



Educación



DECÁLOGO

Decálogo para una atención humanizada e inclusiva

Salude con calidez y amabilidad en todos los canales de atención

El saludo es la primera interacción y establece el tono del servicio. Sea cordial, amigable y respetuoso/a, acompañando siempre el saludo con una sonrisa, incluso en canales telefónicos o virtuales. Siga los protocolos de atención a la ciudadanía de la Entidad y transmita entusiasmo por su labor.

Diríjase a la persona por su nombre

Pregunte y utilice el nombre de la persona durante la interacción. Esto demuestra respeto y ayuda a crear un vínculo más cercano y personalizado.





Practique la escucha activa y empática

Preste atención plena a lo que la persona expresa, sin interrumpir, y demuestre un interés genuino. Escuchar con empatía implica comprender no solo las palabras, sino también las emociones. Ofrezca respuestas que reflejen su disposición y compromiso por ayudar.



Ofrezca información veraz y oportuna

Brinde datos completos, claros y actualizados. Asegúrese de que la persona comprenda la información, de manera que pueda tomar decisiones informadas.

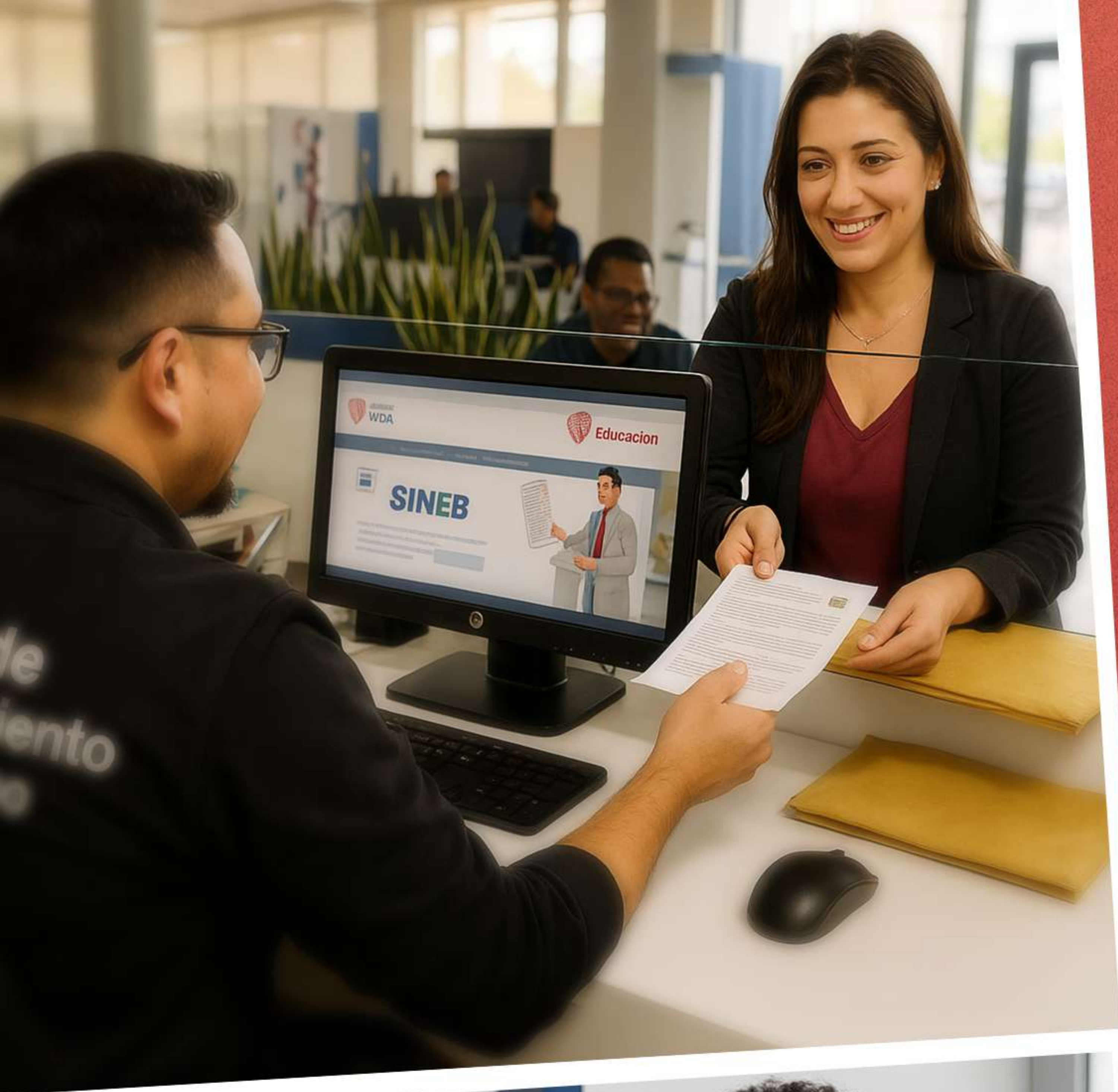


Use lenguaje claro, comprensible e incluyente

Evite tecnicismos o jergas que dificulten la comprensión. Explique los temas de forma sencilla y repita la información tantas veces como sea necesario para asegurar que se entienda. Utilice un lenguaje incluyente en las interacciones con las personas, reconociendo la diversidad, evitando estereotipos y promoviendo el respeto, la equidad y la no discriminación.

Demuestre empatía y comprensión

Póngase en el lugar de la persona, trate de entender su perspectiva y responda con sensibilidad, sin emitir juicios.



Dedique atención plena a la persona

Evite distracciones durante la atención. Priorice la interacción con la ciudadanía, manteniendo puntualidad y disposición en todo momento.



Respete la diversidad

Acepte y valore las diferencias individuales, incluyendo aspectos culturales, económicos, religiosos, políticos o sociales. Trate a todas las personas con equidad y sin ningún tipo de discriminación.

Establezca expectativas realistas

Sea honesto o honesta respecto a los alcances del servicio. Evite prometer lo que no pueda cumplir y gestione de manera responsable las expectativas de la persona que solicita la atención.



Proteja la confidencialidad y la privacidad

Resguarde la información personal y sensible de la ciudadanía con integridad, garantizando un manejo ético y seguro de sus datos.