Protocolo de Atención Telefónica

• Contestar antes del tercer timbre.

• Solicitar al ciudadano el Nombre para registrar la llamada

• Si es hombre, se debe dirigir al ciudadano por el apellido, si es mujer por el nombre.

• No tutear

• No utilizar palabras como mi reina, preciosa, mi vida, etc.

• Escuchar atentamente, permitiendo que el ciudadano termine la(s) frase(s), tomando nota de los puntos importantes y re-preguntando si es el caso.

• Atender el teléfono con el volumen de la voz en tono mediano, vocalizando y con adecuada velocidad, esto permite que el ciudadano entienda fácilmente.

• Pronunciar las palabras claramente. El lenguaje que se utilice debe ser claro sin utilizar tecnicismos que confundan al ciudadano.

• En caso de necesitar que el ciudadano(a) espere:

• Explicarle al ciudadano por qué y darle un cálculo aproximado del tiempo (1 a 3 minutos) que tendrá que esperar.

• Retomar la llamada cada tiempo prudencial y explicarle al ciudadano como va su gestión.

• Indicarle al ciudadano en caso de no contar con la información requerida y de ser necesario trasladar la llamada.

• Si el ciudadano no permite la transferencia de la llamada, dependiendo del requerimiento del ciudadano(a) se debe realizar una promesa de servicio(ver guion telefónico) o se reporta el caso al SDQS.

• En caso de que se presenten fallas en el sistema y no se pueda acceder al SDQS, se puede registrar el requerimiento telefónico en el formato IDPAC –ATC-F5.

• Terminar la llamada adecuadamente como se establece en el guion de atención telefónica.

• Esperar que el ciudadano cuelgue primero.

• Los documentos recibidos vía fax deben ser radicados por el CORDIS y tramitados en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, si se consideran una petición o requerimiento ciudadano.

Guión de atención telefónica

Saludar a quien llama con el siguiente enunciado:

Servidor: Buenos días (tardes) gracias por comunicarse con el IDPAC, le habla (nombre del servidor) en que le puedo servir?

Ciudadano: Buenos días, necesito saber cómo hago la depuración de los libros de la junta de acción comunal de mi barrio.

Servidor: Por favor me indica su nombre completo para registrar la llamada?

Ciudadano: María Roa.

SI ES HOMBRE, SE DEBE DIRIGIR AL CIUDADANO POR EL APELLIDO; SI ES MUJER POR EL NOMBRE.

Servidor: Gracias por su información doña María, me permite un momento en línea para verificar la información.

Si dice que sí, pase al escenario 1, si dice que no, pase al escenario 2.

Escenario 1.

Ciudadano: Si claro, espero.

Cuando haya conseguido la información, retome la llamada y diga:

Servidor: Gracias por su espera en línea y entregue la información encontrada.

En caso de no encontrar la información, debe remitir al ciudadano con otro profesional e indicar:

Servidor: Voy a comunicarlo con (nombre del servidor con quien lo va comunicar) quien le ayudará con su requerimiento.

Espere a que el servidor público conteste, antes de pasar la llamada, es fundamental que se le informe al servidor el nombre del ciudadano(a), y un resumen de la necesidad que tiene. Esto evita que el ciudadano(a) se moleste por tener que repetir la solicitud.

Escenario 2.

Ciudadano: No, no puedo esperar en el momento

Servidor: Si lo prefiere por favor indíqueme un número telefónico al cual lo pueda llamar cuando tenga la información que necesita.

Ciudadano: Sí claro mi teléfono es 201425

Escenario 3.

Ciudadano: No, no tengo un número de teléfono.

Servidor: Entiendo Sra. María le pido por favor que vuelva a comunicarse con nosotros, en nuestro horario de atención de 7:30am a 5:00pm jornada continua de Lunes a Viernes.

Ciudadano: Ah bueno, muchas gracias.

FINALIZACION DE LA LLAMADA:

Servidor: Sra. María, hay algo más en lo que le pueda servir?

Ciudadano: No, gracias.

Servidor: Gracias por comunicarse con nosotros y recuerde que con su ayuda, estamos construyendo una Bogotá mejor para todos.

Si el ciudadano responde que sí, se debe iniciar el procedimiento nuevamente.