
 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaria de Gobierno	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: SAC-IN003
	Instrucciones para Atención Telefónica	Versión: 1
		17 de Noviembre de 2017

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN¹	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	26 de agosto de 2011	Es la primera emisión del instructivo.
2	29 de agosto de 2014	Actualización Protocolo para Atención Telefónica
1	17 de Noviembre de 2017	<p>Cambio de protocolo 1D-SAC-R001 a Instrucción SAC-IN003. Incluye ajuste de normalización como consecuencia de la entrada en vigencia de la Resolución 162 de 2017, que crea el proceso Servicio a la Ciudadanía como parte del mapa de procesos de la entidad, y en cumplimiento de lo establecido en la circular 16 de 2017.</p> <p>Los lineamientos operativos descritos en este documento, corresponden íntegramente a los aprobados en la versión 2 de fecha 29 de agosto de 2014, la cual fue aprobada por Dorys Valero Olaya como líder del proceso Servicio de Atención a la Ciudadanía, vigente en ese momento</p>

¹ Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno.

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaría de Gobierno	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: SAC-IN003
	Instrucciones para Atención Telefónica	Versión: 1
		17 de Noviembre de 2017

1. INFORMACIÓN GENERAL

Propósito del protocolo:

Establecer las directrices que deben seguir los/as servidores/as públicos/as que atienden telefónicamente los requerimientos de la ciudadanía que accede a los servicios que presta la entidad.

Responsable:

Servidores/as públicos/as de la Secretaría Distrital de Gobierno, que atienden las llamadas de la ciudadanía.

2. INSTRUCCIONES:

ATENCIÓN TELEFÓNICA:

Uno de los canales para recepcionar las diferentes solicitudes de la ciudadanía, es a través de la llamada telefónica.


Importancia de la atención telefónica

- Bajo costo tanto para la ciudadanía como para la Entidad, en la medida que ahorra tiempo y distancias.
- Contacto directo, ya que través de la voz se puede obtener información valiosa, inclusive sin necesidad de un contacto visual.
- Retroalimentación en la medida que se puede pasar de una simple pregunta a un intercambio de información y una comunicación.
- Atención permanente a la ciudadanía.
- Atención individualizada.

FACTORES PRINCIPALES:

Tono de Voz: Elemento básico en la atención telefónica, en la medida que no se cuenta con el contacto visual. La voz debe tener un timbre agradable, pues brinda la capacidad de adaptarse a los diferentes momentos:

- Durante el contacto: Tono cálido, amable, amistoso sin caer en lo familiar, ni tutear.
- Momento de dar información: reflejar seguridad y que está a su vez sea clara y cumpla con

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaria de Gobierno	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: SAC-IN003
	Instrucciones para Atención Telefónica	Versión: 1
		17 de Noviembre de 2017

la expectativa de la ciudadanía.

- Fin de información: ser concluyente.
- El volumen de la voz, debe ser estable durante toda la llamada. Esta completamente prohibido alzar la voz a la ciudadanía.
- En ningún momento de la llamada se puede tirar el teléfono a la ciudadanía.

La Velocidad: El ritmo de la atención telefónica en general es más lento de lo que sería de forma presencial. Sin embargo lo ideal es adaptar la velocidad a la velocidad de la ciudadanía.

Pronunciación: Es necesario que el/a servidor/a público/a hable con nitidez, con una buena articulación y vocalización para que la ciudadanía comprenda el mensaje. Se recomienda hablar a unos 3 cm. aproximadamente del auricular.

PROCESO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO

La atención telefónica se divide en tres fases y es obligatorio para los servidores públicos que prestan este servicio en cualquier dependencia de la entidad:

A) Contacto inicial: lo más importante es el saludo donde se le da la bienvenida al/la ciudadano/a, y se hace una presentación con actitud de servicio. El saludo debe ser estandarizado, independientemente del servidor que reciba la llamada para darle el carácter de homogéneo al servicio. Se compone básicamente de:

- Buenos días / Buenas tardes / Buenas noches
- Nombre de la dependencia que recibe la llamada.
- Habla con... (Nombre del/la servidor/a que recibe la llamada.
- ¿Con quién tengo el gusto de hablar?


Ej: Buenos días, Alcaldía Local de Suba, le habla Felipe Ordóñez,

... ¿Con quién tengo el gusto de hablar?

Es importante que el servidor o servidora logre saber el nombre de la persona con la que está comunicado, de aquí en adelante, la llamada deber ser personalizada: Señor / Señora (nombre de la persona contactada). Si el ciudadano decide no identificarse, se debe respetar su decisión.

Una vez establezca con quien se está hablando, se debe preguntar:

- ¿En qué le puedo servir?

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaria de Gobierno	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: SAC-IN003
	Instrucciones para Atención Telefónica	Versión: 1
		17 de Noviembre de 2017

Es importante la entonación del signo de pregunta, además es una sugerencia para que la persona continúe hablando.

NOTA: para el caso de las llamadas recibidas en las **Oficinas de Servicio de Atención a la Ciudadanía**, se debe registrar los datos de la persona en el aplicativo SI-ACTUA.

B) Desarrollo de la información: iniciado el contacto con la ciudadanía, se pasa a identificar qué es lo que requiere, cuál es el motivo de la llamada. Para ello se debe tener en cuenta :

- Escuchar atentamente
- Interpretar las objeciones
- Realizar preguntas, para aclarar la inquietud del usuario.
- Transmitir el mensaje en forma eficaz, precisa y comprensible de la información.


Si la respuesta a la información solicitada no es de competencia de donde se está recibiendo la llamada, el servidor público debe:

- Explicar el motivo de porqué es necesario transferir la llamada, e indicar el nombre (en lo posible) de la persona a quien se le transfiere la llamada, o en su defecto el nombre de la dependencia y del grupo a donde se transfiere la llamada, y el número de la extensión en el caso que la llamada por algún motivo se pueda perder.
- Preguntar si se tiene inconveniente en que se transfiera la llamada, y
- Asegurarse de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida.

Ej: Señora Berenice la persona que le puede servir es Juan Rojas de la Oficina de Obras y Jurídica... ¿podría esperar en la línea mientras lo comunico? ...

**Si algún motivo se cae la llamada, recuerde que la extensión es 8453
Gracias**

Al momento de hacer la transferencia de la llamada, el/la servidor/a que traspasa la llamada, debe hacer un recuento rápido con el nombre del/a usuario/a que está en la línea y el motivo de la llamada.

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaria de Gobierno	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: SAC-IN003
	Instrucciones para Atención Telefónica	Versión: 1
		17 de Noviembre de 2017

El/la servidor/a público/a que retoma la llamada debe:

- Saludar con el nombre del Ciudadano/a
- Indicarle al Ciudadano(a) que conoce del motivo de la llamada

Cuando no se puede dar respuesta inmediatamente y el ciudadano debe esperar en la línea, es importante que

Ej: Buenos días Sra. Berenice, soy Juan Rojas, me informaron que tiene una pregunta sobre los trámites para la expedición del certificado de propiedad horizontal.

¿Cuénteme en que le puedo colaborar?

el/la servidor/a público/a informe que:


- Debe esperar en la línea y el tiempo aproximado de espera o si lo prefiere llamar nuevamente.
- Quien hace la llamada debe escoger la opción.
- De escoger llamar nuevamente, se debe recordar con quien está hablando y darle el número telefónico con el cual puede contactarse directamente.
- Si la opción es esperar en la línea, al momento de retomar la llamada, la conversación debe reiniciar:

Gracias por su espera señor/a (Nombre del/a ciudadano/a) e informar los resultados.

C. Despedida: Es el último detalle que se debe tener en cuenta:

Ej: Sra. Berenice, gracias por esperar en la línea, le informo que los documentos que debe anexar para el certificado son los siguientes:

- Usar el nombre del interlocutor (siempre y cuando sea posible)
- Indicar que es un placer haber podido atenderlo e invitarlo a que se vuelva a contactar cuando necesite de los servicios de la Entidad.

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaria de Gobierno	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: SAC-IN003
	Instrucciones para Atención Telefónica	Versión: 1
		17 de Noviembre de 2017

Ej.: Sra. Berenice, gracias por llamar a la Alcaldía Local de Suba, ¿hay algo más en lo que le puedo servir?

**Recuerde que es nuestro deber atender sus inquietudes
..... En la medida que se pueda decir “El eslogan de la administración”.**

... Gracias por contar con nuestros servicios. Hasta luego.


REGLAS GENERALES PARA TENER EN CUENTA

- En la medida de lo posible, contestar la llamada máximo al tercer timbre.
- Hacer sentir al ciudadano o ciudadana que se está atento, mediante palabras de afirmación
- Como sinónimo de respeto **NO** se debe tutear al ciudadano o ciudadana
- Ingresar la información en el aplicativo SI-ACTUA con el nombre del ciudadano(a) y su respectiva solicitud.
- Preguntar cuando no se esté seguro de haber comprendido lo suficiente.
- No interrumpir al ciudadano(a) cuando está hablando.
- No sacar conclusiones precipitadas.
- No hacer juicios de valor (esta usted equivocado, usted no ha entendido)
- Reformular los hechos importantes.
- Los servidores y servidoras públicos, al momento de recibir llamadas personales, no pueden tomarla, hasta no haber terminado satisfactoriamente la llamada con el ciudadano(a).
- Queda completamente prohibido utilizar palabras cariñosas como mi amor, corazón, linda etc.
- Al momento de la atención de la llamada, el servidor público **NO** puede tener nada en la boca que pueda entorpecer la comunicación (chicles, bebidas, dulces, comida, etc).

¿Cómo tomar un mensaje?

- 】 Antes de preguntar el nombre de quien llama, responda si la persona solicitada está o no está.
- 】 Si la persona no está, en forma positiva se debe explicar brevemente su ausencia.
- 】 En lo posible, se debe calcular el tiempo que tardará en volver el/la servidor/a público/a que están buscando.

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno.

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaria de Gobierno	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: SAC-IN003
	Instrucciones para Atención Telefónica	Versión: 1
		17 de Noviembre de 2017

⌋ Quien contesta la llamada, debe ofrecer atender el servicio.

Ej: - El Sr Pablo Aguirre no se encuentra en el momento, esperamos que regrese en 20 minutos aproximadamente ¿Quién lo llama por favor?

- Don Juan, ¿quiere dejar un mensaje o puedo atenderlo?

....Gracias por contar con nuestros servicios. Hasta luego.

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

3.1 Documentos internos

CÓDIGO	DOCUMENTO
<u>N/A</u>	N/A

3.2 Normatividad vigente

NORMA	AÑO	EPÍGRAFE	ARTÍCULO(S)
<u>N/A</u>	<u>N/A</u>	<u>N/A</u>	<u>N/A</u>

3.3. Documentos externos

NOMBRE	FECHA DE PUBLICACIÓN O VERSIÓN	ENTIDAD QUE LO EMITE	MEDIO DE CONSULTA
<u>N/A</u>	<u>N/A</u>	<u>N/A</u>	<u>N/A</u>

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno.