

PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y la ciudadanía en general, los grupos y las partes interesada, a través de las redes de telefonía; pertenecen a este canal el conmutador y todas líneas telefónicas directas con las que cuenta el IDPC.

A) RECOMENDACIONES GENERALES

- ✓ 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.

Algunos 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 el Capítulo 2 Elementos Comunes a Todos los Canales del presente documento.
- ✓ **La vocalización:** Pronunciar claramente las palabras, sin “comerse” 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 ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.

B) RESERVA DE VISITAS GUIADAS AL MUSEO DE BOGOTÁ

- ✓ Las peticiones de reserva deberán ser atendidas con la mayor diligencia posible, informando las condiciones de reserva.
- ✓ Solicitar los datos pertinentes y confirmarlos con las personas, registrándolas en el instrumento que se disponga para este fin; se recapitula sobre lo hablado y se comunica a los visitantes que su reserva será confirmada en la forma en que lo soliciten, e indicándoles la fecha en la que se remitirá la información, el servidor, antes de finalizar la llamada deberá re-confirmar los datos de la reserva e indicar el número de la reserva, si es el caso.