



PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

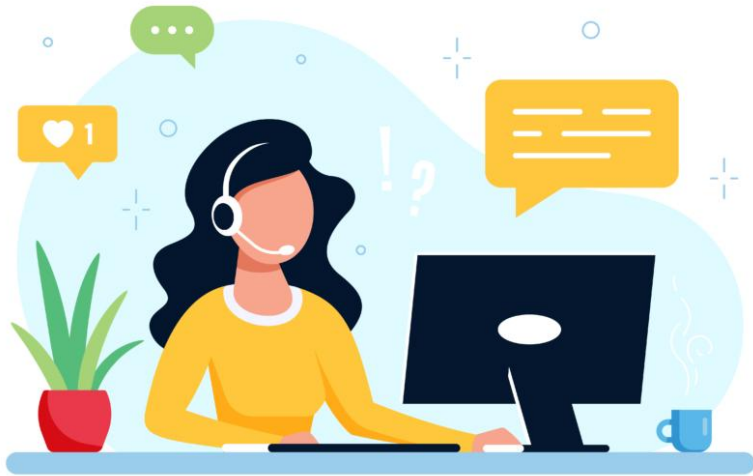
Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través de la red de telefonía fija o móvil. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos y móviles de la entidad.

CICLO DEL SERVICIO CANAL TELEFÓNICO

- El Canal Telefónico es un medio de telecomunicaciones que permite la interacción en tiempo real entre el servidor ICA y el usuario a través de sonido. En este canal la entidad cuenta con los siguientes números de contacto:
- Teléfono Conmutador: (+57) -601-794-44-92
- Línea gratuita Nacional 01-800-5190555.
- Línea anticorrupción 018005190555
- Directorio Nacional publicado en la página web



RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO



Mantener el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3cm, retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz.

Atender la llamada de manera amable y respetuosa; es muy importante tener en cuenta que la actitud también puede ser percibida por teléfono.

Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.

Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.

Utilizar adecuadamente todas las funciones del teléfono

Disponer de un listado actualizado de los teléfonos necesarios de las dependencias y personas idóneas para resolver diferentes trámites y servicios que se prestan en la entidad de manera oportuna.

Disponer de un listado actualizado de todas las oficinas a nivel nacional.

Mientras se está atendiendo una llamada se debe brindar prioridad al usuario que se encuentra en la línea.

CONSEJOS ADICIONALES



- **EL TONO DE VOZ:** A través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir.
- **EL LENGUAJE:** Prestar atención a la elección de palabras y seguir las recomendaciones sobre lenguaje previstas en la introducción.
- **LA VOCALIZACIÓN:** Pronunciar claramente las palabras, sin “omitir” ninguna letra, respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.
- **LA VELOCIDAD:** La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.
- **EL VOLUMEN:** El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el usuario podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.

CONTACTO INICIAL DE LA LLAMADA

- Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- Saludar al usuario diciendo “Buenos días/tardes/noches, habla (diga su nombre), ¿Con quién tengo el gusto de hablar?”.
- Establecido el nombre del usuario, dirigirse nuevamente a él por su nombre antecedido de “Señor”, “Señora” y preguntar “¿En qué puedo ayudarle?”
- Si usted es el segundo nivel de contacto (extensión telefónica) incorpore en el saludo el nombre de la dependencia, su nombre y manifieste su disposición de servicio. Ejemplo: Buenos días/tardes/noches, diga el nombre de la dependencia, su nombre, ¿en qué le puedo servir?



DURANTE LA ATENCIÓN



- Utilice una pronunciación clara, con una buena articulación y vocalización para que el usuario comprenda el mensaje. Repita si es necesario.
- Utilice una velocidad en la conversación menor que la empleada en forma presencial.
- Sea empático con el usuario; pregúntele el nombre si en el contacto inicial no lo pudo precisar. Esto le dará un aire de atención personalizada.
- Trate a las personas con palabras como: “señor” o “señora” y en lo posible, acompañelos del nombre.
- Evite hablar con terceros mientras está atendiendo una llamada.
- Evite consumir alimentos o bebidas o masticar chicle, pues esto es percibido a través de la línea telefónica.
- Póngase en “los zapatos” del usuario: es importante darle a entender que aprecia lo que él siente y que le está escuchando con respeto y atención.
- Evite las respuestas con expresiones cortantes como “no” o “sí”. Si es necesario usar estos términos, deben ir acompañados de un complemento que le dé contexto a la respuesta.
- Ofrezca disculpas o explicaciones ante una solución no satisfactoria para el usuario.
- Cuando el usuario recurra por una duda, queja o reclamo sea persuasivo, contundente y proyecte seguridad en la voz.

EN LA FINALIZACIÓN DEL SERVICIO.



- Verificar con el usuario que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- Retroalimentar al usuario con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre y permitirle al usuario colgar primero.
- Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información o se brindo información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.