



**FONDECÚN**

FONDO DE DESARROLLO DE  
PROYECTOS DE CUNDINAMARCA

**Plan Estratégico**  
**de Comunicaciones**  
**& de Atención Al Ciudadano**

**CUNDINAMARCA**  
**iREGIÓN**  
**Que Progresa!**

Goberación de  
Cundinamarca



# ALCANCE Y RESPONSABLES

## **Responsabilidad servidores que atienden a los ciudadanos y generan comunicados :**

- Dar respuesta a los ciudadanos frente a las consultas u orientaciones requeridas.
- Dar orientación respectiva y adecuada a los ciudadanos, cuando no se pueda dar respuesta directa.
- Generar información veraz debidamente soportada.

## **Responsables de Área (Subgerentes-Jefe Oficina Asesora Jurídica, Gerencia General, funcionarios designados)**

- Consolidar y presentar al proceso de Atención al Ciudadano el informe del Área frente al grado de precepción del ciudadano, en los plazos establecidos
- Garantizar que se atiende, orienta y da respuesta de manera oportuna y asertiva a los requerimientos de los ciudadanos.

## **Responsable proceso de Atención al Usuario**

- Elaborar el informe de atención a Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

## **Responsable grupo de Comunicaciones:**

- Desarrollar el Plan de Comunicaciones de la entidad,
- Hacer seguimiento a las diferentes iniciativas de Redes Sociales
- Acompañar las publicaciones en medios impresos, web, de televisión o radio,
- Elaborar las piezas gráficas, y audiovisuales, respetando los principios del Código de Integridad y los valores de buen servicio.





**FONDECÚN**

FONDO DE DESARROLLO DE  
PROYECTOS DE CUNDINAMARCA

## **OBJETIVO GENERAL**

*Generar lineamientos respecto a la comunicación interna y externa del fondo, contemplando la atención de PQRSD, requerimientos, solicitudes de información, orientación y evaluación de la satisfacción del usuario, contribuyendo al cumplimiento de las metas institucionales y el fortalecimiento de la imagen del Fondo.*

*El gerente de  
sus proyectos en Colombia*

# OBJETIVOS ESPECÍFICOS



- Desarrollar acciones de mejoramiento para las tácticas comunicativas internas y externas
- *Evaluar estrategias de posicionamiento.*
- Hacer de la comunicación y la imagen corporativa, las herramientas clave para acercar el Fondo a la comunidad, promoviendo la participación ciudadana.
- *Generar estrategias de divulgación y promoción, de la gestión*
- Implementar directrices, conductos, canales, interacción de comunicación interna y externa para los funcionarios y contratistas de la entidad.
- *Identificar información de calidad con el fin de transmitirla a la comunidad manera clara, eficiente y oportuna.*
- Implementar acciones para prevenir posibles situaciones que amenacen la buena imagen, la veracidad y la credibilidad de la entidad.

## NORMATIVA

- Constitución Política de Colombia
- **Decreto 2623 de 2009. "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano".**
- Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."
- **Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".**  
Decreto 2641 de 2012 "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011."
- **Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"**
- CONPES 3649 de 2010. Política Nacional de Servicio al ciudadano
- **Modelo Estándar de Control Interno, MECI 1000:2014)**
- Decreto 103 de 2015 "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones. Reglamenta la Ley 1712 de 2014, en lo relativo a la gestión de la información pública."
- **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020**
- Manual Operativo MIPG: 3ra dimensión: Gestión con valores para resultados: Política Gobierno Digital, Política de Servicio al Ciudadano, Política de Participación Ciudadana, 5ta dimensión: Información y Comunicación

# EJES ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES

## 1. La información como bien colectivo:

Como entidad pública, es nuestro deber divulgar información verificada, garantizando en todo momento la transparencia y el acceso a la gestión pública.

### Lineamientos:

- El equipo de comunicaciones del FONDO, se compromete a encargarse de la comunicación y la información como bien público y a otorgar estrategias orientadas al fortalecimiento de la identidad institucional de acuerdo con el Plan Estratégico y los procesos comunicativos.
- Enfoque: construir, proyectar y mantener la identidad corporativa y la imagen institucional
- La comunicación es en doble vía: es importante contar con canales de comunicación que permitan generar una retroalimentación con los diferentes grupos de interés
- Realizar la identificación de usuarios y consultas, con el fin de definir quiénes son las partes interesadas y las estrategias de gestión

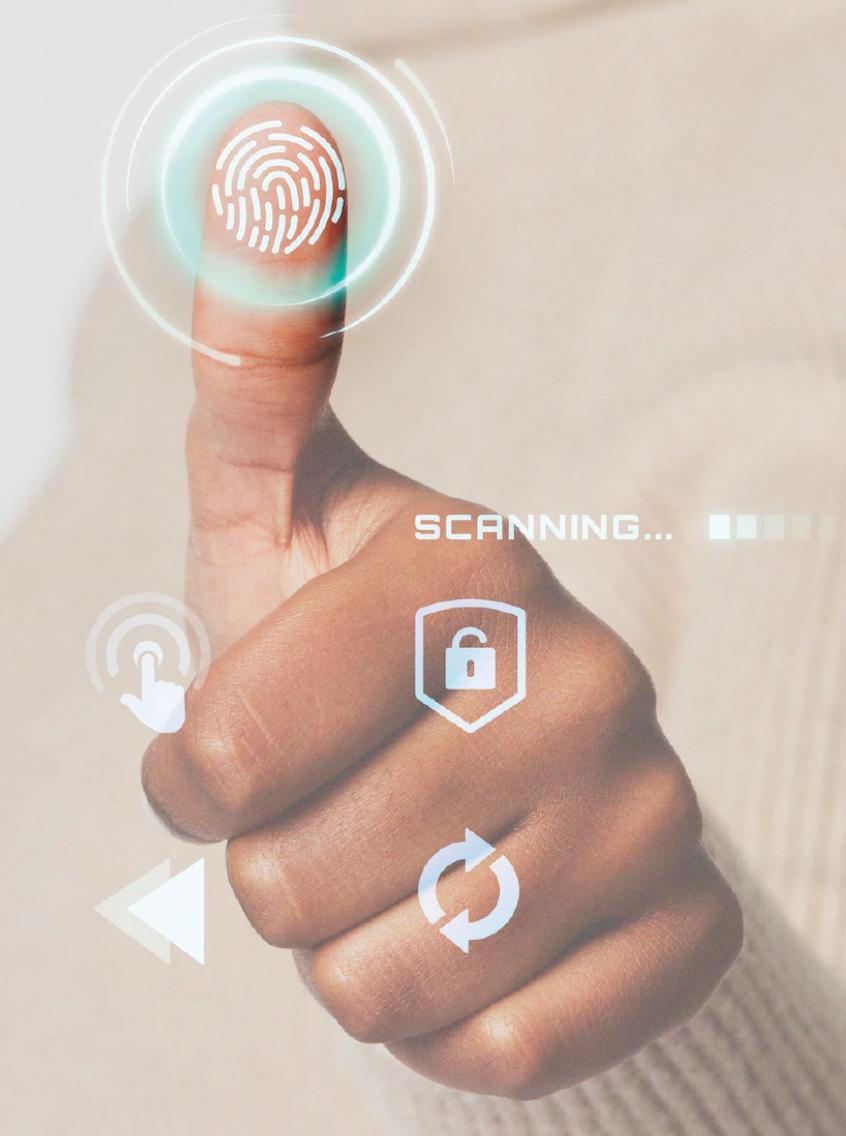
## 2. La comunicación como estrategia de rendición de cuentas:

Los medios digitales, que en principio tienen el fin de acercar, permiten difundir la gestión, estar en contacto con la comunidad y servir como mecanismo de rendición de cuentas. Es a través de estas herramientas que se logra la comunicación pública como un bien común.

### Lineamientos:

- Gestionar la información sobre la gestión, los avances y las acciones del Fondo, para divulgarla a través de las redes sociales, por medio de cuentas creadas desde la entidad, o en los medios masivos donde se tenga participación
- La participación ciudadana debe darse en los medios digitales, es necesario dar respuesta a la comunidad cuando por medio de estos canales exponen sus solicitudes, quejas, reclamos o peticiones.
- Consolidar el informe de gestión del Fondo como un ejercicio de control social que debe ser socializado con el propósito de retroalimentar año a año la ejecución.
- Coordinar con las Subgerencias y Oficinas de la Entidad una oportuna respuesta a las inquietudes y preguntas de los ciudadanos que surjan en el marco del diálogo de rendición de cuentas.





### **3. La imagen institucional como mecanismo de identidad:**

El Manual de imagen institucional integra los lineamientos comunicativos que puedan llegar a generarse. Es a través de la unidad visual que el Fondo puede fomentar y fortalecer la identidad interna y externa.

#### **Lineamientos:**

- La imagen corporativa debe usarse con pulcritud y respeto por la misma, sin manipulaciones y respetando la línea gráfica que se determinen.
- El uso del logo de igual manera no puede ser manipulado ni cambiado parcial o totalmente.
- Ninguna pieza gráfica de la entidad o publicación será producida o socializada sin que cuente con la revisión y aprobación por el responsable de comunicaciones del Fondo. Si es el caso también tendrá la aprobación de la Gerencia General.
- Facilitar a la ciudadanía la formulación de PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias) a través de canales de atención presenciales y virtuales esto con el fin de permitir el acceso al ciudadano a la información y pronta respuesta.

#### **4. Comunicación organizacional:**

Está orientada a la construcción de una cultura organizacional que proyecte compromiso, transparencia, sentido de pertenencia, conocimiento preciso de la entidad, relaciones de diálogo y colaboración entre los servidores públicos del Fondo. Para ello, se determinan mecanismos comunicativos que garanticen esa construcción conjunta.

#### **Lineamientos:**

- Generar estrategias de comunicación organizacional para fomentar la apropiación de la misión, visión, principios, objetivos y metas institucionales en los funcionarios y contratistas de la entidad, con el apoyo de la Subgerencia Administrativa y Financiera del Fondo.
- Medios de comunicación oficial del Fondo: las circulares, correos electrónicos. Como complemento, el área de comunicaciones se compromete a generar medios visuales y nuevos canales de información.





# VOCERIAS INSTITUCIONALES

El Gerente general, como legitimador oficial de la información y las noticias generadas en la organización y a los subgerentes y jefes de oficina.

## **Lineamientos:**

- Todo pronunciamiento o intervención de origen institucional debe ser consecuente con la visión y la misión del Fondo, donde se reflejen los valores, los principios y el carácter proactivo de la entidad, citando las fuentes que originan la información, cuando ello sea necesario.
- El Fondo, tendrá como legitimador de la información a su gerente general o a quien el delegue de acuerdo con el tema que se aborde.



# EJES ESTRATÉGICOS

## DE ATENCIÓN AL USUARIO

### 1. Atributos de servicio y comunicación con la ciudadanía:

**Empático:** el servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.

**Incluyente:** de calidad para todos los ciudadanos sin distinción, ni discriminaciones.

**Oportuno:** En el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados.

**Preocupación y respeto por el ciudadano:** el ciudadano debe tener una percepción inmediata de la calidad del servicio prestado.

**Respetuoso:** Reconocer y valorar sin desconocer nuestras diferencias.

**Actitud de Servicio:** Escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones

**Buen Trato:** Comportamiento verbal manifestado en el tono de voz y la amabilidad

**Calidad:** el buen servicio debe satisfacer a quien lo recibe

**Confiable:** según lo previsto en las normas y con resultados certeros.

**Efectivo:** resuelve lo pedido

**Trato digno:** cortés pero también sincero





## **2. Consideraciones generales para la calidad del servicio y respuesta en la atención al usuario y los diversos tipos de población**

### **Atención Presencial:**

Tener en cuenta:

- Presentación personal.
- Comportamiento y orden en puesto de trabajo.
- Expresividad en el rostro:
- El lenguaje gestual y corporal educado y cortés.
- Buena modulación de voz, vocalización y lenguaje para que la información sea comprensible

Referente al lenguaje ya sea verbal y/o escrito, debe ser:

- Respetuoso, claro y sencillo.
- Mantener la cordialidad en la comunicación
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas
- Evitar tutear al ciudadano o usar términos confianzudos con el.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con "Señor" o "Señora".
- Evitar respuestas cortantes del tipo "Sí", "No", ya que se pueden interpretar como frías y de afán.
- Retroalimentar el comportamiento del ciudadano.
- La postura: la que se adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; se recomienda evitar las posturas rígidas o forzadas.

## Atención virtual:

A la fecha se manejan las siguientes **redes sociales**:

- Facebook, Instagram y Twitter: @Fondecunoficial

### Correo electrónico:

- fondecun@fondecun.gov.co
- quejasyreclamos@fondecun.gov.co

### Recepción de solicitudes de derechos de petición a través de correo electrónico:

- Recepción del derecho de petición a través de los correos electrónicos oficiales y posterior radicación en el Sistema PQRSD.

Nota: En caso de que la petición se recepcione a través del correo electrónico de un funcionario, la misma deberá re direccionarse al correo electrónico: [quejasyreclamos@fondecun.gov.co](mailto:quejasyreclamos@fondecun.gov.co) o [fondecun@fondecun.gov.co](mailto:fondecun@fondecun.gov.co) para su debido registro y asignación de número de radicado.

- El procedimiento termina con el envío de la respuesta al solicitante, procediendo a realizar el cierre del expediente.



### Recepción de solicitudes de derechos de petición a través de redes sociales:

Después de recibir la petición por las redes sociales, la entidad a través del grupo de comunicaciones podrá evaluar si genera respuesta directa al peticionario o si redirecciona la petición al área encargada informando oportunamente al usuario el estado de su solicitud y el número de radicado otorgado para el mismo.

**Nota:** independiente sea el trámite que se realice con la solicitud, no se puede solicitar al peticionario redirigir la solicitud.

**Nota Aclaratoria:** De acuerdo a las leyes vigentes, la entidad tiene 15 días hábiles para resolver, en términos generales, los derechos de petición. Cuando se trata de la petición de documentos tienen 10 días hábiles, y cuando se trata de una consulta a una autoridad sobre un tema relacionado con su cargo, son 30 días hábiles. En el caso de las redes sociales, esos plazos se cuentan desde el momento en que son recibidas por estas redes como Facebook, Twitter o Instagram. Si no se cumplen esos plazos, la entidad puede dar lugar al inicio de procesos disciplinarios.

## ***Para uso de los mecanismos mencionados es necesario tener en cuenta las siguientes recomendaciones:***

- Limitar la longitud de la firma. Máximo tres líneas.
- No escribir en mayúsculas sostenidas en mensajes completos. Dificulta la lectura y denota un tono alto de voz.
- Establecer un formato a los mensajes, agradable a la vista y fácilmente legible.
- No utilizar contenidos ofensivos o discriminatorios.
- Dejar una línea en blanco entre párrafos; no escribir frases muy largas, y revisar su ortografía y gramática antes de enviar el mensaje.
- Contestar la solicitud en un plazo de tiempo razonable.
- Los adjuntos deben estar en formatos que se puedan abrir con facilidad.
- Saludar y despedirse de manera formal.





## **Para uso de los mecanismos mencionados es necesario tener en cuenta las siguientes recomendaciones:**

- No enviar correos masivos; si envía por necesidad un correo a una lista de personas, coloque su dirección en el campo de copia oculta (CCO)
- El correo electrónico debe tener un título que refleje el contenido del mensaje.
- Si piensa que la importancia de un mensaje lo justifica, conteste inmediatamente.
- En un correo electrónico formal no incluya emoticones\*. (Ícono, figura simbólica o signo que refleja las emociones y vivencias de las personas).
- Utilizar asteriscos y subrayados para destacar el texto que sea de interés. Sirven para enfatizar palabras y mejorar la legibilidad en muchos casos.
- Asegurarse de que la dirección de correo del destinatario esté correctamente escrita.
- Enviar solo lo que le quiere comunicar o lo que le han pedido.
- Llenar siempre el asunto del mensaje.
- Tener cuidado con la ortografía y con las contracciones de palabras.
- Si ha mantenido algún otro mensaje con el destinatario del mismo, puede dejar el texto anterior debajo del que usted escriba para recordar detalles o puntos importantes o de interés.

# Atención Preferencial

## Adultos mayores y mujeres embarazadas:

El servidor público debe orientarlos al área a la cual se dirijan. La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.

## Adultos mayores y mujeres embarazadas:

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular.

- Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como 'chiquito' o 'mijito', entre otros.
- Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

## Personas en situación de vulnerabilidad:

Víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema. Deben incorporarse al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria. Le corresponde al servidor público:

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

## Grupos étnicos minoritarios:

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos. El servidor público debe:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.
- Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.



**FONDECÚN**  
FONDO DE DESARROLLO DE  
PROYECTOS DE CUNDINAMARCA



## Personas en condición de discapacidad:

conocer las diferentes condiciones de discapacidad.

- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode.
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- Dar tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.



## Discapacidad Visual

- No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Orientarla con claridad, usando expresiones como: "Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo".
- Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son; si se entrega dinero, indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas.
- Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.

## Discapacidad auditiva, sordera o hipoacusia:

- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba.
- No aparente haber entendido.
- Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.



### **Atención a personas con sordo ceguera:**

- Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo. Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

### **Atención a personas con discapacidad física o motora:**

- No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.

### **Atención a personas con discapacidad cognitiva:**

- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.

### **Atención a personas con discapacidad mental:**

- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

### **Atención a personas de talla baja:**

- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Tratar al ciudadano según su edad cronológica

### **Atención a periodistas:**

- Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

**Personas en condición  
de discapacidad**

## Procedimiento para las peticiones incompletas

En virtud del principio de eficacia, cuando la Entidad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la Entidad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

**Desistimiento expreso de la petición.** El ciudadano podrá desistir en cualquier momento de su petición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero la Entidad podrá continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

**Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.** Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.

En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas. Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la Entidad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.



## Actividades para la Atención de PQRS

	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO / EVIDENCIA
1	Radicación en ventanilla	Se recibe en la ventanilla única y se radica en el sistema de información de la entidad, la documentación que llega en físico a las instalaciones de Fondecun.  De igual manera, con los requerimientos que llegan por medio electrónico	Responsable de atención al usuario	
2	Seguimiento PQRS	Relacionar la información es la base de seguimiento de PQRS	Responsable de atención al usuario	Plantilla en excel
3	Reparto de comunicaciones	Se establece el destinatario de dicho documento para así mismo hacer entrega del mismo	Responsable de atención al usuario	Plantilla en excel
4	Generar respuesta	El destinatario es el encargado de dar respuesta en los tiempos establecidos, así mismo, reportar al responsable de radicación la respuesta de dicha solicitud	Funcionario delegado para trámite y respuesta	
5	Informe consolidado PQRS	Trimestralmente se reporta el seguimiento de las PQRS de la entidad	Responsable de atención al usuario	Informe

## Tabla de términos de respuesta a solicitudes:

La institución ha establecido de acuerdo con los requisitos de ley, los siguientes términos de respuesta:

TIPO DE SOLICITUD	TÉRMINO DE RESPUESTA
Derecho de petición	Quince (15) días hábiles
Peticiones de documentos y de información (termino especial, ley 1755 del 2015)	Diez (10) días hábiles
Certificaciones	Quince (15) días hábiles
Quejas sobre funcionarios	Quince (15) días hábiles

## Lineamientos generales para funcionarios, contratistas de los puntos de radicación y atención al ciudadano en FONDO

La formulación de lineamientos, se debe sustentar en una identificación precisa de las expectativas y requisitos de los usuarios como son:

- Recibir un trato respetuoso y considerado
- Garantizar atención personal al público en los horarios establecidos por la entidad.
- Ser atendidos diligentemente sin distinción
- Recibir para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos un servicio eficiente acorde con sus necesidades.
- Que se le respeten sus derechos como ciudadanos



A photograph of two men using tin can phones. The man on the left has a beard and glasses, wearing a red sweater and brown pants. The man on the right has a mustache and is wearing a yellow sweater and red pants. They are both smiling and holding tin cans connected by a string. The background is white with faint, curved lines.

# Canales de Comunicación

## **Formulario Electrónico:**

el Fondo ha diseñado el formato PQRSD que se encuentra a disposición de la comunidad en el portal web de la Entidad, a través del siguiente link: <https://fondecun.gov.co/pqrsd/>

## **Buzón de Quejas, Reclamos y Sugerencias:**

la entidad cuenta con un buzón de quejas reclamos y sugerencias, en donde adicionalmente se reciben algunas de las encuestas de satisfacción. Está ubicado en la ventanilla única de correspondencia.

## **Carteleros:**

Las carteleros son espacios para exponer la información que se quiere dar a conocer de manera generalizada, es importante cumplir con especificaciones puntuales a la hora de adicionar cualquier material.

## Atención telefónica:

Los servidores públicos tienen la obligación de contestar la línea o extensión que les ha sido asignada, atender todas sus inquietudes de forma ágil y eficiente, e informar acerca de los productos, servicios y trámites que ofrece la Entidad.

En aras de brindar una atención con calidad, el servidor público debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Atender la llamada de manera amable y respetuosa.
- Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Tener claro el inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto y extensiones.
- El tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir. El lenguaje y vocalización: prestar atención a la elección de palabras. Pronunciar claramente las palabras; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.
- La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona. el volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.
- Contestar la llamada oportunamente.
- Saludar al ciudadano diciendo "Buenos días/tardes/noches, habla (diga su nombre), ¿con quién tengo el gusto de hablar?". "Señor", "Señora" y preguntar "¿En qué puedo ayudarle?"
- Al finalizar la atención, despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes. sin interrumpir, a que el ciudadano termine de hablar antes de responder. Si debe poner la llamada en espera, explicar al ciudadano por qué debe hacerse, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar. Antes de poner la llamada en espera, informarle que se le está solicitando permiso para hacerlo y esperar la respuesta.
- Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.
- Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata: explicarle la razón de la demora, informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.



# LÍNEAS DE ACCIÓN PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Gestión de  
la Comunicación  
Externa**

**Gestión de  
la Comunicación  
Interna**

**Gestión de  
la Comunicación  
Digital**

*La estrategia es transversal a las 3 líneas y se acompaña de un proceso de seguimiento y evaluación.*

# GRACIAS



**FONDECÚN**  
FONDO DE DESARROLLO DE  
PROYECTOS DE CUNDINAMARCA

**CUNDINAMARCA**  
**iREGIÓN**  
**Que Progresa!**

Gobernación de  
Cundinamarca 