

### 13.3 ATENCIÓN ESCRITA



Desde siempre ha existido la comunicación por escrito con los ciudadanos, ya sea vía cartas, contratos, trípticos informativos, etc., y hoy día es ya toda una revolución, con todos los portales de internet, con los que cuentan prácticamente todas las dependencias de gobierno federales y casi todas las estatales y municipales. Es ya generalizado el uso del correo electrónico, aún como vehículo de atención ciudadana, lo que ya hizo mucho



más relevante la comunicación por escrito.

De tal suerte que se vuelve de vital importancia, tener una buena redacción y un alto nivel de ortografía, además de la necesidad de saber usar el lenguaje adecuado, para responder un correo electrónico.

Está comprobado que hay algunas personas que sufren de ansiedad extrema cuando tienen que hablar cara a cara, e incluso, vía telefónica. Para estos casos, es también una alternativa la comunicación por escrito, que les permita ser más explícitos, claros y contundentes con sus mensajes. Sin embargo, aunque en la selección de perfiles laborales se busca que la persona cubra ciertas competencias específicas, no siempre están las personas idóneas en los puestos que las requieren, o bien, en ocasiones, la persona tiene un buen perfil, pero no tiene desarrolladas todas las competencias adecuadas para desempeñar con absoluta eficiencia su cargo. Esto lleva a entender que, la capacitación y adiestramiento en las destrezas



necesarias en cada área, es básica en cualquier dependencia. Casi cualquier trabajo requiere de la expresión oral y no siempre es posible evitarla, utilizando la vía escrita.



Si bien, considerando que la comunicación cara a cara provee de muchos elementos comunicativos además de la voz (los gestos, las posturas, el estado de ánimo, etc.), la comunicación escrita, carece de tal riqueza. Mientras que la primera es directa y, por lo general, clara, la segunda se presta más fácilmente a confusión y complicación, por lo que esta última es más útil para el envío de mensajes de rutina.



A diferencia de la oral, no se somete al espacio y tiempo, dado que no existe una interacción directa, ni inmediata, entre el emisor y el receptor puede no producirse nunca, aunque quede para siempre lo escrito. Sin embargo, la comunicación escrita tiene otro tipo de riqueza expresiva por la complejidad gramatical, sintáctica y léxica frente a la comunicación oral. En la comunicación escrita también entran en juego la creatividad y sensibilidad en los textos y el uso del lenguaje como riqueza cultural.

Cuando se trata de textos oficiales, es necesario ceñirse a un lenguaje específico, propio de comunicados al público, que permitan la comprensión del mismo y eviten que el ciudadano confunda lo que se requiere para resolver el asunto que le aqueja.



## FORMATOS MÁS COMUNES:

### CARTA COMERCIAL (comunicación de negocios).



Conformada por:

- Lugar y Fecha.
- Membrete.
- Destinatario.
- Saludo.
- Cuerpo de la carta.
- Despedida o frase final.
- Firma.
- Cargo.
- Se recomienda al final, cuando se envían copias, agregar c.c.p. por orden jerárquico; y del lado inferior izquierdo las iniciales del que suscribe, diagonal y las de quien escribe la carta.

### CIRCULAR (Comunicación masiva por igual).

Conformada por:

- Membrete.
- Al centro la palabra circular.
- Número o clasificación junto a la palabra circular.
- Asunto: resumen del contenido del texto.
- Fecha.
- Dirección, nombre o designación de los destinatarios.
- Texto.
- Despedida.
- Firma.
- Referencias finales.



**MEMORANDUM** (para comunicados internos, breves, sobre actividades del día, avisos, reuniones, recordatorios).

Conformado por:

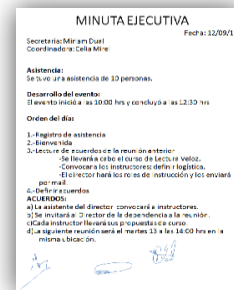
- Membrete.
- Al centro la palabra memorándum.
- Asunto; resumen del contenido del texto.
- Fecha.
- Dirección.
- Texto.
- Despedida.
- Antefirma.
- Firma.
- Referencias finales.



**MINUTA** (breve texto sobre una reunión –participantes, asuntos, acuerdos-, que servirá para elaborar el acta).

Conformado por:

- Minuta de la sesión de trabajo.
- Lugar de la reunión (despacho del director x).
- Fecha de la sesión.
- Relación de asistentes (nombre y puesto de los participantes).
- Objetivo de la reunión (Enumeración de intervenciones).



**ACTA** (documento formal para protocolizar asuntos tratados en una reunión).

Conformado por:

- Ciudad.
- Hora.
- Fecha.
- Lugar.
- Nombre del organismo.



- Relación de asistentes.
- Objeto de la reunión.
- Orden del día.
- Narración breve, sintética y objetiva de lo acontecido.
- Relación secuencial de los acuerdos y resoluciones tomadas.
- Hora de finalización.
- Se da fe del acta.
- Cuando el acta es privada y no se levanta por un funcionario que tenga fe pública, es necesario de testigos de asistencia, que den fe bajo su firma.

**INFORME** (comunicados institucionales concretos, objetivos, claros y veraces que ayudan a las personas a comprender el ambiente de la institución o que ayuda a funcionarios para la toma de decisiones).

## TIPOS GENERALES:

### INFORME ADMINISTRATIVO



El informe administrativo es el instrumento típico de comunicación interno de las instituciones de modo ascendente, descendente y/u horizontal y pueden ser periódicos o esporádicos.

### INFORME CIENTIFICO

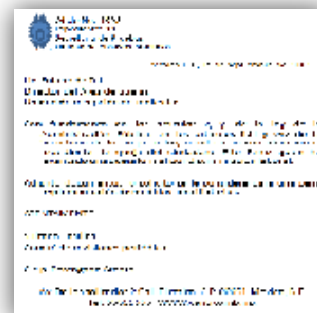


Este tipo de informe se caracteriza por ser detallado y por lo



general extenso. Se emplea en los sectores educativos para la difusión de métodos y/o resultados de investigación.

Emplean un lenguaje sencillo, objetivo y sin adjetivos.



**OFICIO** (correspondencia en oficinas del gobierno).

Contiene:

- Nombre de la dependencia que gira el oficio.
- Departamento y sección que lo tramitan,
- Número del escrito en orden progresivo,
- Clasificación del expediente.
- Asunto claro preciso y breve,
- Las expresiones: señor, señora o señorita, cambian por la de ciudadano o ciudadana abreviados, en singular c. Y en plural cc, dentro de los oficios del gobierno, o compañero o compañera, en los sindicatos o clubes.
- Despedida.
- Lema oficial del gobierno, o de la institución respectiva.
- Jerarquía o categoría del firmante se escribe antes de su nombre. Por ejemplo: el oficial mayor, y, separándolo con cuatro interlíneas, el nombre del firmante.

## ELEMENTOS DEL OFICIO

- El membrete
- Las referencias iniciales contiene el nombre de la dependencia que gira el oficio.
- Departamento y sección que lo tramitan.
- Número del escrito en orden progresivo y clasificación del expediente. Se escriben generalmente en el punto 40 de la escala.
- El asunto, que sintetiza el contenido del oficio.
- La fecha: ciudad, estado, día, mes y año.

- El destinatario: nombre, cargo, domicilio y el lugar de su residencia, anteponiendo a éste el código postal.
- Los antecedentes del oficio que se contesta.
- El texto o cuerpo del oficio.
- La despedida.
- El lema.
- La antefirma.
- El nombre del firmante 40.
- Los datos finales: anexo, c.c.p. y referencias, como en la carta.

### CARACTERÍSTICAS DEL LENGUAJE ESCRITO:

- Parte de una organización, reflexión y elaboración.
- No es inmediata, pero queda por siempre.
- Se usan letras, tildes y signos de puntuación para construir el mensaje.
- Idealmente, se arma con lógica, claridad y precisión.
- El vehículo son las palabras.
- Permite la síntesis y la naturalidad.



### VENTAJAS:

- Implica permanencia.
- Permite reflexión.
- Queda para consulta.
- Se tiene un registro.

### DESVENTAJAS:

- Se presta a malas interpretaciones.
- No hay retroalimentación.
- Fomenta el aislamiento.



El método más común a seguir para una correcta comunicación escrita es el elaborado por Rudyard Kipling, que se basa en contestar las preguntas básicas para una buena comunicación:

# ¿Qué? ¿Quién? ¿Dónde? ¿Cuándo? ¿Cómo? y ¿Por qué?

5 estrategias para mejorar sustancialmente su servicio de atención al cliente.

## 1 – Responder Rápidamente Las Solicitudes de Información.



Si es posible, hay que dar respuesta al ciudadano en menos de 24 horas de haberlas recibido, pues agrega un enorme valor la velocidad de respuesta y demuestra el profesionalismo de quien atiende.

## 2 – Responder Rápidamente Las Quejas.



Atender una queja o problema respecto al servicio brindado de manera expedita para darle solución, permite transformar lo que llegó como



problema en oportunidad de generar una buena imagen y provocar la satisfacción del ciudadano, al sentirse bien atendido. Ante las quejas, el tiempo de respuesta actúa en nuestra contra, generando mala voluntad.

## 3 – Responder las Preguntas Correctamente.



Es indispensable dar respuestas correctas. Investigar lo que se ignora, antes que aventurarse a dar cualquier respuesta de inmediato. Hay estudios de atención a usuarios, que dicen que las respuestas correctas que se



reciben apenas rebasan un 40%, en solicitudes de información y la percepción que esto deja, es de que quien atiende, no está capacitado para hacerlo.



#### 4 – Cumplir lo que se Promete.

El servicio prestado no solo debe resolver o satisfacer la necesidad del ciudadano sino cubrir sus expectativas, dando valor agregado. De lo contrario, es mejor no comprometer un resultado para el que no es posible dar garantías.



#### 5 – Nunca decir “No”.

Las expresiones negativas generan, a nivel inconsciente, rechazo automático:

- No lo creo.
- No se preocupe.
- ¿No le importa, verdad?
- Eso no es posible.
- No, de ningún modo.



Es básico ser proactivo, positivo buscando dar la solución que mas beneficie al ciudadano, poniendo el empeño de atenderlo muy bien, para que se sienta satisfecho y aún cuando se dé el caso de no lograr el resultado, se quede con



la sensación de haber sido bien atendido.

## Esquema sintético del proceso de atención y servicio al cliente

