

## MÓDULO 1

# Cultura de servicio, lenguaje claro y contención emocional

Modelo Inicial sobre Atención Ciudadana y Cercanía · 5 horas



# ¿Por qué hablamos de atención ciudadana?

La atención ciudadana representa uno de los vínculos más cercanos y sensibles entre el Estado y las personas.

Cuando una persona se acerca al Estado puede:



Necesitar realizar un trámite.



Buscar información.



Reclamar un derecho.



Necesitar un servicio.



Estar atravesando una situación urgente.



No saber qué organismo debe resolver su problema.



Llegar después de varios intentos fallidos.



Por eso, la persona no busca solamente una respuesta. Busca poder avanzar.

# Ciudadano, no cliente



## En el sector privado

En el sector privado hablamos habitualmente de clientes. En el Estado, la relación es diferente.



## En el Estado

La ciudadanía no está simplemente comprando un servicio: está ejerciendo derechos y relacionándose con una institución pública.

El agente es un servidor público y su tarea tiene una dimensión:



Operativa.



Institucional.



Ética.



Social.

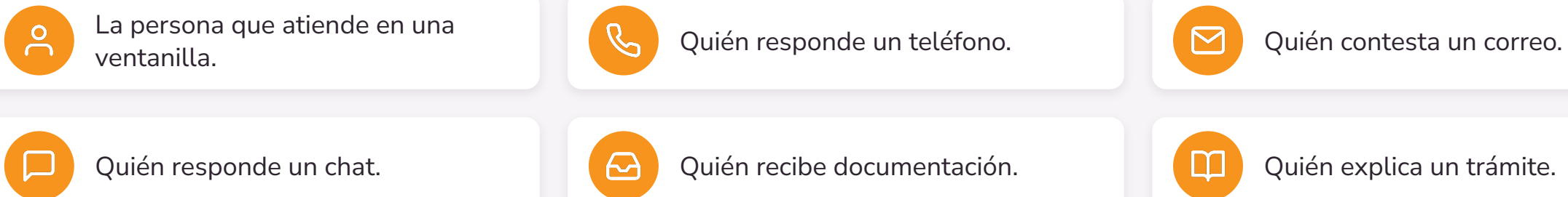


### PREGUNTA

¿Qué cambia en nuestra manera de atender cuando entendemos que estamos facilitando el acceso de una persona a un derecho?

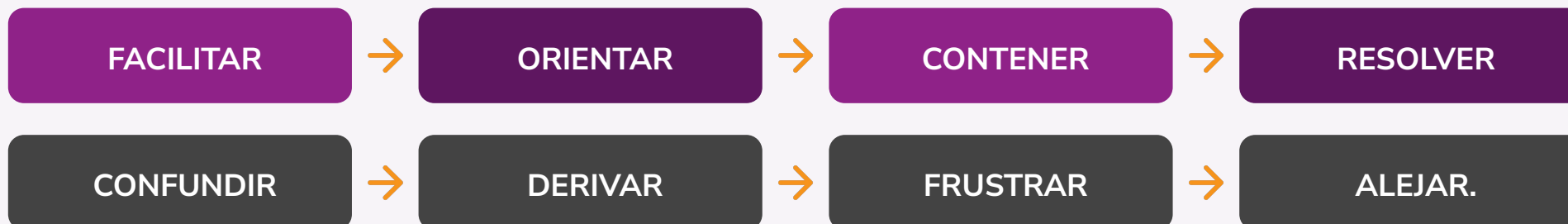
# El agente como la cara visible del Estado

Para muchas personas, el Estado aparece como:



El agente es parte de la experiencia concreta que la ciudadanía tiene del Estado.

Una interacción puede:



o puede:

# El verdadero producto de la atención

Una atención de calidad no se mide solamente por: “¿Le dimos la información?”

También debemos preguntar:



¿La persona entendió?



¿Sabe qué debe hacer?



¿Sabe dónde hacerlo?



¿Sabe qué documentación necesita?



¿Sabe cuál es el siguiente paso?



¿Sabe quién continuará la gestión?



¿Sabe cuándo puede esperar una respuesta?



¿Tiene un canal de seguimiento?



## IDEA FUERZA

Informar no siempre es orientar.  
Orientar no siempre significa resolver inmediatamente.

# Del modelo reactivo al modelo de orientación

## ATENCIÓN REACTIVA

1. La persona pregunta.
2. El agente responde.
3. La persona vuelve a preguntar.
4. El agente deriva.
5. La persona vuelve a empezar.



## ATENCIÓN ORIENTADA

La persona plantea una necesidad.

El agente:



### OBJETIVO

Facilitar el recorrido de la persona dentro del Estado.

# Los principios de una atención centrada en las personas

## Principios del modelo:

**01** Foco en las personas.

**02** Atención integral.

**03** Multicanalidad.

**04** Omnicanalidad.

**05** Equidad en el acceso.

**06** Confiabilidad y seguridad.

**07** Participación ciudadana.

**08** Orientación hacia la excelencia.



### Estos principios orientan:

- Diseño de servicios.
- Organización de equipos.
- Definición de canales.
- Capacitación de agentes.
- Resolución de consultas.
- Medición de calidad.

# Foco en las personas

La pregunta central no debería ser solamente:

*“¿Cómo funciona internamente el organismo?”*



**Sino:**

*“¿Qué necesita resolver esta persona y cómo podemos facilitarle el camino?”*

**Esto implica:**



Comprender necesidades reales.



Considerar el contexto.



Simplificar.



Eliminar pasos innecesarios.



Orientar.



Acompañar.



Adaptarse a diferentes perfiles.

## CAMBIO DE PERSPECTIVA



**Lógica interna:** “Este trámite corresponde a otra oficina.”

**Lógica ciudadana:** “Necesito resolver este problema. ¿Cómo puede ayudarme el Estado a avanzar?”

# Atención integral



La ciudadanía suele percibir al Estado como una sola entidad y no necesariamente distingue:

Ministerios.

Secretarías.

Direcciones.

Organismos.

Dependencias.

Sistemas internos.

La fragmentación institucional puede convertirse en una barrera.



Atención integral significa:

- Información articulada.
- Criterios comunes.
- Responsabilidades claras.
- Derivaciones efectivas.
- Continuidad de la gestión.



La persona no debería pagar con tiempo y frustración la fragmentación interna del Estado.

# Equidad en el acceso

Tratar a todas las personas exactamente igual no siempre produce igualdad de acceso.

Una atención equitativa considera:



Personas mayores.



Personas con discapacidad.



Personas con dificultades de conectividad.



Personas con baja alfabetización digital.



Personas de zonas rurales.



Personas que no comprenden el lenguaje institucional.



Personas que necesitan asistencia para utilizar un canal digital.



La equidad implica adaptar la atención para que nadie quede atrás.

# ¿Qué necesita realmente la persona?



Una persona puede formular:

*“¿Dónde tengo que presentar esto?”*



Pero detrás puede existir:

Un trámite vencido.

Una notificación que no comprendió.

Una derivación anterior.

Un requisito contradictorio.

Una situación económica urgente.

Una discapacidad.

Un problema de conectividad.

Una experiencia previa negativa.

Distinguir:

1

DEMANDA EXPLÍCITA

lo que la persona dice.



2

NECESIDAD

lo que necesita resolver.



3

RESULTADO ESPERADO

lo que necesita poder hacer después de la atención.

# Escuchar la demanda implícita



## Ejemplo:

*“Nadie me responde.”*



## No asumir:

*“La persona está exagerando.”*



## Preguntar:

- ¿Desde cuándo está esperando?
- ¿Con qué organismo se comunicó?
- ¿Por qué canal?
- ¿Qué respuesta recibió?
- ¿Tiene número de gestión?
- ¿Qué necesita resolver ahora?
- ¿Existe un plazo involucrado?



La frase inicial puede ser solo la puerta de entrada.  
**ESCUCHAR** = descubrir qué problema existe detrás de la pregunta.

# La primera regla: dejar terminar

Una escucha de calidad comienza antes de responder.

## ✗ EVITAR

- Interrumpir.
- Completar la frase.
- Anticipar la respuesta.
- Decir “ya sé cuál es el problema”.
- Derivar inmediatamente.
- Defender al organismo antes de comprender.

## ✓ PRACTICAR

- Dejar terminar.
- Registrar información relevante.
- Preguntar.
- Reformular.
- Confirmar.



### EJEMPLO

***“Entonces, usted ya presentó la documentación, recibió una observación y necesita saber qué falta para poder continuar. ¿Es correcto?”***

# Escucha activa

La escucha activa puede organizarse en cuatro movimientos:

1

## ESCUCHAR

Dejar que la persona explique.



2

## PREGUNTAR

Completar información necesaria.



3

## REFORMULAR

*“Si entiendo bien...”*



4

## CONFIRMAR

*“¿Es eso lo que necesita resolver?”*



### OBJETIVO

No demostrar que sabemos.  
Comprender correctamente antes de responder.

# Preguntas que ayudan

## PREGUNTAS ABIERTAS

- “¿Qué necesita resolver?”
- “¿Qué ocurrió hasta ahora?”

## PREGUNTAS DE PRECISIÓN

- “¿Cuándo realizó la presentación?”
- “¿Tiene número de expediente?”
- “¿Por qué canal inició la gestión?”

## PREGUNTAS DE RESULTADO

- “¿Qué necesita poder hacer después de esta consulta?”

## EVITAR

- “¿Usted no hizo el trámite?”
- “¿No leyó la página?”
- “¿Ya le expliqué esto?”



Las preguntas no deben contener una interpretación o juicio.

# La información también es servicio

La confiabilidad y seguridad son principios del modelo.

La información debe ser:



Precisa.



Actualizada.



Comprensible.



Coherente.



Segura.



Transparente.



Información incorrecta puede generar:



Traslados innecesarios.



Pérdida de tiempo.



Nuevas consultas.



Reclamos.



Frustración.



Desconfianza.



Es preferible verificar antes que generar un nuevo problema.

# Nunca completar con una suposición

## ✗ NO

- “Creo que es así.”
- “Me parece que tiene que ir a...”
- “Probablemente le pidan...”

## ✓ SÍ

- “Voy a verificar el requisito vigente.”
- “Déjeme confirmar esa información.”
- “La fuente oficial indica...”



### REGLA

Es preferible demorar unos minutos en verificar que generar un nuevo problema con información incorrecta. La memoria personal del agente no debería reemplazar la información institucional vigente.

# Repositorio único de información

El modelo propone un Repositorio Único de Información sobre Trámites y Servicios.

Su función es:



Centralizar información.



Estandarizar contenidos.



Evitar contradicciones.



Mantener información actualizada.



Facilitar el acceso.



Fortalecer la transparencia.



Para el agente:

- Consultar la fuente institucional.
- Evitar información informal o desactualizada.
- Utilizar criterios comunes.
- Reducir respuestas contradictorias.

# ¿Qué es lenguaje claro?



Lenguaje claro significa que una persona puede:

- Entender la información.
- Saber qué debe hacer.
- Reconocer cuál es el próximo paso.



No significa:

- Hablar de manera infantil.
- Eliminar toda terminología técnica.
- Simplificar hasta volver incorrecta la información.



Significa:

- Priorizar lo importante.
- Ordenar.
- Explicar.
- Evitar tecnicismos innecesarios.
- Usar frases directas.
- Indicar acciones concretas.

# Del lenguaje burocrático al lenguaje ciudadano

## BUROCRÁTICO

*“Deberá proceder a subsanar la documentación oportunamente requerida.”*

*“Deberá concurrir a la dependencia correspondiente.”*

*“La solicitud se encuentra en instancia de evaluación.”*



## CLARO

***“Debe presentar el documento que falta.”***



***“Debe presentarse en la oficina X, de lunes a viernes, de X a X.”***



***“Su solicitud está siendo revisada. El próximo paso es...”***

# La estructura de una respuesta clara

1

## QUÉ OCURRE

*“Su trámite está pendiente porque falta...”*



2

## QUÉ DEBE HACER

*“Debe presentar...”*



3

## CÓMO PUEDE HACERLO

*“Puede hacerlo de manera presencial/en línea...”*



4

## CUÁL ES EL PRÓXIMO PASO

*“Una vez presentado, la gestión continúa...”*

### FÓRMULA:



Situación



acción



canal



próximo paso.

## ¿Cómo sabemos si fuimos claros?



No alcanza con preguntar:

*“¿Entendió?”*



**Mejor:**

*“Para asegurarme de que fui claro, ¿me puede contar qué va a hacer ahora?”*



**O:**

*“¿Cuál sería el próximo paso que se lleva de esta conversación?”*



No es un examen a la ciudadanía.

Es una herramienta para verificar la calidad de nuestra explicación.

# No existe un único modo de atender

## Estrategia MULTICANAL:

 Presencial.

 Telefónica.

 Digital.



### MULTICANALIDAD:

Existen diferentes canales.



### OMNISCANALIDAD:

Los canales están integrados.

La persona puede:

iniciar



continuar



completar

sin perder información ni tener que comenzar nuevamente.

# La persona no debería repetir su historia

## Situación:

- La persona explica el problema en recepción.
- Luego es derivada.
- **Vuelve a explicar todo.**
- Después debe llamar.
- **Vuelve a explicar.**
- Luego le piden enviar un correo.
- **Vuelve a explicar.**

¿Qué experiencia generamos?



***“El Estado nunca sabe lo que ya hice.”***

## Objetivo:

- Reducir repetición.
- Reducir derivaciones innecesarias.
- Evitar pérdida de información.
- Garantizar seguimiento.

# Primer nivel y segundo nivel de atención



## PRIMER NIVEL · Punto inicial de contacto:



Orientar.



Diagnosticar necesidades.



Informar requisitos.



Resolver consultas frecuentes.



Facilitar trámites simples.



Coordinar derivaciones.



Recibir reclamos.



Promover autonomía.



## SEGUNDO NIVEL · Atención especializada:

- Conocimiento técnico específico.
- Infraestructura particular.
- Validación especializada.
- Resolución de trámites complejos.

# Derivar no es sacarse el problema de encima

Una derivación de calidad responde:



**¿A DÓNDE?**

Área / canal / persona.



**¿POR QUÉ?**

Motivo de la derivación.



**¿QUÉ DEBE HACER LA PERSONA?**

Acción concreta.



**¿QUÉ INFORMACIÓN YA FUE REGISTRADA?**

Evitar que repita todo.



**¿QUÉ PASA DESPUÉS?**

Próximo paso.



**¿CÓMO SE HACE EL SEGUIMIENTO?**

Canal / número / responsable /  
plazo cuando corresponda.



**Derivar bien es continuar la atención desde otro punto.**

# Atención presencial: el espacio también comunica

La calidad presencial no depende solamente del agente.

También importa:



Accesibilidad.



Señalización.



Información visible.



Circulación.



Comodidad.



Seguridad.



Higiene.



Iluminación.



Acústica.



Adaptación a diferentes necesidades.



Un espacio confuso puede generar una experiencia de confusión incluso antes de hablar con un agente.

# Atención presencial: secuencia de servicio

1

## RECIBIR

Primera impresión cordial y profesional.



2

## ESCUCHAR

Comprender la solicitud.



3

## ORIENTAR

Explicar procedimientos y requisitos.



4

## GESTIONAR

Realizar correctamente el proceso.

5

## REGISTRAR

Dejar trazabilidad.



6

## DERIVAR

Cuando corresponda.



7

## CERRAR

Dejar claro qué sucederá después.



8

## SEGUIR

Dar respuesta cuando no fue posible resolver inmediatamente.

# Atención telefónica

En el canal telefónico, la voz es prácticamente toda la experiencia.

## Importan especialmente:

 Tono.

 Ritmo.

 Claridad.

 Escucha.

 Pausas.

 Amabilidad.

 Seguridad.

## Secuencia:



## ✗ Evitar:

Hablar demasiado rápido.

Silencios prolongados sin explicación.

Expresiones negativas.

Transferencias sin contexto.

# Cuando la persona llega enojada

El enojo puede aparecer por:



Demoras.



Requisitos.



Información contradictoria.



Repetición de visitas.



Falta de respuesta.



Problemas personales.



Expectativas incumplidas.



Experiencias previas negativas.



El agente no necesita determinar inmediatamente:

*“¿Tiene razón o no?”*



Primero necesita comprender qué está ocurriendo y recuperar condiciones para poder atender.

# Emoción y conducta

Una persona puede estar:



Enojada.



Frustrada.



Ansiosa.



Cansada.



Desconfiada.

Eso no significa que cualquier conducta sea aceptable.



**PODEMOS RECONOCER:**

*“Entiendo que esta situación le genere frustración.”*



**Y establecer un límite:**

*“Quiero ayudarlo, pero necesitamos poder conversar sin agresiones.”*



**OBJETIVO**

**CONTENER + ORDENAR LA INTERACCIÓN.**

# Desescalada: bajar la temperatura

1

## REDUCIR VELOCIDAD

Hablar más pausadamente.



2

## ESCUCHAR

Permitir que la persona explique.



3

## RECONOCER

*“Entiendo que haya sido frustrante volver nuevamente.”*

4

## CONCRETAR

*“Veamos exactamente qué falta.”*



5

## PROPONER

*“Puedo verificar ahora...”*



6

## CERRAR

*“El acuerdo es este...”*



**IMPORTANTE:** NO PROMETER AQUELLO QUE EL AGENTE NO PUEDE CONTROLAR.

## Lo que no ayuda a desescalar

### Evitar:



*“Cálmese.”*



*“Si sigue gritando no lo atiende.”*



*“Yo no tengo la culpa.”*



*“Eso no depende de mí.”*



*“Siempre vienen con lo mismo.”*



*“Ya le expliqué.”*



*“Tiene que esperar.”*



Estas frases pueden ser formalmente ciertas y, sin embargo, aumentar el conflicto.



### ALTERNATIVA

Transformar el límite o la información en una orientación concreta.

# Reconocer no significa admitir culpa



## RECONOCER LA EXPERIENCIA:

*“Entiendo que haya tenido que venir varias veces.”*



No significa:

*“El organismo actuó incorrectamente.”*



## RECONOCER LA DIFICULTAD:

*“Veo que la situación le está generando una dificultad.”*



No significa:

*“Puedo resolverlo como usted solicita.”*



## OBJETIVO

Reconocer



verificar



orientar



resolver/derivar.

## Caso: “Siempre me piden algo nuevo”

### CASO

Una persona llega por tercera vez.

Dice:

*“¡Siempre me piden algo nuevo! Vine dos veces y nadie me explicó esto. Ustedes nunca saben nada.”*

El agente responde:

*“Si no se calma, no puedo atenderla.”*

### Q ANALIZAR:

1. ¿Qué problema tiene la respuesta?
2. ¿Qué emoción puede estar experimentando la persona?
3. ¿Qué información necesitamos obtener?
4. ¿Qué parte del reclamo debemos verificar?
5. ¿Qué debería evitar prometer el agente?
6. ¿Cómo podemos recuperar la conversación?

## Reescribir la apertura

RESPUESTA ORIGINAL: *“Si no se calma, no puedo atenderla.”*



### PROPUESTA:

*“Entiendo que venir nuevamente y encontrarse con un requisito diferente genere frustración. Quiero revisar con usted qué documentación ya presentó y cuál es el requisito vigente para que podamos identificar exactamente qué falta.”*

### ¿QUÉ CAMBIÓ?

- Reconocer.
- No discutir.
- No culpabilizar.
- No prometer
- Ordenar la situación.
- Llevar la conversación hacia la resolución.

## Tres preguntas para comprender el caso

### PREGUNTA 1

1

*“¿Qué trámite necesita realizar y qué necesita resolver hoy?”*

### PREGUNTA 2

2

*“¿Qué documentación presentó en las visitas anteriores?”*

### PREGUNTA 3

3

*“¿Qué le informaron anteriormente y por qué canal?”*

**Después:** *“Déjeme verificar los requisitos vigentes antes de indicarle qué falta.”*



#### OBJETIVO

Reconstruir el recorrido antes de emitir una nueva respuesta.

# El cierre correcto

Una buena atención no termina con: *“Le falta este papel.”*

→ Debe terminar con:

1

RESPONSABLE

*“Usted debe...”*



2

ACCIÓN

*“Presentar...”*



3

CANAL

*“Puede hacerlo...”*



4

PRÓXIMO PASO

*“Una vez presentado...”*

5

SEGUIMIENTO

*“Puede consultar el estado mediante...”*



6

REGISTRO

*“Dejamos asentada la gestión...”*



7

CIERRE

*“¿Hay algo de este proceso que quiera que revisemos antes de finalizar?”*

# Atender también tiene un costo emocional

La atención ciudadana implica exposición cotidiana a:

- Reclamos.
- Enojo.
- Frustración.
- Urgencias.
- Problemas sociales.
- Conflictos.
- Personas en situaciones vulnerables.



Por eso, el bienestar de los equipos también forma parte de la calidad del servicio.

Un agente valorado, contenido y respetado puede sostener mejor:



Empatía.



Capacidad de respuesta.



Calidad.



Compromiso.

# La pausa después de una interacción difícil

**1****DETENER**

No pasar automáticamente a la siguiente interacción.

**2****RESPIRAR**

Recuperar ritmo.

**3****IDENTIFICAR**

¿Qué ocurrió?

**4****SEPARAR**

¿Qué corresponde al ciudadano? ¿Qué corresponde al proceso? ¿Qué corresponde a mi propia reacción?

**5****PEDIR APOYO**

Cuando sea necesario.

**6****REGISTRAR**

La situación relevante para facilitar continuidad y aprendizaje.

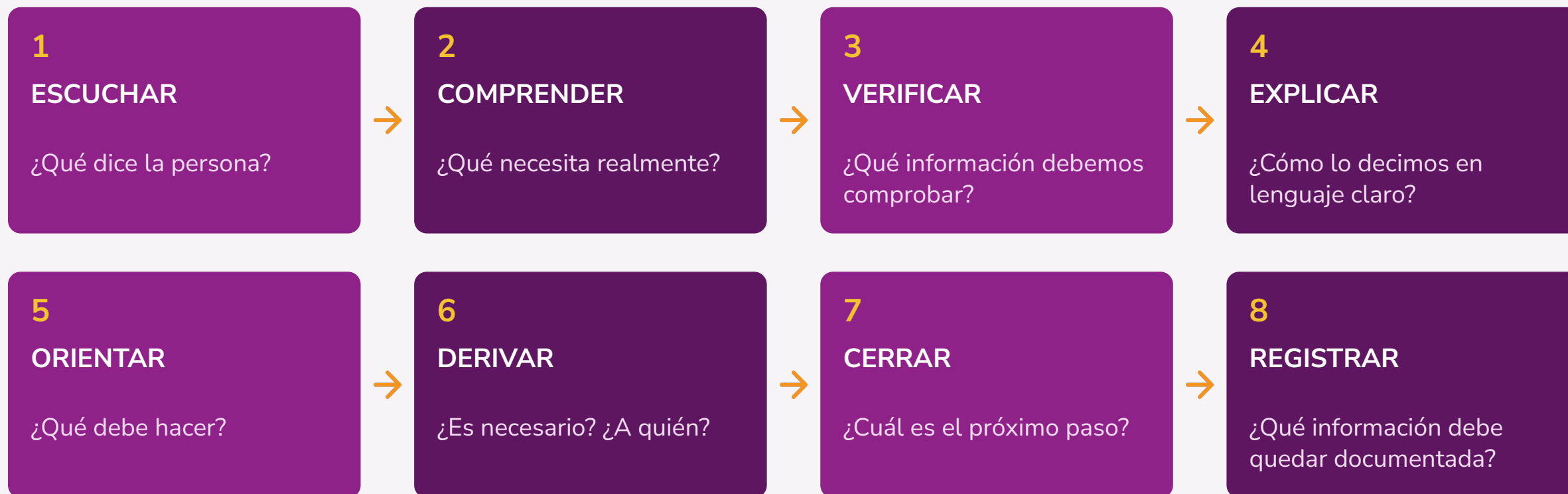


**Autocuidarse es cuidar la capacidad de seguir atendiendo bien.**

# Diseñemos una respuesta de atención

Elegí una consulta o reclamo realista.

Construí la respuesta utilizando:



# Transformar una respuesta burocrática



## SITUACIÓN:

*“Su expediente se encuentra en proceso de evaluación por el área competente y deberá aguardar la correspondiente resolución administrativa.”*



## DESAFÍO: Transformarlo en una respuesta que explique:

- Qué ocurre.
- Qué está esperando.
- Qué puede hacer la persona.
- Quién continúa.
- Qué puede esperar como próximo paso.
- Cómo hacer seguimiento.



## PRODUCTO: ESCRIBÍ UNA RESPUESTA DE MÁXIMO 4 FRASES.

# Matriz de calidad de mi respuesta

Evalúa tu respuesta del 1 al 5:

|                                  | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
|----------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| ¿Es clara?                       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ¿Evita tecnicismos innecesarios? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ¿Reconoce la necesidad?          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ¿Indica una acción concreta?     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ¿Indica el canal?                | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

|                                         | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
|-----------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| ¿Explica el próximo paso?               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ¿Evita promesas que no puedo controlar? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ¿Permite seguimiento?                   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ¿Es respetuosa?                         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ¿Facilita la resolución?                | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |



PREGUNTA FINAL

¿Qué le falta a mi respuesta para que la persona pueda realmente avanzar?

# Mi protocolo personal de atención



## ANTES DE RESPONDER

Voy a recordar:

---

---



## PARA ESCUCHAR

Voy a preguntar:

---

---



## PARA EXPLICAR

Voy a evitar:

---

---



## PARA ORIENTAR

Siempre voy a indicar:

---

---



## ANTE EL ENOJO

Voy a:

---

---



## ANTES DE CERRAR

Voy a verificar:

---

---

# Mi respuesta ideal

Construí una respuesta completa utilizando:



## Evaluación de aprendizaje

- 1 ¿Cuál es la diferencia entre atender una consulta y orientar una necesidad?
- 2 ¿Por qué el agente es considerado rostro del Estado?
- 3 ¿Qué significa poner a la persona en el centro?
- 4 ¿Qué diferencia existe entre multicanalidad y omnicanalidad?
- 5 ¿Por qué es importante utilizar información institucional vigente?

- 6 ¿Qué elementos debe contener una respuesta clara?
- 7 ¿Qué diferencia existe entre escuchar y esperar para responder?
- 8 ¿Qué significa reconocer la emoción sin necesariamente dar la razón?
- 9 ¿Qué información debe quedar clara en una derivación?
- 10 ¿Por qué el autocuidado forma parte de la calidad de atención?

# La atención como recorrido



## IDEA FUERZA

Cada punto de contacto puede facilitar o dificultar el recorrido de una persona dentro del Estado.

## Del agente que informa al agente que orienta



AGENTE QUE INFORMA:

*“Tiene que ir a otra oficina.”*



AGENTE QUE ORIENTA:

*“Para resolverlo debe dirigirse a X. Puede hacerlo por este canal. Lleve esta documentación. La oficina atiende de X a X. Como usted ya inició la gestión, voy a dejar registrado el motivo de la derivación para evitar que tenga que explicar nuevamente todo.”*

LA DIFERENCIA:

Información

+

comprensión

+

orientación

+

continuidad.

## Cinco principios para llevarse

1



LA PERSONA  
ESTÁ EN EL  
CENTRO

No el procedimiento  
interno.

2



ESCUCHAR ES  
PARTE DE  
RESOLVER

Sin comprender la  
necesidad, podemos  
responder otra cosa.

3



INFORMAR NO ES  
SUFICIENTE

La persona necesita  
saber cómo avanzar.

4



EL ENOJO NO  
DEBE  
CONVERTIRSE EN  
OTRO PROBLEMA

Reconocer, ordenar,  
verificar y orientar.

5



CADA  
INTERACCIÓN  
GENERA  
CONFIANZA O  
DESCONFIANZA

El agente es parte  
de esa experiencia.

Cierre



## ATENDER ES FACILITAR EL ACCESO

La calidad de la atención no está solamente en: **qué información damos.**

Está también en: **cómo escuchamos, cómo explicamos, cómo orientamos y cómo acompañamos.**

### ANTES DE TERMINAR UNA ATENCIÓN:

- ✓ ¿La persona sabe qué hacer ahora?
- ✓ ¿Sabe cómo hacerlo?
- ✓ ¿Sabe qué va a pasar después?
- ✓ ¿Sabe cómo hacer seguimiento?
- ✓ ¿Se fue con mayor claridad que cuando llegó?



APRENDIZAJE ASINCRÓNICO

# Ruta de aprendizaje autónomo

## Ruta de aprendizaje autónomo

1



Revisá los conceptos y casos del módulo.

2



Detenete en las preguntas de reflexión.

3



Reescribí una respuesta burocrática en lenguaje claro.

4



Resolvé el caso de reclamo con criterios de desescalada.

5



Completa la evaluación automática final y revisá tu devolución.

# Práctica guiada: responder un reclamo



**Caso:** una persona concurre por tercera vez y recibe un requisito diferente.

## Paso 1

Reconocé la experiencia sin prometer resultados.



## Paso 2

Formulá tres preguntas de verificación.



## Paso 3

Identificá fuente oficial, responsable y siguiente paso.



## Paso 4

Redactá una respuesta de no más de cuatro frases.

## Modelo de referencia para contrastar



*“Entiendo que volver varias veces resulte frustrante. Voy a verificar qué documentación presentó y el requisito vigente. Después le explicaré qué falta y cómo puede entregarlo. Dejaremos registrada la consulta y le indicaré cómo seguir la gestión.”*



ES UNA RESPUESTA ILUSTRATIVA: LA INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEBE VERIFICARSE EN CADA ORGANISMO.

## Lista de revisión: calidad de la respuesta

☐ ¿Reconoce la necesidad de la persona?

☐ ¿Distingue hechos de suposiciones?

☐ ¿Consulta información institucional actualizada?

☐ ¿Utiliza lenguaje claro y accesible?

☐ ¿Explica acción, canal, próximo paso y seguimiento?

☐ ¿Evita promesas fuera de las atribuciones del agente?

# Aplicación al puesto de trabajo

Elegí una consulta frecuente y redacta un micro protocolo de atención.

Identificá:

- |                                                                                                   |                                                                                                         |                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  necesidad       |  preguntas de escucha |  fuente a verificar |
|  respuesta clara |  derivación           |  registro           |

 EL OBJETIVO ES PRODUCIR UNA HERRAMIENTA REVISABLE POR LA SUPERVISIÓN, NO IMPLEMENTAR CAMBIOS SIN AUTORIZACIÓN.