

# Protocolo de atención a personas difíciles

En algunas ocasiones llegan personas inconformes, confundidas, ofuscadas o furiosas a los puntos de atención presencial de Prosperidad Social.

Te recomendamos atender a las siguientes orientaciones:

## ¡Respira! No es personal

No tomes la situación como algo personal, la ciudadanía no se queja de la persona que le está atendiendo. Mantén una actitud de servicio: mira al interlocutor a los ojos, relaja la expresión facial y mantén un lenguaje corporal sin barreras (no cruzar los brazos ni las piernas).



Escucha atentamente, no entables una discusión; puedes hacer uso de frases

como “le comprendo”, “claro que sí”,

“permítame verificamos su situación”,

que demuestren conciencia de la causa

y el malestar del ciudadano.

Permite que la persona termine sus ideas evitando interrumpirla. Sin parecer condescendiente, encuentra el momento en la conversación para asentir o afirmar con la cabeza.



Comunica tus ideas de manera asertiva: cuida tu tono de voz, no califiques el estado de ánimo de la persona y evita el uso de palabras de difícil comprensión para las personas usuarias.

# ¡Somos equipo! Busca apoyo inmediato



Luego de escuchar y comprender la situación, **no generes falsas expectativas**. Si cuentas con la información suficiente explica de manera detallada las particularidades y posibles opciones que puedan ser útiles para la persona usuaria.

Si no cuentas con la información suficiente, busca apoyo con el enlace de los programas, jefe inmediato, coordinador de punto de atención u otros compañeros.



Conserva una comunicación permanente con el personal de vigilancia en caso tal que se requiera un acompañamiento o activar una alerta de seguridad.

De presentarse agresiones verbales, físicas o simbólicas entre ciudadanos dentro del punto de atención, evita involucrarte de manera directa y acude al personal de vigilancia.



# ¡Pilas! Activa las alertas

Cuando se presente una situación que amenaza con el orden y la integridad de las personas al interior del punto de atención; los servidores públicos y/o colaboradores pueden solicitar apoyo del personal de vigilancia.



Si definitivamente no te sientes seguro/a en presencia del ciudadano, la situación perturba el punto de atención y no parece tener fin, acude al acompañamiento de la policía nacional por iniciativa propia o solicita al personal de vigilancia que lo haga.



Mantén a la mano el número del

CAI o cuadrante de tu municipio,

localidad, barrio, etc. Más cercano.



Si la situación se sale de control por parte del personal de vigilancia y se genera una amenaza para tu seguridad personal, la infraestructura y quienes la ocupan; trata de mantenerte detrás de un mostrador, una mesa u otra barrera para reforzar la distancia física con el/la potencial agresor(a).



# ¡Descarga la tensión!

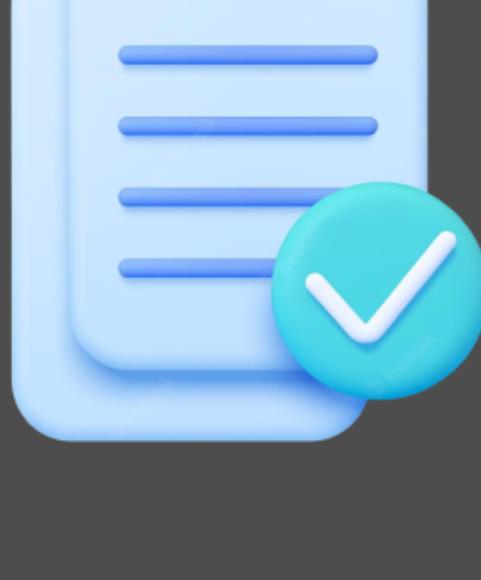
## Recomendaciones finales



Hablar con alguien te ayudará a deshacerte del estrés acumulado tras la discusión; realiza una pausa activa o un ejercicio de respiración.

### ¡No dejes que las emociones se acumulen en tu cuerpo!

Recuerda que Prosperidad Social cuenta con la “Carta de trato digno” en la cual se puede consultar y difundir los derechos y deberes de la ciudadanía. Te invitamos a descargarla en la página de la Entidad en la categoría “servicio al ciudadano”.  
[Haz clic aquí para consultarla.](#)



Desde el GIT de Participación y Servicio al Ciudadano hemos creado un formulario para hacer seguimiento a este tipo de hechos, con el fin de registrar, caracterizar y cuantificar las atenciones a personas difíciles buscando – de manera periódica – generar ajustes razonables para garantizar la integridad de los servidores públicos y colaboradores del canal presencial de Prosperidad Social.

[Haz clic aquí para conocer el formulario](#)