
 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ATC-IN-001
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA	VERSIÓN: 01
		VIGENCIA: 03-Jun-2020
		PÁGINA 1 DE 3

1. OBJETIVO	<p>Impartir los lineamientos a los funcionarios y contratistas del Concejo de Bogotá, D.C., para la atención de las comunicaciones de los ciudadanos y demás grupos de interés, recibidas a través del canal telefónico, de forma cálida, veraz y oportuna. El presente protocolo debe ser socializado a la totalidad de funcionarios de la entidad, a través de los correos electrónicos y la red interna de la Corporación.</p> <p>Con la implementación del protocolo de atención telefónica, se busca brindar una adecuada atención a la ciudadanía.</p>
2. ALCANCE	<p>Se inicia con la contestación de la llamada por parte del funcionario y finaliza con la respuesta al ciudadano o representante de los demás grupos de interés. El protocolo de atención deberá ser aplicado por los funcionarios y Contratistas de la Corporación en todos los niveles.</p>

<p>3. DESCRIPCIÓN DEL PROTOCOLO</p> <p>PASO 1. Tiempo de respuesta: El funcionario deberá atender la llamada a más tardar al tercer timbre.</p> <p>PASO 2. Saludo y presentación: Se deberá contestar la comunicación diciendo: <i>“Buenos días, buenas tardes o buenas noches, habla con (nombre del funcionario) de la (oficina y o proceso), del Concejo de Bogotá, D.C., ¿en qué puedo ayudarle?”</i></p> <p>PASO 3. Tono de voz. Se debe contestar la llamada utilizando un tono de voz suave y tranquila, hablar con claridad y cordialidad, con buena articulación y vocalización, buscando que el ciudadano o miembro de los demás grupos de interés pueda entender la información o explicación dada por el funcionario.</p>
--

Por responsabilidad ambiental NO imprima este documento.

El Concejo de Bogotá establece como única documentación vigente la ubicada en la carpeta de Planeación SIG de la red interna de la Corporación, la cual entra en vigencia a partir de su aprobación, toda copia de este se considera COPIA NO CONTROLADA.

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ATC-IN-001
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA	VERSIÓN: 01
		VIGENCIA: 03-Jun-2020
		PÁGINA 2 DE 3

PASO 4. Tolerancia: En oportunidades la atención telefónica puede requerir más tiempo del esperado, o el ciudadano puede estar ofuscado, sin embargo debe mantenerse la calma y utilizar un lenguaje tranquilo, respetuoso y conciliador.

En caso que el ciudadano deba esperar para ser atendido, se recomienda explicarle la razón, calcular el tiempo de espera y preguntarle si desea esperar para ser atendido.

PASO 5: Los funcionarios deberán tener a la mano la guía actualizada del directorio telefónico de la entidad, disponer de una elación actualizada del que hacer cada dependencia.

PASO 6. Si no se tiene acceso a la información solicitada por el ciudadano, o esta es de competencia de otro proceso o dependencia, deberá informarse la situación al ciudadano y transferir de forma oportuna la llamada al funcionario o dependencia responsable de suministrarla, informe al funcionario a quien transfiere la comunicación el nombre de quien llama y el asunto. Asegúrese de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida.

PASO 7: El funcionario deberá escucha atentamente al ciudadano, y tomará nota de los aspectos más importantes de la conversación, en caso de ser necesario, deberá plasmar la petición en el formato dispuesto para tales efectos por el Proceso de Atención al ciudadano, y remitir la solicitud, a más tardar al día siguiente de su recibo, al citado proceso, para que la solicitud, sea subida al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.


Evitar hablar con terceros mientras se atiende la llamada.

PASO 8: Antes de culminar la comunicación, se recomienda la utilización de frases que generen confianza, empatía y motivación para comunicarse con la entidad como por ejemplo: *“señor o señora (xx) fue un gusto poder atender su llamada recuerde que en caso de cualquier inquietud podrá comunicarse con el Concejo de Bogotá, D.C., gracias por su llamada”*. Siempre habrá que esperar que el ciudadano termine la llamada.

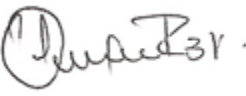
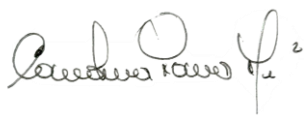

Agradezca al ciudadano por comunicarse con el Concejo de Bogotá, D.C.

Por responsabilidad ambiental NO imprima este documento.

El Concejo de Bogotá establece como única documentación vigente la ubicada en la carpeta de Planeación SIG de la red interna de la Corporación, la cual entra en vigencia a partir de su aprobación, toda copia de este se considera COPIA NO CONTROLADA.

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ATC-IN-001
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA	VERSIÓN: 01
		VIGENCIA: 03-Jun-2020
		PÁGINA 3 DE 3

7. CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Descripción	Fecha
01	Creación del documento Aprobado el 03 de junio del 2020 en sesión virtual del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	03-Jun-2020

8. RUTA DE APROBACIÓN		
ELABORÓ O ACTUALIZÓ:  OLGA MARLENE RODRIGUEZ VEGA Asesor 105-02 Proceso de Atención al Ciudadano	REVISIÓN METODOLOGICA OAP:  CAROLINA MARTÍNEZ PARRA Profesional Especializada 222-05 Oficina Asesora de Planeación	APROBÓ:  EVELYN JULIO ESTRADA. Directora Técnica Jurídica