

## ANEXO 2 PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

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.

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



### 2.1. 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, como esferos, dulces, chicles, etc.
- 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.
- Saber usar 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.
- Disponer de un listado de las sedes de la entidad, si las hay, dentro y fuera de la ciudad.

- Seguir el protocolo establecidos de llamada. Un cordial Saludo: Nombre de la entidad, “buenos días/ tardes, habla con.... (nombre y apellido) ...”, ¿con quién tengo el gusto de hablar?” ¿en qué le puedo servir?
- Atención al requerimiento: Escuchar atentamente y comprender la expresión de las necesidades de la solicitud o petición.
- En el caso que sea necesario, validar la identidad de la persona.
- Realizar preguntas básicas como: Me confirma su documento de identidad o NIT de la empresa, por favor; me indica cuál es su dirección, por favor.
- Permítame un instante verifico en el sistema el estado actual, la línea va quedar en espera un momento, no me cuelgue por favor.
- Se procede a dar solución al requerimiento.
- Brindar la información necesaria y posible.
- En el caso de no solucionar de fondo el requerimiento indicar los pasos a seguir. Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- Despedida. Sr (Nombre del Ciudadano) le puedo ayudar en algo más.
- Gracias por haberse comunicado con (Nombre de la entidad), que tenga un excelente (día, tarde, noche).
- Recuerde que le hablo (Nombre de la persona que atendió la llamada)

## 2.2. 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.

### Acciones de anticipación

- Revisar que los elementos (computador, teléfono, diadema) y los documentos para la atención estén disponibles.
- Conocer las novedades del servicio mientras se estuvo fuera de turno.

## 2.3. En el contacto inicial

- 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?

#### **2.4. 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.
- Se sugiere sostener el auricular con la mano contraria a la que se utiliza habitualmente para escribir, con el fin de tener esa mano libre para anotar los mensajes o acceder al computador en búsqueda de la información requerida por el usuario.
- 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 realizar otras actividades durante la atención que no tengan que ver con el proceso que esté manejando. Así mismo, evite las distracciones que provengan de otros servidores. Demuestre interés y actitud de atención para identificar claramente las necesidades del usuario. Recuerde que el mejor interlocutor no es el que habla mucho, sino el que sabe escuchar.
- 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. Espere a que el usuario termine de hablar antes de realizar alguna intervención. No pierda ni una palabra de lo que el usuario tenga para decirle.
- Analice y resuelva las situaciones específicas usando el sentido común y los medios técnicos que le ofrezca la entidad.
- En lo posible evite el uso de tecnicismos, abreviaturas, siglas, extranjerismos o expresiones regionales que puedan confundir.
- 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.
- Conserve siempre la cortesía, la tolerancia, los buenos modales y el respeto por el usuario.
- Ante situaciones con usuarios que se les dificulte expresarse, realice las preguntas necesarias para tener claro el requerimiento del usuario. ¿De qué forma?, ¿Cómo?, formulando preguntas abiertas o generales o cerradas específicas.

#### **En el evento en que deba poner una llamada en espera**

- Evite en lo posible las llamadas en espera.
- Explique al usuario por qué debe poner la llamada en espera; es importante indicarle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Antes de poner la llamada en espera, hágale entender que se le está solicitando

permiso para hacerlo y espere a que el usuario conteste.

- Si usted estima que el tiempo de espera será largo, dé la opción al usuario de mantenerse en la línea o devolverle la llamada posteriormente, siempre y cuando los procedimientos de la entidad lo permitan.
- Si el usuario aceptó la devolución de la llamada, solicítele su número telefónico y devuelva la llamada.
- Cuando el usuario haya aceptado esperar, retome la llamada cada cierto tiempo y explíquele cómo va su gestión.
- Al regresar, ofrezca su agradecimiento por el tiempo de espera o discúlpese por la demora, en el evento en que se haya excedido en el tiempo.

### **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.

### **Si el servidor público no puede finalizar el trámite/servicio solicitado por el usuario en la llamada**

- Asegúrese de exponerle al usuario las razones por las cuales la atención no finaliza en ese momento.
- Ofrezca disculpas y alternativas de solución.
- Informe los procedimientos que se deben seguir.
- Informe una fecha probable y el medio utilizado para entregarlo.
- Preferiblemente seleccione métodos de entrega que no exijan la movilización del usuario.
- Cerciórese que para el usuario es una solución aceptable.
- Comprométase con lo que puede cumplir.

### **2.5. 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.

### **2.6. Aspectos importantes a tener en cuenta**

- Evite mantener radios encendidos durante el horario de atención, ya que pueden dificultar la comunicación y proyectar una mala imagen de la institución. Los teléfonos móviles y fijos de los servidores deberán permanecer con un volumen discreto.

- La atención a través del canal de telefonía fija deberá hacerse de forma continua durante la jornada de atención del ICA, incluso en horas de almuerzo, teniendo en cuenta que la jornada es continua.
- Las llamadas deberán atenderse máximo al tercer timbre del aparato telefónico, de acuerdo con los estándares internacionales.
- Si existen cambios en los números telefónicos de contacto de la entidad, deben publicitarse con la suficiente anticipación a través de diferentes medios.
- Antes de iniciar la jornada, revise que los elementos y documentos necesarios para la atención estén disponibles (documentos, folletos informativos, computador, etc.).