiere más información, no dude en preguntar directamente para no excluirla del proceso.
- Actuar con respecto y equidad sin postura asistencialista.
- Presentar una actitud de servicio para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.
- En los casos en los que el ciudadano cliente con condición especial se presente en compañía de otra persona, en el filtro, debe asegurarse de que el responsable de asignar los turnos asigne un turno preferencial.
- Una vez en ventanilla, el servidor público debe brindar atención, teniendo en cuenta la condición especial que presente, aportando para ello su máximo esfuerzo por concluir la atención en el menor tiempo posible, garantizando que la información sea clara, útil y que satisfaga las necesidades del ciudadano cliente.

#### **8.1.1.1. Atención a personas con discapacidad física o motora.**

- 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 la ventanilla 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.
- 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.
- Para bajar escaleras colocar la silla de frente e inclinarla hacia atrás y bajarla lentamente.
- Para subir escaleras ubicarse de espalda a la misma, inclinar la silla hacia atrás y hacia arriba.
- Si fuese necesario un desalojo por la escalera de emergencia, el ciudadano cliente de la silla de ruedas debe ser cargado en brazos.

#### **8.1.1.2. Atención a personas con discapacidad auditiva.**

- Determinar en primera instancia cual es el canal comunicativo empleado por el ciudadano cliente sordo, sea el lenguaje de señas, español escrito u oral.
- Si el ciudadano cliente 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.
- Dirigir siempre la mirada a la persona, hablar claramente sin exagerar la vocalización de las palabras.
- Si el ciudadano cliente pide que hable con más volumen, seguir su instrucción, pero no subir mucho el tono de voz, puede creer que lo está gritando.
- No es necesario gritar porque, aunque el mensaje sea positivo, en este caso el rostro es lo que el interlocutor percibe, al no captar el contenido de las palabras solo ve un rostro tenso y hostil, que intenta comunicarse.
- Evitar sobreponer la cultura oyente por encima de la cultura sorda.
- Emplear frases breves y concisas, gestos y signos sencillos.
- Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- La persona sorda suple el canal auditivo con la vista y el tacto. Por lo tanto, es útil en ocasiones, ayudarse con la escritura para completar la expresión oral y poder transmitir un mensaje.
- Aún si el ciudadano cliente está acompañado o dispone de un intérprete, dirigirse directamente al ciudadano cliente y no a su acompañante.
- Si un ciudadano cliente sordo se comunica a través de la lengua de señas tenga en cuenta:

- La lengua materna de la población sorda es la lengua de señas, así que hay que tratar de dirigirse a la persona utilizando la misma lengua de manera cordial.
- Si no sabe lengua de señas, acudir al servicio de un intérprete cualificado para tal fin o acceder al servicio del centro de relevo Bogotá: (1) 379 16 30 - Opción 2 Línea nacional: 018000 123181 – Opción 2.
- Ser consciente que va a tomar un poco más de tiempo atenderla.
- Si el canal comunicativo es el español escrito, escribir frases cortas y concretas, emplear un lenguaje sencillo o acudir a la demostración para hacerse entender.

### 8.1.1.3. Atención a personas con discapacidad visual.

El P.N.S.C (2017) recuerda que existen dos tipos de discapacidad visual, la ceguera total y la baja visión, cada una de ellas requiere herramientas y estrategias distintas a la hora de brindar un servicio diferencial. Entre las barreras que los ciudadanos clientes con ceguera encuentran con frecuencia son principalmente de orientación y movilidad, las cuales pueden eliminarse desde el uso de estrategias tales como:

- Saludar claramente a la persona, presentarse con nombre y apellido.
- 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, el turno preferencial debe ser leído al entregarlo y es necesario de la voz para que el ciudadano cliente atienda al llamado.
- Una vez asignado el turno preferencial preguntar a la persona si desea y necesita ayuda para desplazarse por el lugar.
- Si la persona acepta la ayuda no tomarlo bruscamente, ubicarse un paso adelante para tomar su codo u hombro, recordar que usted es el referente, su guía para desplazarse por el lugar.
- Evitar caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes, ir en línea recta.
- Si el ciudadano cliente decide no aceptar su guía dar indicaciones precisas que permitan ubicarse georeferencialmente en el espacio: Derecho aproximadamente a 2 metros, encontrará la columna, gire la izquierda aproximadamente”, con respecto a la posición de la persona ciega, 10 pasos y encontrará el módulo 3.
- No utilizar expresiones indefinidas: “allí” o “por aquí”; carecen de sentido para estas personas.
- No elevar la voz ni hablar continuamente.
- Para indicar dónde hay un asiento basta con llevar la mano de la persona hacia el respaldo o sobre el brazo del mismo.
- Si debe leerle un documento se debe hacer despacio y claramente. No abreviar los contenidos ni hacer comentarios a menos de que el ciudadano cliente los solicite, cualquier signo ortográfico que sea importante también se tiene que indicar.

- No dejar en las áreas de paso objetos que puedan ser obstáculos como sillas, cajones abiertos, carros de limpieza, mesas, etc.
- Permitir la presencia de voluntarios y de perros-guía en los casos que sea necesario. Si el ciudadano cliente va acompañado de un perro guía, no olvidar caminar al lado opuesto, describir el lugar, no separarlo de éste, no tocarlo, distraerlo, dar comida o sujetarlo.
- Evitar hacer pausas de silencio alargadas cuando se dirija al ciudadano cliente, podría pensar que en lugar de atenderlo está observando su discapacidad.
- Para indicar dónde está una silla ubicar la mano de la persona sobre el espaldar o el brazo de la silla.
- En el computador se puede presentar información al ciudadano cliente con baja visión aumentando los iconos del mismo.
- Cuando se entreguen documentos, mencionar con claridad cuáles son, si se debe entregar dinero, indicar el monto mencionando primero los billetes y luego las monedas.
- Si por algún motivo debe retirarse del puesto, informar a la persona ciega antes de dejarla sola.
- Para indicarle a una persona ciega dónde ha de firmar puede tomar su mano y llevarla hasta el punto donde ha de firmar.
- El ciudadano cliente debe ser guiado hasta la salida de cualquiera de las formas anteriormente encontradas.
- Utilizar con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.

#### **8.1.1.4. Atención a personas sordociegas**

La persona con Sordo ceguera tiene una discapacidad única, que requiere de unas adaptaciones particulares, desde el uso de herramientas y estrategias únicas que le permitan a esta ciudadanía realizar sus trámites y así ejercer sus derechos y deberes. (P.NS.C. 2017).

- Es necesario estar más alerta a la atención que debe prestar a la ciudadanía Sordociega, pues las barreras en orientación, movilidad y comunicación se perciben mucho más.
- Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- En cuanto a orientación y movilidad, es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- Si la persona no está acompañada de un guía se debe mencionar que lo va a acompañar durante el trayecto, aproximándose a él y tocando su brazo permitiendo que se agarre.

Si el ciudadano cliente Sordociego puede oír algo (posee resto auditivo) el servidor debe:

- Hablarle a una distancia corta, sin exagerar el tono de voz, con el fin de captar su atención.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- Si la persona Sordociega no va acompañada del guía, ubicarse por el lado en que la persona oye mejor y tocarle el brazo para permitirle que se tome de él.
- Si la persona Sordociega va acompañada de su guía, dirigirse a él durante todo el acompañamiento.
- Actuar con respeto y equidad, sin postura asistencialista o de lástima.

A continuación, se presentan los protocolos definidos por el P.N.S.C. para la atención preferencial de otras poblaciones:

## 8.2. Protocolo población LGBTI

La identidad no la definen quienes están alrededor de una persona sino la persona misma y esta decisión debe ser respetada como cualquier otra decisión de la persona que no vulnere derechos de los demás y que corresponde al libre desarrollo de la personalidad.

Todas las personas tienen una identidad sexual y la construyen frente al sexo (Identificándose como hombre, mujer, intersexual o ninguna de estas), frente al género (Identificándose como masculino, femenino, transgenerista o ninguna de estas), y frente a la orientación sexual (Identificándose como heterosexual, homosexual, bisexual o ninguna de estas) así:

- **Hombre:** Es la idea que se ha construido culturalmente de una persona que tiene características genéticas, físicas y psíquicas predominantemente masculinas.
- **Mujer:** Es la idea que se ha construido culturalmente de una persona que tiene características genéticas, físicas y psíquicas predominantemente femeninas.
- **Intersexual:** Es una categoría que amplía la idea exclusiva de hombre y mujer. Una persona intersexual es aquella que se presenta en diferentes niveles, características genéticas, físicas y psíquicas relacionadas a ambos sexos.
- **Identidades de Género:** Es la identificación que una persona tiene de sí como masculina, como femenina o como transgenerista.
- **Transgenerista:** Persona que decide transitar entre lo masculino y lo femenino. Esta categoría integra a las llamadas personas transexuales, travestís, transformistas, entre otras.
  - **Transexual:** Persona que se identifica de forma permanente con un género que no corresponde con el que la sociedad le asigna. Esta identificación se hace primero en lo psíquico y luego en lo físico, llegando a procesos de cambio de morfología en su cuerpo y en sus genitales.
  - **Travestí:** Persona que se identifica de forma permanente con el uso de prendas, roles y ademanes asociados con un género que no corresponde con el que la sociedad le asigna. Esta identificación no conlleva necesariamente procesos de cambio de morfología en su cuerpo o en sus genitales.

- **Transformista:** Persona que se identifica de forma esporádica y en situaciones específicas con un género que no corresponde con el que la sociedad le asigna (Teatro, intimidad, eventos culturales, sociales, políticos, etc.).

### 8.2.1. Atención a población LGBTI

Quien ejerce labores de servicio se relaciona con la ciudadanía en diferentes espacios, para los cuales siempre debe tener en cuenta aspectos esenciales en el trato buscando que a la persona atendida le sean garantizados sus derechos, independiente de su identidad sexual:

- 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.
- No hay ningún tipo de limitación legal frente a las muestras de afecto en espacios públicos ni en entidades, por lo cual no se debe manifestar ningún gesto ni expresión de rechazo si la ciudadanía manifiesta el afecto a través de caricias, abrazos o besos.
- Si la persona solicita un servicio referido en particular a este tema, evitar presumir y usar expresiones como “LGBT”, “LGBTI”, “comunidad”, “colectivo”, “gremio”, “ustedes”, salvo que la persona lo solicite así.

### 8.3. Atención a población adulta mayor

La percepción hoy día de la población adulta mayor ha cambiado, hoy vemos una población más activa y participante, esto debido a aumento en la expectativa de vida y a las mejoras en la calidad de vida. Es preciso reiterar que el adulto mayor es portador de saberes y de riquezas culturales, por ellos deben ser respetados y deben contar con una atención preferencial que requiere a su vez una disposición particular:

- 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.
- 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.
- Escuchar con respeto, consideración, cercanía y actitud de acompañamiento.
- Explicar y cerciórese de que la respuesta fue entendible y en un lenguaje claro.

#### 8.4. Manejo de situaciones difíciles

Con frecuencia acuden a las instalaciones de la DIAN, a los puntos de contacto y/o al canal telefónico, ciudadanos clientes (interno o externo) ofuscados, inconformes, confundidos, furiosos, dispuestos a cualquier cosa para lograr ser escuchados y obtener el servicio deseado.

Las situaciones difíciles se definen como momentos que molestan a todos los servidores públicos de la DIAN y que requieren inteligencia, habilidad y esfuerzo para resolverlos o entenderlos y son denominados situaciones difíciles objetivas como:

- Momentos inesperados no deseados
- Producen incomodidad
- Nos hacen sentir presionados
- En ocasiones tener la sensación de que estamos perdiendo el rumbo

##### 8.4.1. Variables que intervienen en las situaciones difíciles que ocurren en la prestación del servicio.

###### El ciudadano cliente molesto - difícil

- Es un ciudadano cliente a quien NO se ofreció un servicio oportuno y/o adecuado, conforme a sus necesidades.
- Un ciudadano cliente a quien se le prometió algo y no se le cumplió.
- Un ciudadano cliente, que cuando pidió algún servicio recibió un trato desatento o descortés.
- Un ciudadano cliente a quien se le dijo que no tiene derecho a estar encolerizado.
- Un ciudadano cliente a quien le contestaron a la ligera o de manera insolente.
- Un ciudadano cliente que ha sido tratado como un objeto, no como una persona.
- Un ciudadano cliente a quien se le prestó un servicio en forma incompetente con pésimos resultados o fuera del plazo previsto.
- Un ciudadano cliente que está disgustado acerca de la calidad o la entrega de nuestro producto o servicio.



- Un ciudadano cliente con quien el servidor público de la DIAN no logró establecer una comunicación adecuada y armónica.
- Un ciudadano cliente que se siente insatisfecho porque no recibió la atención adecuada y experimenta un comprensible estado de incomodidad.

#### **8.4.2. Razones que explican el comportamiento de un ciudadano cliente molesto o difícil.**

- Complejidad del asunto o tarea.
- Dificultad de la persona, sus características de estilo personal.
- Antecedentes negativos.
- La relación anticipada o establecida entre las partes NO satisface las necesidades personales del ciudadano cliente.
- Inadecuada relación de comunicación.

De las definiciones anteriores sobre “ciudadano cliente molesto o difícil”, se puede concluir:

- Una interacción difícil no es una persona difícil de por sí. Sencillamente, la gente se impacienta ante una situación en donde no cumplen sus expectativas.
- Las reacciones del ciudadano cliente no siempre están asociadas a elementos de personalidad inalterables.
- El ciudadano cliente es un ser humano que reacciona distintamente ante determinadas situaciones.
- Hay que tener presente que los ciudadanos clientes son personas con necesidades y caracteres diferentes, por lo tanto, existen ocasiones en donde sus estados de ánimo interfieren en sus relaciones.
- Los ciudadanos clientes insatisfechos pueden volverse enojados, groseros y hasta amenazadores.
- No hay ciudadanos clientes difíciles, existen situaciones difíciles.

Las situaciones difíciles son momentos inesperados y no deseados que producen incomodidad, hacen sentir presión y, en algunas ocasiones, tener la sensación de que se está perdiendo el rumbo.

Los momentos que molestan a todos los servidores públicos de la DIAN y que requieren inteligencia, habilidad y esfuerzo para entenderlos y resolverlos son denominados situaciones difíciles objetivas.

Las situaciones difíciles subjetivas no incomodan a todos los servidores públicos por igual.

#### **El sistema de servicio**

Ahora se analizará el sistema del servicio y su participación en las situaciones difíciles, para ello se definirá el sistema del servicio.

**El sistema de servicio** lo componen todos los factores que no son humanos y que son puestos a disposición del ciudadano cliente para prestarle un servicio. Se mencionan algunos de ellos: la infraestructura, organización, la tecnología, las políticas, las normas, los procesos, los

procedimientos, la información y las herramientas informáticas.

Cuando alguno de los componentes mencionados anteriormente se construye mirando hacia adentro de la organización sin conocer las situaciones, expectativas, necesidades y percepciones de los ciudadanos clientes se facilitan las condiciones para que se desencadenen situaciones difíciles durante la prestación del servicio.

Por ello las encuestas de expectativas y percepciones, las quejas, reclamos, sugerencias, peticiones (QRSP), las consultas frecuentes y otras evaluaciones son referentes que debe tomar en cuenta la DIAN para direccionar el servicio hacia las expectativas de los ciudadanos clientes.



### El servidor público

- Es el servidor al que un cliente interno o externo solicita un servicio o un trámite.
- En algunas ocasiones reaccionan con conductas y sentimientos de hostilidad, incertidumbre y resentimiento que incrementan el malestar de los ciudadanos clientes.
- Se ven expuestos a situaciones en las que se presenta una alta carga emocional que no

siempre saben cómo manejar.

- Puede reaccionar de una forma no apropiada por una mala situación personal, por el estrés, el cansancio, un modelo autoritario o culpabilizador.

### 8.4.3 Como afrontar las situaciones difíciles.

## Paso 1: Dejar que el ciudadano cliente se desahogue

Cuando el ciudadano cliente se desahoga puede estar expresando frustración, irritación, decepción o ira, posiblemente gritará, pero recuerde: “La cólera es una emoción que siempre busca alguien a quien echarle la culpa”, de modo que, aunque parezca que la ira es contra usted, simplemente usted es la persona en la que él está descargando su rabia. No lo tome como algo personal, la ira que le manifiesta el ciudadano cliente es para el aviso no para usted. En otras palabras, el ciudadano cliente está insatisfecho con la situación y no con usted personalmente.

Dejar que el ciudadano cliente exprese su disgusto o enojo. Mantener la calma y cerrar la boca. Nada enfada más rápidamente a un ciudadano cliente que tiene un problema, que oír una contestación fuerte o decirle que se calme mientras está desahogando su problema.

Escuchar atentamente para determinar cuál es la causa del enojo. Quién sabe escuchar sabe comunicarse, quien sabe comunicarse controla la situación. Asentar frecuentemente con la cabeza y mantener contacto visual.



Escuchar también es escucharse usted mismo para determinar mejor lo que busca en una situación determinada. La escucha interior es una forma valiosa de afrontar situaciones en las que exista la tentación, precisamente, de ser demasiado reactivo al otro, la escucha activa de sí mismo y del otro es, por tanto, un recurso esencial tanto más cuanto más difícil es la situación (Bretón 2005 ob.cit.)

Si se les da a los ciudadanos clientes la ocasión de desahogarse, finalmente se tranquilizan; entonces se puede empezar a conversar con ellos.

### Recuerde:

- Un ciudadano cliente contrariado quiere decir cómo se siente y luego que le resuelvan el problema. ¡No le pida que se calme, escúchelo!
- Tratar de resolver la situación sin antes escuchar todo lo que el ciudadano cliente quiere decir, nunca funciona. ¡Cierre la boca, no lo interrumpa!
- No tome las cosas como algo personal: La ira que le manifiesta el ciudadano cliente es para el aviso no para usted.

## Paso 2: Evitar caer en la trampa del filtro negativo

El roce entre usted y un ciudadano cliente empeora por la forma en que usted interpreta el comportamiento de él, recuerde que usted no es un todopoderoso para convertir al cliente en un rótulo o ponerle un apelativo como:

- Patán
- Idiota
- Estúpido
- Desorientado
- Mamón
- Intenso
- Mentiroso
- Agresivo
- Terco
- \$%&·\$"\$?¿(/&%.



Apenas usted le coloque uno de estos rótulos a un ciudadano cliente, surge un filtro negativo que altera tremendamente la manera como usted lo ve, le habla y lo escucha, debido a que su percepción se distorsiona y generaliza en todo el comportamiento del ciudadano cliente lo negativo o incómodo.

Lo mejor es pensar en cuál es la expectativa o necesidad del ciudadano cliente y qué puede hacer usted para brindarle alguna solución.

### Recuerde:

- Utilizar apelativos generalizan y cambian la percepción que usted tiene sobre el comportamiento del ciudadano cliente.
- Apenas usted le ponga rótulos a un ciudadano cliente, surge un filtro negativo que altera tremendamente la manera como usted lo ve, le habla y lo escucha, altera su actitud.
- No cultive estos filtros negativos.
- Pregúntese: ¿Qué necesita el ciudadano cliente y cómo puedo proporcionárselo?, al hacerlo le proporciona un filtro alternativo.
- Cambie su enfoque por el filtro de servicio.

## Paso 3: Manifestar empatía al ciudadano cliente

Un factor fundamental en el manejo de situaciones difíciles es expresarle empatía al ciudadano cliente enojado. La empatía es un ejercicio que consiste en darle a entender al otro que uno aprecia y comprende cómo se siente, sin que, por ello, necesariamente, esté de acuerdo con esos sentimientos, es decir, es entender los sentimientos y comprender la situación desde la perspectiva del ciudadano cliente.

Ello no implica adoptar el punto de vista del otro, sino



simplemente procurar establecer una mejor relación con él. Este esfuerzo por ponernos en el lugar del otro nos permite comprender mejor su punto de vista y, sobre todo nos sitúa en una posición mucho más adecuada para intercambiar ideas, argumentar... (Bretón 2005 ob.cit.).

El tono de voz ayuda mucho a transmitir el mensaje de la empatía. Por más adecuadas que sean sus palabras, si las dice con frialdad no parecerá sincero. Un tono cordial y amable aumenta el significado y la eficiencia de lo que se dice. Utilice frases como:

- Comprendo muy bien por qué se siente así.
- Comprendo lo que usted quiere decir.
- Eso tiene que ser muy molesto.
- Comprendo cuán frustrante tiene que ser eso.
- Siento mucho lo ocurrido.
- Entiendo cómo se siente.
- Ofrezco disculpas.

Evitar las justificaciones negativas tales como, «Nosotros no hacemos eso aquí» o «Lo siento, pero no podemos ayudarlo».

Decirle al ciudadano cliente que usted desea servirle, pero que es importante que él exprese su situación sin gritos para poderlo entender más.

Lo anterior hace que los ciudadanos clientes sientan que han sido escuchados y que los respetamos. Además, despeja el camino para que podamos avanzar en ayudar a encontrar una solución y buenos resultados.

### Recuerde:

- Mientras los ciudadanos clientes se desahogan: asienta frecuentemente con la cabeza, exprese palabras de comprensión (ajá, entiendo, comprendo) de vez en cuando, mantenga el contacto visual.
- La manera más fácil de decir que usted comprende bien la situación del cliente es mostrando interés genuino en sus necesidades.
- Use frases como: comprendo lo que usted quiere decir, siento mucho lo ocurrido.

## Paso 4: Empezar a solucionar activamente el problema

Cuando el ciudadano cliente esté calmado, hágale preguntas como: “¿Puede decirme más sobre...?”, “¿Cómo puedo servirle...?”. Estas y otras más le permitirán llegar al centro del problema o establecer la causa del mismo. No se precipite a sacar conclusiones, adopte una actitud positiva en lo que concierne a la solución del problema. Utilice frases tales como “podríamos revisar” o “lo que se puede hacer es”.

Cuando el ciudadano cliente habla mucho o si es necesario menciónese su nombre. Todos los seres humanos ponemos atención cuando nos llaman. También puede utilizar la técnica del puente que consiste en conectar lo que el ciudadano cliente está diciendo y el punto a donde usted quiere llevar

la conversación. Cuando se dé cuenta que la conversación se está descarrilando, espere que el ciudadano cliente tome aliento (todo el mundo tiene que respirar). En ese momento introduzca una frase de empatía, seguida de una pregunta que haga volver la conversación a su curso correcto.

Verifique dos veces todos los datos, los ciudadanos clientes contrariados rara vez cuentan bien su problema o no dan todos los datos necesarios.

### **Recuerde:**

- Cerciórese de tener toda la información necesaria para poder atender al ciudadano cliente.
- Verifique la información con el ciudadano cliente: Parafrasee.

## **Paso 5: Llegar a un acuerdo sobre la solución**

Apenas tenga todos los datos ejecute las siguientes acciones:

- Identificar la mejor opción juntamente con el ciudadano cliente.
- Sea realista en la solución Nunca prometa lo que no puede cumplir.
- Cerciórese que para el ciudadano cliente es una solución aceptable.

### **Recuerde:**

- Asegúrese que para el ciudadano cliente resulta una solución aceptable.
- Explicar los pasos necesarios para poner en práctica la solución.
- Nunca prometer lo que no se puede cumplir.

## **Paso 6: Hacer seguimiento**

Cuando el caso sea muy importante o cuando esté dentro de su campo, hacer seguimiento para que el ciudadano cliente al regresar no encuentre una nueva frustración.

## **Paso 7: Recupérese**

Si la situación le hizo emplear energía y factores emocionales, use la habilidad de la resiliencia, este término se refiere a la capacidad de las personas de sobreponerse a periodos de dolor y traumas.

Sin embargo, la puesta en práctica de dichas habilidades de recuperación requiere de madurez, honestidad y confianza en sí mismo.

Emplear su capacidad de recuperación le ayudará tanto a usted como al ciudadano cliente a sentirse mejor después de que algo ha ido mal. Dicha capacidad de recuperación es fácil de definir: reconocer el problema del servicio y ofrecer disculpas sinceras de modo que el ciudadano cliente se sienta adecuadamente compensado por el inconveniente sufrido.

## 9. PROTOCOLOS DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL

Este es el canal dispuesto por la DIAN en el que ciudadanos clientes interactúan con los servidores públicos para gestionar trámites, otros procedimientos administrativos – OPAS, información, orientación o asistencia, para cumplir con las obligaciones tributarias, aduaneras o cambiarias.

Los servidores públicos que están de cara al cliente son muy importantes ya que son el rostro de la DIAN, responsables de causar una impresión positiva, construir una buena imagen corporativa, crear una relación agradable y con su actitud y forma de relacionamiento materializar todos los atributos del servicio generando satisfacción hacia el ciudadano cliente.

Para fortalecer las habilidades que permitan cumplir tales compromisos se establecen los protocolos de servicio en la atención presencial. La atención tiene cuatro fases consecutivas y para fortalecer las habilidades que permitan cumplir tales compromisos se establece una guía de servicio de atención en el canal presencial, así:

### 1. Contacto Inicial

QUE SE BUSCA	COMO LOGRARLO
<b>Saludo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Brindar la mano acompañada de una sonrisa, hacer contacto visual y brindar el saludo institucional               <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Buenos días/tardes, bienvenido a la DIAN/ Dirección seccional de.../ soy (nombre del servidor público)</i></li> </ul> </li> </ul>
<b>Invitación a sentarse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Hacer que el ciudadano cliente se sienta cómodo. Invitarlo a tomar asiento               <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Por favor, tome asiento.</i></li> <li>• <i>¡Adelante por favor!</i></li> </ul> </li> </ul>
<b>Preguntar el nombre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ En caso de no tener el nombre del ciudadano cliente pregúntele               <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Podría decirme su nombre y apellido por favor</i></li> </ul> </li> <li>✓ Personalizar el contacto trátelo como “Señor o Señora”; en lo posible, llamarlo por su apellido o nombre según corresponda.</li> <li>✓ En ningún momento es válido dirigirse al ciudadano cliente con diminutivos o expresiones como: “reinita, mamita, abuelita, hijita, papito, muñeca, princesa, cariño...”, etc.</li> </ul>

## 2. Sintonía

QUE SE BUSCA	COMO LOGRARLO
<p><b>Detectar necesidades</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <i>Expresar su disposición de servicio expresándole:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>¿En qué le puedo servir?</i></li> </ul> </li> <li>✓ No utilizar la expresión colaborar, corresponde a otro contexto y acción.</li> <li>✓ Proceder a escuchar activamente al ciudadano cliente, sin interrupciones, mostrando interés en comprender la necesidad, con lenguaje corporal proactivo.</li> </ul>
<p><b>Comprensión</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Prestar atención exclusiva. Demostrar al ciudadano cliente que ha comprendido su consulta o necesidad. Si es necesario haga las preguntas que se requiera para centrar más la situación problema y la necesidad del trámite o servicio.</li> <li>✓ Esperar a que el ciudadano cliente termine de hablar antes de preguntar o dar una respuesta.</li> <li>✓ Verificar que entienden la necesidad con frases como:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>“Entiendo que usted requiere...”</i>.</li> </ul> </li> </ul>

## 3. Desarrollo

QUE SE BUSCA	COMO LOGRARLO
<p><b>Analizar la información para la gestión del trámite</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Orientar al ciudadano cliente con confianza, gestionar el trámite entrevistándolo, hablar despacio; vocalizar bien y usar un tono de voz agradable, cálida y natural.</li> <li>✓ Comunicar las respuestas en lenguaje claro, evitar el uso de tecnicismos. Si es necesario usarlos, cerciórese que hayan sido entendidos por su interlocutor.</li> <li>✓ Solicitar solo los documentos necesarios, no pedir documentos adicionales o aquellos que pueda consultar (Decreto 019 de 2012 – Ley Antitrámites)</li> <li>✓ Brindar el servicio en el marco normativo vigente, sustentar lo necesario con enfoque seguro respecto al procedimiento, la normatividad, los requisitos, los tiempos, con el trámite o servicio solicitado.</li> <li>✓ Una vez concretada la necesidad, explicar los pasos a seguir y de información complementaria sobre el servicio solicitado.</li> </ul>

QUE SE BUSCA	COMO LOGRARLO
<p><b>Verificación</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Validar que el ciudadano cliente haya comprendido el procedimiento, consulta o trámite.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Sr/Sra. (Nombre o Apellido) ¿Tiene alguna duda respecto a la orientación brindada?</i></li> </ul> </li> <li>✓ Si debe solicitarle información al ciudadano cliente, siempre verifique las respuestas con él.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Su dirección es:</i></li> <li>• <i>Su número de celular es:</i></li> </ul> </li> <li>✓ <b>Si la solicitud termina en otro lugar</b>, explíquelo que el trámite y/o consulta que desea realizar requiere la intervención de otra área, explíquelo el proceso a seguir.</li> <li>✓ <b>Si la solicitud no finaliza inmediatamente</b>, explíquelo las razones por las cuales no es posible hacerlo, la fecha probable, el medio por el cual recibirá la respuesta o el paso que debe seguir.</li> <li>✓ <b>No transmita</b> al ciudadano cliente, problemas internos o diferencias de criterio entre compañeros.</li> </ul>

## 4. Finalización

QUE SE BUSCA	COMO LOGRARLO
<p><b>Cierre</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Antes de despedirse asegúrese que el ciudadano cliente haya solucionado todas sus dudas:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>¿Puedo asistirlo en algo más?</i></li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Fomente el uso de los demás canales de atención y de los servicios en línea</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Si es el caso, infórmele que este trámite o consulta puede realizarlo en forma más rápida y sin esperas:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Recuerde que usted puede realizar el trámite de (ejemplo: actualización del RUT) sin necesidad de acercarse a la Entidad, utilizando para ello (mencione los diferentes canales y servicios informativos electrónicos - SIES - disponibles).</i></li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Finalización del servicio</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Finalizar el servicio con una despedida cordial, usando el nombre o apellido de la persona, exprésele su satisfacción por haberlo atendido.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Gracias por su visita Sr. / Sra., que tenga buen día/tarde</i></li> <li>• <i>Estamos para servirle, que tenga un buen día Sr. / Sra. (apellido).</i></li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Llamado del próximo ciudadano cliente</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Antes de hacer un nuevo llamado, espere a que el ciudadano cliente se retire de su puesto, en caso de que tenga que hacerlo verbalmente sea diligente y con delicadeza.</li> </ul>

### 9.1. Fortalecimiento de conductas.

Conductas ideales y de las no recomendadas para evitarlas, con el fin de garantizar una atención con mejor calidad:

	Recomendable	Evite	
✓	Siempre proactivo.	✗	No tutear a los ciudadanos clientes.
✓	Mantener siempre contacto visual.	✗	No hablar por celular o con otros compañeros en el horario de atención. (Si requiere contestar retírese del puesto de trabajo), no chatear frente al ciudadano cliente.
✓	Confirmar siempre con un gesto y verbalmente que entiende el motivo de la consulta o trámite.	✗	No remitir al ciudadano cliente a otros canales o servicios en línea sin antes orientarlo sobre su uso.
✓	Cuidar la imagen corporal, ya que su aspecto influye en la percepción del servicio, mantenga una buena presentación personal, porte el uniforme, chaleco, carné u otros distintivos suministrados por la Entidad.	✗	No realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano cliente.
✓	Mantener el puesto ordenado (Circular 00032 de 2015).	✗	No comer en el puesto de trabajo, ni masticar chicle cuando atiende al ciudadano cliente.
✓	En lo posible realizar seguimiento a la atención que no pudo ser finalizada.	✗	No aceptar regalos, favores o cualquier otra clase de beneficios de parte de los clientes, contratistas, intermediarios u otros. (norma)

## 10. PROTOCOLOS DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

Hace referencia al contacto directo que el ciudadano cliente establece con el servidor público o viceversa o entre servidores públicos, a través de telefonía IP (Teléfonos fijos), conmutadora, móvil, centro de contacto o cualquier otro sistema de comunicación telefónica.

El hecho de no poder percibir el lenguaje no verbal entre los interlocutores hace que el contenido de las palabras y la forma de expresarnos sean elementos claves en este tipo de canal, se requiere un desafío mayor para “lograr transmitir todo lo que se pretende con la voz”. Para fortalecer las habilidades de cada servidor público, se establece una guía para la atención telefónica, con cuatro fases consecutivas, así:

# 1. Contacto Inicial

QUE SE BUSCA	COMO LOGRARLO
<p><b>Saludo.</b></p> <p>Atraer amablemente la atención y simpatía con el ciudadano cliente para facilitar la detección de la necesidad del cliente.</p>	<p><b>Para llamada entrante.</b> Iniciar la conversación saludar y presentarse.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>DIAN (nivel centra/ Seccional xxxx/Buenos días/tardes, mi nombre es _____, ¿en que lo puedo asistir?</i></li> </ul> <p><b>Para llamada saliente.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Buenos días/tardes, mi nombre es _____, de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, por favor me puede comunicar con:</i></li> <li>• <i>Buenos días/tardes, Sr. (a) XXXXXXXX, mi nombre es _____, de la DIAN, el motivo de mi llamada...</i></li> </ul>
<p><b>Identificar al interlocutor</b></p>	<p>Preguntar el nombre a su interlocutor, si en el contacto inicial no lo pudo precisar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>¿Es tan amable me indica su nombre y apellido por favor?</i></li> <li>• <i>¿Con quién tengo el gusto de hablar?</i></li> </ul> <p>Establecido el nombre del ciudadano cliente, personalizar el contacto, trátelo como “señor” o “señora”; en lo posible, llámelo por su nombre.</p>

# 2. Sintonía

QUE SE BUSCA	COMO LOGRARLO
<p><b>Detección de Necesidades</b></p> <p>Identificar el motivo por el cual el ciudadano cliente se comunica.</p>	<p><i>Inducir al ciudadano cliente con voz motivadora a comunicar su necesidad de orientación.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>¿En qué puedo servirle Sr. / Sra. _____?</i></li> <li>• <i>¿Cuál es el motivo de su llamada?</i></li> </ul>
<p><b>Comprensión</b></p> <p>Enfocar del trámite o servicio requerido y la orientación a brinda.</p>	<p>Prestar atención exclusiva, demostrar al ciudadano cliente que ha comprendido su consulta, esperar a que el ciudadano cliente termine de hablar antes de preguntar o dar una respuesta.</p> <p>Verificar que entienden la necesidad con frases como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>“Entonces Sr/Sra. xxx. Lo que usted requiere es...”</i></li> </ul> <p>Evitar expresiones cortantes como “no” o “sí”. Si es necesario usar estos términos, acompañelos de un complemento que le dé contexto a la respuesta.</p>

### 3. Desarrollo

QUE SE BUSCA	COMO LOGRARLO
<p><b>Analizar la información</b></p>	<p>Orientar al ciudadano cliente con confianza, gestionar el trámite entrevistando al ciudadano cliente, hablar despacio; vocaliza bien y usar un tono de voz agradable y natural.</p> <p>Evitar el uso de tecnicismos. Si es necesario usarlos, cerciórese que hayan sido entendidos por su interlocutor.</p> <p>Para resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano cliente le quedó clara y llenó sus expectativas</p>
<p><b>Manejo del tiempo de espera</b></p>	<p>Siempre que requiera dejar al ciudadano cliente en espera avísele y explíquelo el motivo, agradezca al retomar la llamada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Sr/Sra. xxx permítame un momento en línea mientras verifico la información</i></li> <li>• <i>Gracias por su tiempo en línea le informo que ...</i></li> </ul> <p>Retomar la llamada periódicamente para evitar que el ciudadano cliente piense esta fue abandonada.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Sr/Sra. _____ permítame un momento más en línea por favor</i></li> </ul> <p>Tener especial cuidado con las expresiones que utiliza y lo que pueda ser escuchado por el ciudadano cliente.</p> <p>Es importante utilizar el Mute o tono de espera (de acuerdo con el canal que corresponda) para que el ciudadano cliente no participe en conversaciones internas.</p> <p>Si estima que el tiempo de espera será largo, dé la opción a su interlocutor de mantenerse en la línea o devolverle la llamada posteriormente, si los procedimientos lo permiten.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Sr/Sra. _____ para no demorarlo en línea mientras verifico la información. Me comunicare con usted (indique el tiempo estimado), por favor dígame a que teléfono me puedo comunicar</i></li> </ul>
<p><b>Verificar que la información fue comprendida por el ciudadano cliente</b></p>	<p>Validar que el ciudadano cliente haya comprendido el procedimiento, consulta o trámite</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Sr/Sra. _____ ¿le ha sido clara la información?</i></li> </ul> <p>Si debe solicitarle información al ciudadano cliente, siempre valide las respuestas con él</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Su dirección es:</i></li> <li>• <i>Su número de celular es:</i></li> </ul> <p>Si la solicitud no finaliza inmediatamente, explíquelo las razones por las cuales no es posible hacerlo, la fecha probable, el medio por el cual recibirá la respuesta o el paso que debe seguir.</p>
<p><b>Para llamadas salientes</b></p>	<p>Al inicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Sr. (a) _____, mi nombre es _____, de la DIAN, el motivo de mi llamada es para informarle...</i></li> </ul>

QUE SE BUSCA	COMO LOGRARLO
<p><b>Si debe transferir la llamada</b></p>	<p>Si usted llama en respuesta a un mensaje del ciudadano cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Sr. (a) _____ me estoy comunicando con Ud. en respuesta al mensaje que dejo en ...</i></li> </ul> <p>Si usted llama al ciudadano cliente y no se encuentra, solicite que lo comuniquen con la persona facultada para recibir un mensaje de la DIAN o deje un mensaje al interlocutor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Por favor, podría avisarle al Sr/Sra. (apellido), que necesito comunicarme con él/ella y que puede devolverme la llamada al número...</i></li> <li>• <i>Por favor, ¿podría informarme a que número telefónico me puedo contactar con él/ella?</i></li> <li>• <i>Por favor, sería tan amable de tomar nota del siguiente mensaje...</i></li> </ul> <p>Para el contestador automático:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Buenos días/Tardes, este es un mensaje para el Sr/Sra. (nombres y apellidos). Mi nombre es _____ me comunico de la DIAN (seccional, coordinación, etc.), este mensaje es para informarle....</i></li> </ul> <p>Explicar al interlocutor por qué no puede resolver o finalizar el trámite y por qué deberá transferir la llamada a otro servidor público o dependencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Sr/ Sra. _____ le informo que para resolver la solicitud usted debe comunicarse a _____, permítame le transfiero la llamada.</i></li> </ul> <p>Informar al interlocutor el nombre del área que continuará con el trámite.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Sr/ Sra. _____ le voy a transferir la llamada a _____ donde lo atenderán. Le solicito por favor no corte...</i></li> </ul> <p>Si recibe una llamada para un servidor público que en el momento no se encuentre, comuníquelo con quien pueda atender su inquietud. Si el asunto solo puede ser resuelto por dicho servidor público tome los datos necesarios para que se le responda el requerimiento una vez este regrese a la oficina</p> <p>En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retome la llamada del ciudadano cliente, tome los datos como nombre, teléfono de contacto y/o correo electrónico y diga que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada.</p>

## 4. Finalización

QUE SE BUSCA	COMO LOGRARLO
<p><b>Cierre</b></p>	<p>Antes de despedirse, verificar que la información fue comprendida, pregunte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>¿Puedo asistirlo en algo más?</i></li> </ul> <p>Retroalimentar al ciudadano cliente con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.</p>
<p><b>Fomente el uso de los demás canales de atención y de los servicios en línea.</b></p>	<p>Si es el caso informar que este trámite o consulta puede realizarlo en forma más rápida:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Recuerde que usted puede realizar el trámite o consulta, utilizando para ello (mencione los diferentes canales y SIES disponibles para tal efecto).</i></li> </ul>

QUE SE BUSCA	COMO LOGRARLO
<p><b>Finalización del servicio</b></p>	<p>Finalizar el servicio con una despedida cordial, usando el nombre de la persona.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Sr. / Sra. _____ estamos para servirle, que tenga un buen día/tarde</i></li> </ul> <p>En la finalización de la llamada de un centro de contacto se debe informar el número del registro de la misma.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Recuerde el número de registro de llamada es _____ hablo con _____ que tenga un buen día/tarde.</i></li> </ul> <p>Cuando exista evaluación de calidad del servicio de atención telefónica, invitarlo a contestar la encuesta</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Con el fin de mejorar nuestro servicio sería tan amable de calificar la atención.</i></li> <li>• <i>Sr. (Martínez) recuerde que le atendió _____, que tenga un buen día/tarde.</i></li> </ul> <p>Siempre el ciudadano cliente cuelga primero.</p>

### 10.1. Aspectos generales a tener en cuenta en el contacto telefónico.

- **Intensidad de voz:** Este parámetro está relacionado con la entonación utilizada al interactuar con el ciudadano cliente. Esto significa que si la voz es demasiado fuerte podría manifestar agresividad y en caso contrario podría llegar a ser imperceptible para el receptor del mensaje que se está transmitiendo.
- **Evitar emitir algún sonido incomodo antes y durante la llamada:** Esto hace referencia a algunos sonidos bastante incómodos que se producen, generalmente, de manera espontánea durante una llamada. Ejemplo: carraspear, chasquear, etc.  

En caso de ser necesario utilice el MUTE y si el ciudadano cliente lo identifica se le deberá brindar el guion establecido solicitando disculpas. Ej: Qué pena con usted se presentó una falla técnica, me indicaba que...
- **Transmitir la información al ritmo del ciudadano cliente:** Este ítem tiene que ver directamente con la velocidad con que se brinda la información. En este aspecto es muy importante determinar cuándo se deberá dar la información de manera rápida o lenta, según el ciudadano cliente.
- **Vocalización adecuada:** Pronuncia de manera clara y diferenciada las distintas vocales y consonantes de las palabras.
- **Sustentar y/o justificar la información brindada:** Esto tiene que ver con la capacidad que posee un funcionario para argumentar las posiciones y respuestas que da a un ciudadano cliente en un momento dado.
- **El vocabulario y uso de las palabras debe ser adecuado:** Esto significa que el funcionario recurre a un vocabulario claro, sencillo que sea entendible para quien está recibiendo el mensaje emitido. Aquí se tienen en cuenta las onomatopeyas que se repitan más de tres veces en la misma llamada (sonidos como hum, ajá, entre otros).
- **Escuchar activamente al ciudadano cliente:** Esto tiene que ver con la atención que se le

presta al ciudadano cliente durante la llamada. Cuando la escucha no posee esta característica se incurre en el error de solicitar nuevamente datos o aclaraciones que ya habían sido brindados. Aquí también interviene el hecho de interrumpir mientras el ciudadano cliente está dando a conocer su situación. Sin embargo, es necesario aclarar que si lo que dice el ciudadano cliente es intrascendente y fuera de contexto o mencionando antecedentes que no aportan a la solicitud inicial, será necesario interrumpirlo. En estos casos el funcionario tendrá que determinar cuándo y cómo se debe interrumpir.

- **Transmitir seguridad al ciudadano cliente:** El ítem hace referencia a la forma en que se da a conocer la información. Es aquí en donde se deben omitir los titubeos y los silencios, puesto que esto puede dar la sensación de inseguridad y desconocimiento de los temas que se están tratando.
- **Confirmar la información suministrada:** Es indispensable verificar que la información transmitida a la ciudadanía se comprenda claramente, y así evitar una rellamada.
- Mantener el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm. Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano cliente.
- Revisar que los elementos (computador, teléfono, diadema, conexiones) y los documentos para la atención estén disponibles.
- Conocer las novedades del servicio mientras se estuvo fuera de turno.
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono, sonría al hablar.
- Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Conocer la página de la DIAN para ubicar y orientar sobre, los trámites y OPAS de la Entidad.
- Conocer la página de la DIAN para orientar sobre las sedes de la Entidad, si las hay, dentro y fuera de la ciudad.
- En el centro de contacto se debe seguir los guiones establecidos al responder y en oficinas si los hay.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- Contestar las llamadas al menor número de veces de timbre posible.
- El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano cliente podrá

escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.

### 10.2. Fortalecimiento de conductas.

Conductas ideales y de las no recomendadas para evitarlas, con el fin de garantizar una atención con mejor calidad:

	Recomendable	Evite	
	✓ Contestar cualquier llamada rápidamente; máximo al tercer timbre.	✗ No decir “Hola”, “Aló”	
	✓ Utilizar una velocidad en la conversación menor que la empleada en la atención presencial o en la interacción normal.	✗ No elevar la voz, tampoco susurrar	
	✓ Sonreír: La actitud también es percibida a través del teléfono.	✗ No trasladar emociones personales negativas personales a la atención telefónica.	
	✓ Establecer como prioridad la atención, antes de distracciones que provengan de compañeros de trabajo o de cosas que estén sucediendo y que dispersen su atención.	✗ No beber, masticar, comer mientras habla por teléfono.	
	✓ Explicar al interlocutor por qué debe poner la llamada en espera.	✗ No permanecer callado demasiado tiempo, sin dar señales de que está escuchando al ciudadano cliente, use cuidadosamente el mute.	

# 11. PROTOCOLOS DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN VIRTUAL

---

Hace referencia a las diferentes interacciones virtuales (con tecnologías de la información y las comunicaciones - TIC) que tenemos con los ciudadanos clientes como chat, correo electrónico, redes sociales y foro.

Los protocolos para redes sociales están establecidos por Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, en el documento Gestión de la Comunicación en Redes Sociales.

El correo electrónico y la página WEB son canales virtuales, los cuales para su utilización y seguridad son administrados por Subdirección de Gestión de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, y para estos se tienen sus propias instrucciones técnicas.

## 11.1. Aspectos generales

- Verificar el estado de los equipos antes de empezar (diademas, computador, acceso a internet).
- Empezar la conversación lo más pronto posible después de que el ciudadano cliente acceda por el medio virtual.
- Evitar demoras o tiempos de espera no justificados.
- Responder las preguntas por orden de entrada en el servicio.
- Si es necesario amplíe las preguntas para precisar más la necesidad o la ayuda requerida.
- Dividir las respuestas largas en bloques.
- Cuidar la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
- Comunicarse con el ciudadano cliente usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
- No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.
- Utilizar frases de cortesía como: “Muchas gracias, con mucho gusto, en que le puedo asistir, por favor, es tan amable.
- Manejar títulos de respeto de la siguiente manera: Si es hombre señor (Nombre o Apellido) y si es mujer señora (Nombre), no se tiene un número de veces mínima para llamar al ciudadano cliente por el nombre y/o apellido, esto debe estar relacionado con el contexto de la interacción.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y otros procedimientos administrativos – OPAS de la Entidad, la dependencia responsable y el contacto, los requisitos del trámite.
- Disponer de un listado de direcciones electrónicas de la Entidad, si las hay, dentro y fuera de la ciudad.

## 11.2. Aplicación de protocolo para atención por chat

Para fortalecer las habilidades que permitan cumplir tales compromisos se establece una guía para la atención por chat. La atención tiene cuatro fases consecutivas, así:

# 1. Contacto Inicial

QUE SE BUSCA	COMO LOGRARLO
<b>Saludo e identificación de quien atiende al ciudadano cliente</b>	Contestar la interacción en un tiempo máximo de 10 segundos. Después de atender la interacción, no solicitar espera de forma inmediata e injustificada.  Una vez se acepte la solicitud en el chat, responder el contacto oportunamente aplicando el guion de saludo.  (Identificarse con el nombre, apellido y ofrecer asistencia), sin generar tiempos muertos en la conversación después del saludo correspondiente <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Buenos días, está comunicado xxxx ¿En qué le puedo servir?</i></li> </ul>
<b>Identifique al interlocutor</b>	Pregunte el nombre, si en el contacto inicial no lo pudo precisar <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>¿Me puede decir su nombre y apellido por favor?</i></li> </ul> Personalizar el contacto trátelo como “señor” o “señora”; en lo posible, llámelo por su nombre.

# 2. Sintonía

QUE SE BUSCA	COMO LOGRARLO
<b>Detección de Necesidades</b>	Identificar la inquietud inicial del ciudadano cliente, fácil y rápidamente. De ser necesario hacer preguntas que inviten a dar claridad en el propósito de la comunicación cuando este no sea claro o se preste a confusión <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>¿En qué puedo servirle Sr. / Sra. ____?</i></li> <li>• <i>Señora xxx ¿es una devolución en ventas?</i></li> <li>• <i>Señora xxx ¿Es tan amable y me suministra el mensaje del error completo?</i></li> </ul>

### 3. Desarrollo

QUE SE BUSCA	COMO LOGRARLO
<p><b>Analizar la información para la gestión del trámite</b></p>	<p>Una vez detectada la necesidad, brindar respuestas concretas, contestando en el orden que fueron efectuadas las preguntas, analizar su contenido y establecer si la pregunta, por el tema planteado o la complejidad de la respuesta, desborda las posibilidades de uso del chat.</p> <p>De ser así, informar al ciudadano cliente con el siguiente guion:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>“Le ofrezco disculpas, pero su solicitud no procede por este medio. Lo invito a presentarla por el sistema de PQRS (y se le da la opción para que proceda).”</i></li> </ul>
<p><b>Manejo del tiempo de espera</b></p>	<p>En los casos solicitare tiempo para dejar al interlocutor en espera, deberá informar los procedimientos a realizar y retomar la interacción en un tiempo máximo de 70 segundos.</p> <p>Cuando la consulta sea muy compleja, podrá tomar más de este tiempo (de manera racional y objetiva).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Sr/Sra. ___ permítame un momento en línea mientras verifico la información</i></li> <li>• <i>Gracias por su tiempo en línea</i></li> </ul> <p>Si la solicitud no finaliza inmediatamente, explíquelo las razones por las cuales no es posible hacerlo, la fecha probable, el medio por el cual recibirá la respuesta o el paso que debe seguir.</p> <p>En caso de no obtener respuesta del interlocutor se debe realizar un acompañamiento durante 120 segundos (o un tiempo prudencial) y después se podrá dar por finalizada la conversación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>¿Se encuentra en línea?</i></li> <li>• <i>Señora xxx, no hemos recibido respuesta en los últimos 2 minutos. Le solicitamos que nos contacte nuevamente para continuar con la orientación de su inquietud.</i></li> </ul>

### 4. Finalización

QUE SE BUSCA	COMO LOGRARLO
<p><b>Cierre</b></p>	<p>Antes de despedirse verificar que la información fue comprendida, preguntar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Señora Silvia, ¿Le puedo servir en algo más?</i></li> </ul> <p>Utilizar el guion de despedida establecido para la línea,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Recuerde que esta conversación fue atendida por Eliana Mirado, para nosotros es un gusto poderle servir le deseo un excelente día.</i></li> </ul>

**Finalización del servicio**

Finalizar el servicio con el cierre y una despedida cordial, usando el nombre de la persona.

- *Sra. xxx, le deseo un excelente día/tarde.*

Si concluye la interacción con expresiones como: con mucho gusto, estamos para servirle, le agradecemos por su llamada, le deseamos feliz día, etc.; se tomará como un valor agregado a la calidad en la atención.

### 11.3. Aplicación de protocolo para atención por foro

Sitio de discusión dispuesto en el portal de la DIAN donde cualquier proceso de la Entidad puede utilizar planteando un tema de interés para intercambiar opiniones o información, esta plataforma permite a los interlocutores con usuario registrado participar.

Este es un instrumento de participación colectiva que requiere de la intervención activa y entusiasta de todos los expertos intervinientes, así como de una interlocución permanente durante el tiempo en que esté programado el foro.

#### Inicio de un foro

Informe el tema para la discusión:

*Foro Virtual Rendición de Cuentas DIAN 2012.*

#### Plasmar una breve presentación del Foro

La DIAN está interesada en conocer los aspectos de la gestión institucional que resultan de interés para la ciudadanía en el proceso continuo de rendición de cuentas que lidera el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

Cada año, como toda entidad pública, la DIAN rinde cuentas de su gestión a los colombianos. Con el ánimo de hacer este proceso más eficaz, participativo y transparente se ha dispuesto este canal de participación con el fin de identificar en qué aspectos de la gestión institucional se debería hacer mayores esfuerzos para cumplir con su quehacer misional, de acuerdo con su responsabilidad social y competencias.

**Informar la fecha y hora de inicio:** 8:30 a.m. del miércoles 25 de octubre a las 5:00 p.m. del viernes 2 de noviembre de 2012

#### Informar los ponentes de este espacio

Antes de iniciar un foro leer todas las reglas condiciones de uso establecidos por la Entidad.

#### 11.4. Aplicación de protocolo para atención de correo electrónico

## 1. Contacto Inicial

QUE SE BUSCA	COMO LOGRARLO
<p style="text-align: center;"><b>Saludo</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”.</li> <li>✓ En el campo “Para” designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.</li> <li>✓ En el campo “CC” (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.</li> <li>✓ Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que “yo sí contesté”, lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la Entidad.</li> <li>✓ Emplear saludo cordial (Atento saludo o Cordial Saludo) Empezar la comunicación con una frase como “Según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”.</li> </ul>

## 2. Sintonía

QUE SE BUSCA	COMO LOGRARLO
<p><b>Detección de Necesidades</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Identificar la inquietud inicial del ciudadano cliente.</li> </ul>

## 3. Desarrollo

QUE SE BUSCA	COMO LOGRARLO
<p><b>Analizar la información para la gestionar el trámite</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Una vez detectada la necesidad, brinde las respuestas concretas, contestando en el orden que fueron efectuadas las preguntas, analizar su contenido y establecer si la pregunta, por el tema planteado.</li> </ul>

<b>Desarrollo de la respuesta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Escribir siempre en un tono impersonal.</li> <li>✓ Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.</li> <li>✓ Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano cliente de forma clara y precisa.</li> <li>✓ Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.</li> <li>✓ Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.</li> </ul>
-----------------------------------	--

## 4. Finalización

QUE SE BUSCA	COMO LOGRARLO
<b>Cierre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano cliente lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo.</li> <li>✓ Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web de la Entidad. Recordar usar las plantillas de firma.</li> </ul>
<b>Finalización del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico.</li> </ul>

### 11.5. Fortalecimiento de conductas.

Conductas ideales y de las no recomendadas para evitarlas, con el fin de garantizar una atención con mejor calidad:

 <b>Recomendable</b>	 <b>Evite</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Abstenerse de castigar a un miembro de comportamiento pobre o de participar en una guerra apasionada, en su lugar, deberá notificar al responsable del foro de lo ocurrido.</li> <li>✓ Personalizar con títulos de respeto, no se tiene un número de veces mínima para llamar al interlocutor por el nombre y/o apellido, esto debe estar relacionado con el contexto de la llamada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✗ No utilizar redundancias, extranjerismos, tecnicismos o jergas inadecuadas.</li> <li>✗ No dejar que transcurra mucho tiempo sin escribirle al ciudadano cliente para que no piense que ha perdido comunicación (chat)</li> </ul>

✓ Ser siempre cortés, y antes de crear un nuevo hilo de conversación, revise si no existe ya un tópico similar.	✗ No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.
✓ Utilizar adecuadamente las reglas ortográficas: uso adecuado de las mayúsculas, minúsculas, conectores (_, /, -, °), signos de puntuación y tildes, el manejo de palabras que son siglas utilice siempre en mayúscula sostenida ejemplo, DIAN, RUT.	✗ No utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas -un texto escrito solo en mayúsculas- equivalen a gritos en el lenguaje escrito, da a entender que se están expresando emociones fuertes (tales como alegría o enojo).
✓ Es aconsejable no hacer resurgir un tema muy viejo si no se agregó nada importante. Esta práctica se conoce como resurrección o "Necroing".	✗ Evitar ensimismarse en sus intereses e intentar, en su lugar, responder a los temas que inician otros más que iniciar temas propios.
✓ Dividir las respuestas largas en bloques.	
✓ Cuando cite un comentario anterior, incluir la porción relevante de dicho comentario. Hay que recordar que su audiencia estará viendo posiblemente el comentario que cita en la misma pantalla y que podrá volverlo a leer si es necesario.	

## Nº. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Vigencia		Descripción de Cambios
	Desde	Hasta	
1	01/06/2018		Versión inicial de la modernización del SGCCI.

<b>Elaboró:</b>	Adriana Sarmiento Bohórquez  Gloria Esperanza Hernández Rodríguez  Rosa Lucía Herrera Torres  <b>Elaboración Técnica</b>	Profesional I en Gestión y Servicio  Profesional I en Gestión y Servicio  Gestor IV de Asistencia al Cliente	Coordinación de Gestión de Canales de Servicio
-----------------	--	--	--

	Diana Carolina Gutiérrez Castañeda  <b><i>Elaboración Metodológica</i></b>	Gestor II del Sistema de Gestión	Coordinación de Organización y Gestión de Calidad
<b><i>Revisó:</i></b>	Adriana del Pilar Solano Cantor	Subdirectora de Gestión de Asistencia al Cliente	Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente
	Iván Mauricio Quintero Sosa	Jefe Coordinación de Gestión de Canales de Servicio	Coordinación de Gestión de Canales de Servicio
<b><i>Aprobó:</i></b>	Cecilia Rico Torres	Directora de Gestión de Ingresos	Dirección de Gestión de Ingresos