



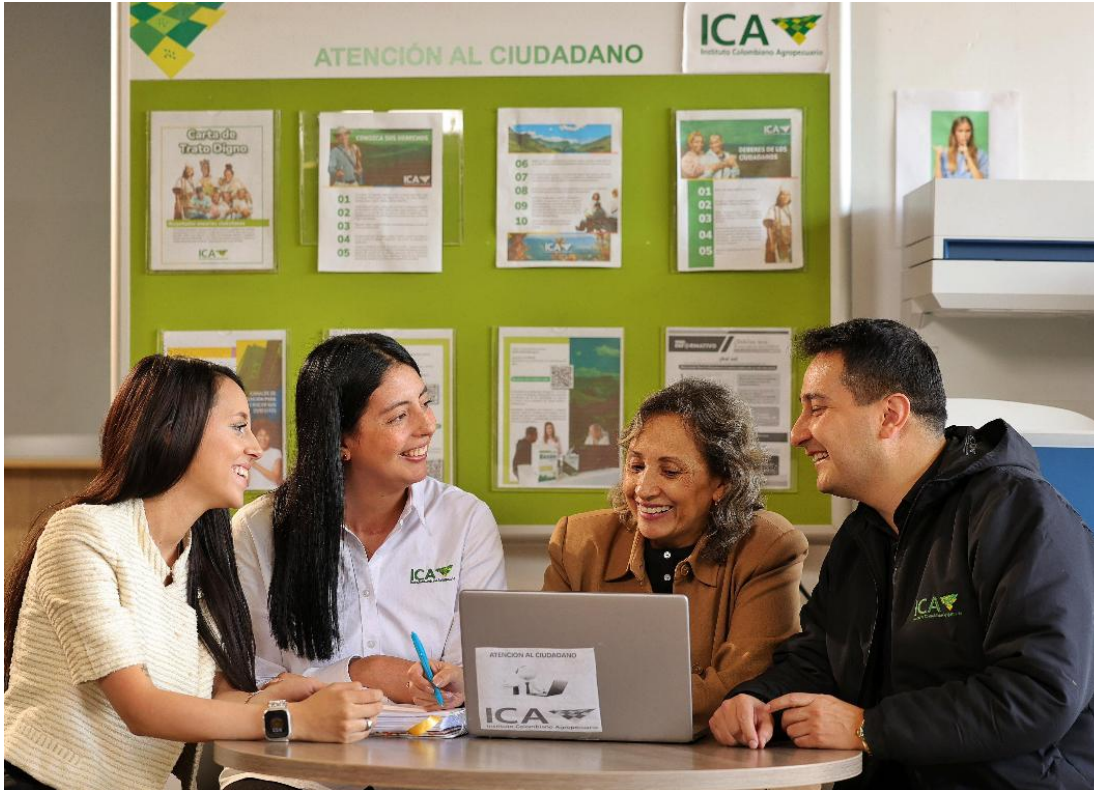
Atención al Ciudadano



Protocolo de Atención Telefónica ICA 2026

Guía para servidores públicos del Instituto Colombiano Agropecuario

Instituto Colombiano Agropecuario



Nuestro Equipo de Atención al Ciudadano

Nuestro equipo capacitado garantiza un **servicio de calidad** en todos los canales de atención

- Equipo multidisciplinario comprometido con la excelencia en servicio al ciudadano
- Capacitación continua en protocolos de atención y servicio institucional
- Enfoque en calidad, empatía y resolución efectiva de solicitudes ciudadanas

Conmutador

(+57) -601-794-44-92 para comunicación directa con oficinas nacionales (Bogotá)

Línea Gratuita Nacional

01-800-5190555 sin costo para usuarios en todo el territorio nacional

Línea Anticorrupción

018005190555 para denuncias y reportes ciudadanos

Directorio Nacional

Consulta disponible en página web oficial www.ica.gov.co ^[1]

Canal Telefónico ICA

El canal telefónico permite la interacción en tiempo real entre servidores públicos y ciudadanos mediante telecomunicaciones de voz

- Red de telefonía fija y móvil que conecta todas las sedes del ICA a nivel nacional con capacidad de atención inmediata
- Medio de telecomunicaciones diseñado para resolver consultas, trámites, servicios y solicitudes de información institucional
- Sistema integrado que garantiza trazabilidad y seguimiento de todas las interacciones con ciudadanos



Preparación Técnica para la Atención

- Mantener el micrófono frente a la boca a 3 centímetros para captura óptima de voz [\[1\]](#)
- Retirar objetos de la boca que dificulten vocalización y emisión clara de palabras
- Sostener auricular con mano contraria a la de escritura para tomar notas fácilmente
- Disponer de listados telefónicos actualizados para derivación oportuna de consultas
- Mantener el directorio telefonico actualizado y a la mano para cualquier tranferir las llamadas según se requieran.

Actitud y Postura Profesional

Una postura relajada y actitud amable se proyectan mediante la voz y mejoran la percepción del servicio

3 cm

Distancia ideal micrófono-boca [\[1\]](#)

100% Prioridad

Usuario en línea recibe atención exclusiva [\[1\]](#)

Actitud positiva

Percibida por el ciudadano vía telefónica [\[1\]](#)

- Atender la llamada de manera amable y respetuosa recordando que la actitud se percibe por teléfono [\[1\]](#)
- Mantener postura relajada que proyecte comportamiento positivo mediante la voz durante la interacción
- Brindar prioridad absoluta al usuario en línea evitando distracciones o conversaciones con terceros [\[1\]](#)
- Utilizar adecuadamente funciones del teléfono para transferencias, retenciones y conferencias [\[1\]](#)



Elementos Clave de la **Comunicación Telefónica**

- A través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen institucional y refuerza el mensaje que se quiere transmitir
- La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona para facilitar la comprensión
- El volumen de la voz debe ser mediano; vocalizando bien, el usuario podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente

Tono de voz

Proyecta la imagen institucional y refuerza el mensaje transmitido al ciudadano



Lenguaje

Elección cuidadosa de palabras siguiendo protocolos de comunicación oficial del ICA



Vocalización

Pronunciación clara de palabras sin omitir letras, respirando tranquilamente



Velocidad

Levemente menor a la usada en persona para facilitar comprensión del interlocutor



Volumen

Mediano y adecuado, combinado con buena vocalización ^[1]

Contacto Inicial de la Llamada

3 Timbres

Máximo tiempo de espera para contestar [\[1\]](#)

Saludo personalizado

Incluye nombre del servidor público [\[1\]](#)

Primer Nivel de Contacto (Conmutador):

- Contestar la llamada antes del tercer timbre para demostrar disponibilidad y eficiencia del servicio [\[1\]](#)
- Saludar diciendo "Buenos días/tardes/noches, habla [nombre del servidor], ¿Con quién tengo el gusto de hablar?" estableciendo contacto cordial
- Una vez establecido el nombre, dirigirse al usuario como "Señor" o "Señora" y preguntar "¿En qué puedo ayudarle?"

Segundo Nivel (Extensión Telefónica):

- Incorporar en el saludo el nombre de la dependencia, nombre del servidor y disposición de servicio inmediata [\[1\]](#)
- Ejemplo: "Buenos días/tardes/noches, [nombre de la dependencia], habla [nombre del servidor], ¿en qué le puedo servir?"
- Mantener tono cálido y profesional que refleje la cultura institucional del ICA en cada interacción

Atención Durante la Llamada

La empatía, claridad y atención exclusiva durante la llamada garantizan comprensión efectiva y satisfacción del ciudadano



- Pronunciación clara y buena articulación para comprensión del mensaje, repitiendo si es necesario [\[1\]](#)
- Preguntar el nombre del usuario para dar atención personalizada y cercana
- Tratar con "señor" o "señora" acompañadas del nombre cuando sea posible
- Evitar hablar con terceros o consumir alimentos durante la llamada [\[1\]](#)
- Demostrar empatía y escucha activa con respeto genuino
- Evitar respuestas cortantes, siempre, responder con contexto completo
- Proyectar seguridad y contundencia ante dudas, quejas o reclamos [\[1\]](#)

1. Verificar

Confirmar con el usuario que entendió la información proporcionada



2. Consultar

Preguntar si hay algo más en lo que se le pueda servir al ciudadano



3. Retroalimentar

Informar al usuario qué acciones se realizarán si quedan tareas pendientes



4. Despedirse

Hacerlo amablemente llamando al usuario por su nombre y permitirle colgar primero [\[1\]](#)

Finalización del Servicio

Antes de Finalizar la llamada tener en cuenta los siguientes ítems:

- Verificar activamente con el usuario que entendió completamente la información proporcionada antes de finalizar la llamada
- Preguntar explícitamente si hay algo más en lo que se le pueda servir, demostrando disposición completa de atención
- Retroalimentar claramente al usuario sobre las acciones que se van a realizar si queda alguna tarea pendiente de resolución
- Despedirse amablemente llamando al usuario por su nombre y permitirle colgar primero como cortesía institucional [\[1\]](#)

Compromisos del Servidor Público ICA

El protocolo de atención telefónica del ICA garantiza servicio de calidad mediante cumplimiento riguroso de estándares profesionales institucionales

Técnico

- Dominar el uso completo del equipo telefónico y sus funcionalidades avanzadas
- Mantener actualizados directorios y listados de contactos institucionales a nivel nacional
- Garantizar postura correcta y configuración óptima del micrófono durante todas las llamadas

Comunicacional

- Proyectar actitud amable, empática y profesional en cada interacción con ciudadanos
- Aplicar elementos clave de comunicación verbal: tono, lenguaje, vocalización, velocidad y volumen apropiados
- Utilizar lenguaje respetuoso y personalizado dirigiéndose al usuario por su nombre precedido de tratamiento formal

Procedimental

- Seguir rigurosamente las etapas del ciclo de servicio: contacto inicial, atención durante la llamada y finalización efectiva
- Priorizar absolutamente al usuario en línea evitando distracciones o atención simultánea a múltiples tareas
- Reportar inmediatamente a superiores cualquier inconsistencia en información proporcionada para corrección institucional



ELABORADO . YAMILE JIMENEZ Y YULY PAOLA FONSECA P.

APROBADO: CLARA PATRICIA AGUILAR A **2 JUNIO 2026**