



**ICA**   
Instituto Colombiano Agropecuario

# **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

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:

- PBX **(601) 7 56 30 30** extensión **3763**  
Grupo de Atención al Ciudadano
- Línea gratuita nacional **018000185630**
- Directorio Nacional publicado en la página web



# RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO

- Mantener la bocina frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm.
- Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- 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.
- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.
- Disponer del listado de las sedes del Instituto y conocer las extensiones de cada una de las oficinas que operen allí.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada



## 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. Por ejemplo, una voz monótona hace pensar a quien escucha que lo están atendiendo sin ganas, como por cumplir, pero sin buscar satisfacer. Debe usarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.

**El lenguaje:** Prestar atención a la elección de palabras y seguir las recomendaciones sobre lenguaje previstas en la introducción “Generalidades de la atención” (C Lenguaje).

**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.

# EN EL 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 vocativos 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 EL EVENTO EN QUE DEBA TRANSFERIR UNA LLAMADA



- Transfiera solo las llamadas que no esté en capacidad de atender.
- Explique al usuario el por qué no puede resolver o finalizar el trámite en ese nivel de atención y porqué deberá transferir la llamada al siguiente nivel.
- Pregunte al usuario si tiene o no inconveniente en que lo haga.
- Informe al usuario el nombre de la persona que va a recibir la transferencia, el número telefónico y extensión, en caso en que la llamada se corte.
- Asegúrese de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida.
- Indique a la persona a quien le transfiere la llamada el nombre de quien llama y el asunto.
- Cuando reciba una llamada transferida, en primera instancia preséntese, llame al usuario por su nombre y verifique con una breve reseña la información que ha recibido.

# 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.
- Permitirle al usuario colgar primero.
- Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.

