**INTRODUCCIÓN**

La Cámara de Comercio de Valledupar, como entidad de derecho privado, sin ánimo de lucro, corporativa y gremial, conformada por los comerciantes matriculados en el Registro Mercantil, que trabaja con calidad y transparencia, como motor de desarrollo regional dentro del núcleo del Diamante Caribe y Santanderes, en la prestación de servicios de registros públicos, en la gestión del progreso económico y cultural de la región y del fortalecimiento de su tejido social, apoyada en un talento humano calificado y en tecnologías de la información, y con el propósito de alcanzar su ob**j**etivo social, tendrá en cuenta el siguiente Protocolo de Servicio en Atención al Usuario, como herramienta para todos los funcionarios que laboran en esta entidad. Con la certeza de que el crecimiento de la Cámara se construye con base en el compromiso de cada uno de sus funcionarios con los ciudadanos, “razón de ser de la entidad”, procura anticiparse a sus expectativas con la pretensión de mejorar cada vez más, a través del enfoque de calidad de los servicios que ofrece. Es importante aclarar que los protocolos son propios de la disposición y actitud de servicio, pero que todo está enmarcado en los manuales propios de cada proceso y de la normatividad correspondiente.

1. **OBJETIVO:** Establecer los lineamientos y normas de comportamiento que se deben tener en cuenta durante la atención a los usuarios de los servicios de la Cámara de Comercio de Valledupar.

Con la aplicación de este Protocolo de Atención al Usuario se logrará fortalecer nuestra imagen corporativa, potencializaremos nuestro nivel de servicio integral, lo cual garantizará la confianza y lealtad de nuestros usuarios, así como el compromiso y sentido de pertenencia de nuestros equipos de trabajo en cada uno de los Seccionales. De igual manera, y basándonos en nuestra Política de Gestión de Calidad, el Protocolo Atención al Usuario busca tener una participación activa y una mejora continua en el manejo de situaciones que se presenten en nuestro día a día por los distintos medios de contacto, a través de los cuales daremos solución a cada uno de los requerimientos generados.

* 1. **OBJETIVOS ESPECIFICOS:**
* Implementar el Protocolo de Atención al Usuario para definir los parámetros relativos a nuestra comunicación interna o externa, y sus correspondientes canales, para garantizar una adecuada y oportuna respuesta, que conlleve a excelentes resultados y a un ambiente propicio para el desarrollo de la gestión diaria en cada una de nuestras áreas de trabajo.
* Proporcionar los estándares de comunicación que les permita, a cada uno de nuestros colaboradores, conocer el comportamiento y la actitud que se espera de ellos, en sus procesos de contacto con nuestros usuarios internos y externos.
* Orientar a nuestros funcionarios hacia la proyección de una imagen personal en todo momento, segura, eficiente y eficaz, mejorando cada día en su esfuerzo por satisfacer de manera amable y oportuna los requerimientos de nuestros usuarios.
1. **ALCANCE:**

Este documento está dirigido a todos nuestros funcionarios directos y contratistas en las diferentes áreas de la Cámara de Comercio de Valledupar y sus seccionales, carpas móviles y cámaras al Parque, así como todos los servicios que se prestan fuera de las instalaciones. Incluye atención presencial, telefónica y por correo electrónico y aplica para el traro con usuarios internos y externo.

1. **DEFINICIONES:**

 **Atención al usuario:** es el que ofrece una empresa para relacionarse con sus clientes. Es un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece con el fin de que el cliente obtenga el producto o servicio en el momento y lugar adecuado.

1. **RESPONSABLES:**

**Director de Talento Humano** es el responsable de la implementación, seguimiento y ajustes correspondientes a este protocolo.

**Funcionarios:** Son los responsables de aplicar este protocolo.

1. **CONTENIDO:**

Aquí definimos los lineamientos de servicio, garantizando la integralidad en los canales de comunicación de la entidad con nuestros funcionarios y usuarios, de tal manera que nos permita actuar, ser escuchados y orientados para suplir su necesidad, garantizando así una atención óptima en las distintas formas de atención interna y externa.

***“…Todos estamos en atención y servicio al usuario. No importa si se trata de usuarios internos y/o externos; se trata de una Cadena de Valor, por medio de la cual, al brindar el mejor servicio a sus compañeros de trabajo, facilita que el eslabón final, el usuario, reciba un servicio de excelencia…”***

* 1. **ATENCIÓN PRESENCIAL**

La primera impresión, es un proceso de percepción de una persona a otra, que transcurre en muy poco tiempo. Nunca se tiene una segunda oportunidad para una primera impresión. Cuando el usuario se acerca a nuestras oficinas, es porque requiere de alguno de nuestros servicios; en ese momento se conocen sus necesidades, solicitando una respuesta oportuna y eficaz. Para lograr atender satisfactoriamente al ciudadano, debemos generar un ambiente óptimo desde que ingresa, hasta que sale de la entidad, por lo que debemos tener en cuenta:

**Presentación Personal**

El impacto que se logre en el usuario puede significar la diferencia entre una percepción de calidad y una de servicio deficiente.

**Mejores Prácticas:**

* Los usuarios, primero tendrán una impresión por lo que vean externamente, lo cual abarca su higiene personal, su apariencia, su presentación personal, sus modales, su forma de caminar, cómo sonríe e incluso, entre otros aspectos, cómo da la mano para saludar.
* El saludo tiene un gran valor, porque dependiendo de cómo lo exprese se define el vínculo que quiere lograr con el usuario, que puede ser de cercanía, relaciones profesionales, afectivas, comerciales o un simple gesto de cortesía y de buenas costumbres.
* Tenga especial cuidado con su rostro. El 80% de la atención del usuario se dirigirá a su rostro. Procure que su expresión facial y su arreglo personal sean correctos y oportunos.
* Cuide sus manos y uñas. Por la imagen, las manos, dedos y uñas, también deben lucir limpias y cuidadas.
* Recuerde que el impacto que logra, no sólo le llega al usuario por sus ojos, sino por los otros sentidos. Sea consciente de ello.
* Cuide mucho su aliento. Un descuido en esa área puede ser desagradable a su interlocutor e inolvidable.

**La imagen de los funcionarios se convierte en parte de nuestra imagen, por tanto es importante tener en cuenta que:**

* La imagen es dinámica, evoluciona: A mejor o mayor imagen, más poder de influencia.
* La ropa influye en el estado de ánimo. Vestir bien, no significa un estilo sofisticado, ni prendas de alto valor, sino tener la intuición para elegir la ropa que mejor le quede según la ocasión.
* No usar escotes pronunciados, blusas transparentes, Blusas ombligueras, blusones. Pantalones cortos o tipo pescador, Minifaldas. Ropa sucia o arrugada, ya que da muy mala impresión.

•No permita q se vea o se note la ropa interior.

* Recuerde que sentarse de manera adecuada, mantener y controlar la respiración genera atención, seguridad y transmite confianza. Evite posturas de cansancio y tono de voz que no sean adecuados.

**Uso de vestimentas**

* Los empleados mantendrán una presentación personal adecuada a la atención al cliente, de forma elegante, de manera que no genere comentarios negativos sobre la institución.
* No se permitirá el uso de mini faldas. El largo de la falda debe ser apropiado, en este caso, entiéndase a nivel de la rodilla y las aberturas, de las rodillas hacia abajo
* No se permitirá el uso de pantalones licra, "leggins" y pantalones cortos.
* Las medias son de uso obligatorio para caballeros
* Los accesorios deben ser discretos y sencillos.
* No utilice escotes pronunciados o la espalda al descubierto para ir a trabajar, es mejor reservarlo para los vestidos de fiesta y ocasiones especiales.
* Los pantalones que no sean demasiado informales.
* El pantalón jean puede ser utilizado durante cualquier día de la semana (damas y caballeros), sin partes rotas
* El maquillaje debe ser moderado.
* El uniforme debe utilizarse diariamente

**Uso del Uniforme**

* Se deben utilizar en conjunto camisa y pantalón azul del uniforme.
* El color de la camisa debe coincidir con el día de la semana como se indica a continuación:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Lunes: | Martes: | Miércoles: | Jueves: | Viernes: |
| Aguamarina | Azul | Blanca | Aguamarina | Libre |

*El incumplimiento al buen vestir según lo consignado en este protocolo constituye una falta y conlleva a las sanciones según lo consignado en el reglamento interno de trabajo.*

**Actitud Positiva**

Es tener la mayor disposición para ayudar activamente al usuario y transmitirle a través de una imagen plena, la seguridad que su inquietud o petición va a ser recibida y atendida.

 **Cortesía**

La cortesía es uno de los factores clave del servicio; la amabilidad, el respeto y los buenos modales logran una percepción buena y positiva de entidad en las personas. Por tanto, se deben incluir en nuestro lenguaje cotidiano estas palabras que siempre deben hacer parte de la comunicación con nuestros usuarios:

* Buenos días…
* Buenas tardes…
* ¿En qué puedo ayudarlo? …
* Con mucho gusto / Permítame un momento…
* Siéntese por favor…
* Gracias…
* Bienvenido…
* Por favor, me confirma su nombre…

**Mejores Prácticas:**

* Utilice un lenguaje formal
* Evite tutear al usuario externo

**Presentación de Oficina**

Al Igual que las personas se forman una primera impresión de quien los atiende, también se genera esto, sobre las instalaciones de la Entidad, con sólo ver cómo se encuentra su infraestructura.

Los factores: limpieza, orden, buen olor en el ambiente e higiene entran en juego como componentes esenciales del Servicio al Usuario. Otros factores que intervienen son los llamados ‘impactos sensoriales’, éstos se pueden clasificar en tres grupos:

**Ambiente General**

* Oficina ordenada y limpia.
* Los baños en buen funcionamiento, con lavamanos y sanitaros equipados con jabón, papel higiénico, toalla para manos y canecas para la basura.
* Decoración.
* Recipientes para basuras.
* Ventilación e iluminación adecuadas.
* Temperatura y aires acondicionados (en caso de existir, los equipos de aire acondicionado deben mantenerse entre 22º C y 24º C // Entre 70º F y 75º F, según normativa internacional).

**Infraestructura y Equipos**

* Equipos limpios y en buen estado.
* Archivos, escritorios y mobiliario ordenado.
* Rótulos y letreros internos limpios, sin roturas, con todas las partes, sin adhesivos, ni rayones, ordenados y actualizados.
* Pintura en buen estado.
* Vidrios limpios.
* Cielorasos y pisos en buen estado.
* Cables de los diferentes equipos recogidos, que no generen peligro para los usuarios.

**Servicios de Seguridad**

La seguridad interna debe ser adecuada, según lo establecido; los letreros y avisos de seguridad dentro de la infraestructura de la institución, deben ser legibles y encontrarse bien instalados y en buen estado.

**Durante la Gestión…**

**Escuchemos al Usuario**

Es la capacidad de captar, atender e interpretar la petición que necesita el usuario. Es por ello que, debemos escucharlo activamente para que la petición sea tramitada de forma conveniente por parte del funcionamiento pertinente. En pocas palabras, es situarnos en el lugar del usuario para conocer su inquietud y así atenderla satisfactoriamente. La música o el nivel de ruido que haya en el ambiente deben ser apropiados. Evite escuchar varias emisoras al tiempo; si desea escuchar música hágalo para usted sin incomodar a su compañero. El estar utilizando los audífonos en ambos oídos no le permitirá atender un llamado y pude ser una emergencia que puede costar su vida o la de otra persona. Cuando atienda a un usuario no escuche música, ni con audífonos.

**Generemos Empatía**

Es la capacidad de entender al usuario, averiguando claramente sus necesidades o problemas, comprender el mensaje que nos quiere decir y así poder establecer una comunicación clara y de doble vía.

**Tengamos Claridad en la Información**

Conocer a plenitud la entidad, sus servicios, sus trámites, áreas misionales y logros, para brindar una información completa y segura.

**Seamos Asertivos**

Es expresarnos de manera amable, franca, concreta y precisa, logrando decir lo que queremos, sin afectar a los demás, en el momento, lugar y forma adecuada. Es no dejarnos influenciar por nuestras emociones al momento de expresarnos y/o actuar. Recuerde que una persona asertiva:

* Genera mejores relaciones interpersonales.
* Brinda mayor confianza en sí misma.
* Asume mayor responsabilidad.
* Tiene un mayor autocontrol.

Cuando tenga dudas acerca de la solicitud del usuario, haga un resumen o parafrasee la solicitud, esperando la confirmación antes de ejecutar la solución.

**Cuidemos Nuestros Gestos**

El lenguaje gestual, sobre todo del rostro, deberá resultar acorde con un trato de cordialidad y educado. Evite mostrar gestos de desagrado o pereza.

**Usemos un Buen Tono de Voz**

El tono de voz y la expresión deben ser amables, utilizar palabras completas al hablar, no gritar ni mantener un tono de voz muy bajo que no pueda ser escuchado. Vocalizar y hablar despacio.

**Evitemos estar a la Defensiva**

No discuta con el usuario, mantenga la calma y escúchelo. Si está en sus manos la solución, resuelva el problema; si no le es posible, remita el caso a un nivel superior.

**Al Despedirnos**

Agradecer al usuario el haber recurrido a la Entidad para resolver su problema. Muestre siempre la posibilidad de ayudarle en algo más, en caso que sea necesario.

**En Caso de Seguimiento**

Realizar el trámite de la petición y verificar que la misma tenga seguimiento de la información, hasta que se le dé la respuesta al ciudadano.

* Si la solución a la solicitud del usuario está en manos de otro funcionario, recíbala para escalarla y dar respuesta dentro de los términos establecidos.
* Si debe remitirlo a otra entidad: Explique el por qué, indicándole en lo posible la dirección del punto al cual debe acudir y el horario de atención. (Cuando no son de nuestra competencia).
* Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata: Explique la razón de la demora, informe la fecha aproximada en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.

**Cómo Comportarse con un Usuario**  **“Difícil”**

 *No lo ignore, atiéndalo con eficiencia*

Es importante saber atender a un usuario interno o externo que esté disgustado. Tenga en cuenta:

* En primer lugar, mantenga la calma. No lo tome como algo personal, deje que el usuario se desahogue, pero póngale atención y muéstrese interesado.
* El usuario podría haber llegado ya disgustado por alguna otra razón. Demuestre su profesionalismo, manténgase calmado y tranquilo ante esta situación.
* Escuche al usuario. Déjelo que se exprese. No lo interrumpa. Al dejarlo hablar, generalmente se calma.
* Escúchelo y trate de comprender bien cuál es el problema. Concéntrese en entender cuál es la causa que provocó el disgusto.
* Use frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, “disculpe”. Esas frases calman a la persona, pues demuestran que está consciente del malestar que está manifestando y de su causa.
* Procure que el usuario salga satisfecho, busque la mejor solución que pueda darle y désela.
* No intente ganar una discusión, no se meta en ella.
* Si tiene que pasar el caso a otro compañero o al jefe, procure explicarle todos los detalles, porque es aún más molesto para el usuario tener que explicar dos veces una situación tensa.
* Nunca asegure que no volverá a suceder, a menos que esté completamente seguro de que así será.
* Al atender a un usuario disgustado o ‘difícil’, lo que diga con su cuerpo es tan importante como lo que exprese verbalmente. Tenga en cuenta algunos aspectos para manejar adecuadamente su comunicación no verbal en esos casos ‘especiales’.
* Mire al usuario a los ojos. Lo peor que podemos hacer es evitar su mirada, pues el usuario puede pensar que no le estamos poniendo atención, que lo estamos ignorando o que simplemente, su inconformidad no nos interesa.
* Si puede, acérquese un poco más al usuario, trate de inclinar su cuerpo un poco hacia delante. Con esto, también demuestra interés, en lo que está diciendo.
* No cruce los brazos sobre su pecho porque está demostrando, al menos subconscientemente, que está en desacuerdo con la persona que habla.
* Si es posible, no se coloque totalmente frente a frente con el usuario, prefiera ubicarse ligeramente de lado, en ángulo. Debido a que es más fácil ‘discutir’ con alguien que está de frente, que con alguien que está de lado.
* Cuide su tono de voz. Recuerde que muchas veces no cuenta tanto lo que decimos, sino cómo lo decimos. Proyecte siempre un tono respetuoso.
* Si el usuario eleva la voz, **¡baje la suya!** Se necesitan dos para discutir.
* El punto no es solamente de actitud, lo que al ciudadano le interesa es la solución, razón por la cual, si no le podemos solucionar, debemos tener claro a donde direccionarlo para su solución.
	1. **ATENCIÓN TELEFÓNICA**

La atención telefónica inicia en el momento en que se recibe y se contesta la llamada, sin dejar que suene el tercer timbre, ahí se abre el canal de diálogo entre los usuarios, compañeros, entidades de control, sociedad en general y nosotros, por lo cual, se deben seguir las siguientes normas de atención:

**Elementos de la Comunicación**

**Tono de Voz**

Debe ser adecuado, modulado, proyectar confianza, calidez e interés. Durante la llamada el tono de la voz permite generar o no empatía con las personas, motivo por el cual, es importante la vocalización, entonación y pronunciación. Evite utilizar tonos altos o que denoten sarcasmo o muy bajos que denoten timidez o desinterés.

**Ritmo**

Evite hablar muy rápido, porque afecta la compresión de la información y muy lento porque puede aburrir. Mantenga una fluidez verbal intermedia.

**Silencios**

Éstos deben ser justificados; explicar su ausencia, y en caso de prolongarse, deben acompañarse y aclarar el motivo de la demora. De igual manera, deben ser positivos y estar acompañados de una expresión de entendimiento. En las pausas, evite los suspiros ya que denotan fatiga.

**Lenguaje**

* Evite tutear al usuario. Recuerde que el saludo tiene un gran valor.
* Personalice la llamada, le dará seguridad y ayudará a generar confianza y empatía con el usuario. Es importante que él sepa con quién está hablando y quién le ayudará en su solicitud. Si utiliza un tono muy fuerte, el cliente tendrá la impresión que le está gritando, y si le habla muy bajo, creerá que no tiene la disposición para ayudarle.
* Dar el mensaje de bienvenida:

**Guión Para Funcionarios en General:**

**Cámara de Comercio de Valledupar buenos días/ tardes / noches, le habla (nombre y apellido) con quién tengo el gusto de hablar” ⎫**

* Dedicación ‘exclusiva’ al momento de atender una llamada, dado que es un momento muy importante para el usuario y la Entidad.
* Escuchar activamente al usuario cuando nos exprese su necesidad, y tener así la información completa para poderlo ayudar, dado que el teléfono es el elemento de comunicación que la mayoría de las personas eligen para contactarse y darse a conocer.
* No hacer ruidos como masticar, suspirar o rascarse. Si algún objeto se le cae recójalo después de colgar, porque en el intento se corre el riesgo de tirar el aparato, colgar la llamada e interrumpir la comunicación.
* Si la solución a la solicitud del usuario y/o funcionario está en manos de otro (a) compañero, direcciónela a la persona indicada sin ‘pelotearla’ de un lado a otro y con la cortesía correspondiente. Indicándole el área y persona que le atenderá.
* Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, explique la razón de la demora, informe la fecha aproximada en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
* En la despedida, deje al usuario con la sensación de no haber perdido el tiempo; deje la sensación que tanto usted, como la Entidad, se interesan por las personas y ofrecen soluciones y una atención cálida y respetuosa.

**Mejores Prácticas**

* Escuchar al usuario.
* Aceptar de manera amable lo que él nos sugiera.
* No demorarse durante la llamada. Sea concreto, pero brinde la solución requerida. Hablar de forma moderada de acuerdo a la edad del cliente.
* Cada vez que ingrese una llamada debe estar atento y saludar de forma oportuna. Ser claro al expresar sus ideas, explicar cómo funcionan los procesos y enfatizar en los beneficios claves de los mismos.
* Realizar preguntas que le permitan orientar el requerimiento del usuario. Con esto demostrará interés y mejorará el tiempo de atención.
* No utilizar palabras o frases como**: “usted no me entiende”,** “le repito otra vez” que puedan herir la sensibilidad de las personas.
* Cambiar la frase **“Usted tiene que…”** por “**Usted debe…”**
* Facilitar al usuario la comprensión de la información que le suministró y asegurarse de que todas sus dudas fueron resueltas. En caso de ser necesario un proceso de seguimiento, garantizarle que lo llamará en un lapso prudencial. De esta manera, él sentirá que tiene respaldo por parte de nuestra entidad.
* Recuerde entregar siempre un valor agregado.
	1. **ATENCIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO**

La atención al ciudadano por correo electrónico es muy importante porque nos permite atender, en los tiempos establecidos, las distintas peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que tengan los ciudadanos en el territorio nacional o fuera de él.

Es por ello que se deben tener en cuenta los siguientes pasos para una correcta atención por este medio:

* Cada vez que ingrese un correo electrónico a nuestra entidad, y que sea externo, se debe responder de manera oportuna y eficaz dentro de los tiempos establecidos, de acuerdo al tipo de petición, según lo establecido en el manual para el trámite del servicio respectivo.
* Identifique si el requerimiento realizado por este medio es de su competencia para dar respuesta, en caso contrario, verifique cuál es el área encargada de brindar la solución y direcciónelo de manera correcta y oportuna. Recuerde que de su excelente gestión depende que se cumpla con los tiempos establecidos para dar respuesta a la solicitud por parte de los responsables.

***De la Forma y el Contenido***

* Cuando escriba un correo electrónico asegúrese de redactar correctamente, que lo escrito sea entendido por la persona que lo recibe.
* No se debe mentir o exagerar algo al usuario, sea sincero, de lo contrario podría resultar contraproducente. La atención al ciudadano requiere de total transparencia, porque es la imagen de las diferentes áreas de la Entidad.
* Cada respuesta que se dé por e-mail debe ser oportuna, cordial y profesional. Así como, clara, completa, respondiendo a todos los requerimientos del usuario. Esta debe contener la siguiente información:
* Ciudad.
* Nombre del peticionario o destinatario.
* Correo electrónico.
* Saludo cordial y cuerpo de la respuesta.
* Firma: Nombre y cargo del profesional del área encargada.
* Teléfono y extensión a donde puede comunicarse.

Utilizar el comprobador de ortografía antes de enviar la respuesta; es de muy mala educación enviar un mensaje con errores de ortografía, pues demuestra falta de competencia, seriedad y formación por parte del Funcionario, afectando la imagen de la entidad.

* 1. **MANEJO DE USUARIOS CON NECESIDADES ESPECIALES**

Es necesario ofrecer un servicio preferencial a las personas con condiciones especiales. Es decir hacerlas pasar sin hacer la fila, o esperar turno. La Ley Nº 7600 “Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad”, establece en su Artículo 1, lo siguiente: “Se declara de interés público el desarrollo integral de la población con discapacidad, en iguales condiciones de calidad, oportunidad, derechos y deberes que el resto de los habitantes” y en el Artículo 2 define discapacidad así: “Cualquier deficiencia física, mental o sensorial que limite, sustancialmente, una o más de las actividades principales de un individuo”.

**Entendiendo a la Persona con Alguna Discapacidad Física**

(En silla de ruedas, no videntes y sordomudos, entre otros)

La discapacidad física, generalmente, no significa discapacidad mental. Entre las personas con alguna discapacidad física hay profesionales, empresarios y personas que, pese a su situación física, llevan una vida normal.

* Así que no les trate como si fueran impedidos mentales. Atiéndalos con cortesía, pero no los haga sentir inútiles. Generalmente, ellos pueden desenvolverse muy bien en el mundo de los no discapacitados. Identifique la discapacidad del usuario y ayúdelo de acuerdo con su necesidad específica.

**Adultos Mayores**

La Ley Nº 7935 “Ley Integral para la Persona Mayor”, establece en su Artículo 1, inciso a) lo siguiente: “Garantizar a las personas adultas mayores igualdad de oportunidades y vida digna en todos los ámbitos”.

 **Otros**

También debemos brindar especial atención a:

* Señoras en evidente estado de embarazo.
* Padres de familia con hijos pequeños (bebés en brazos).
* Menores de edad que llegan solos a la institución.

Sea cortés. Intente colaborar al máximo con estos usuarios. Si es posible, acompáñelos durante su visita, ¡ayúdelos!

 **Mejores Prácticas**

* Brindar atención prioritaria.
* Sea cortés. Intente colaborar al máximo con estos usuarios. Si es posible, acompáñelos durante su visita, ¡ayúdelos!
* En caso de ser necesario, acompáñelos hasta que su proceso haya terminado.
* Recuerde que los menores de edad que ingresan a nuestras instalaciones, acompañados por sus padres u otro adulto, también deben ser objeto de nuestra atención y de nuestra amabilidad. Indudablemente, cuando se trata bien a los hijos, los padres reaccionan con sentimientos de empatía hacia quien prodiga ese cariño
* Establezca mecanismos de atención para los usuarios que no pueden acceder a las oficinas de pisos altos.

**Mejores Prácticas para Nuestra Gestión en General**

* Recuerde que todos los usuarios pueden radicar sus quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
* En caso de recibir una llamada que no sea de su competencia, es importante que tenga a la mano las extensiones de las demás dependencias, para direccionarla correctamente. De igual manera, las direcciones de otras oficinas y horarios. Tenga en cuenta que se encuentran en el aplicativo funcionarios.
* Cuando tenga dudas sobre un proceso, pregúntele a un compañero y/o a su jefe, recuerde que es mejor tener la seguridad de lo que va a hacer y decir, para evitar frustraciones en nuestros usuarios.
* Tenga en cuenta que si alguien recurre a usted, es porque realmente necesita una solución, no lo ignore y muestre siempre una actitud positiva.
* No permita que situaciones externas ‘le dañen el día’, respire tranquilo, tómese un momento para reflexionar y continúe con sus labores.
	1. **PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS:**

Una petición, queja o reclamo puede ser recibida por cualquier funcionario de la institución, siguiendo o consignado en el procedimiento de PQR´s.

1. **DOCUMENTOS RELACIONADOS:**
	1. Reglamento interno de trabajo
	2. Procedimiento de PQR´s
2. **FORMATOS**

No aplica.

1. **ANEXOS**

No aplica.