

PROTOCOLOS DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Laura Vanessa Solar Peña

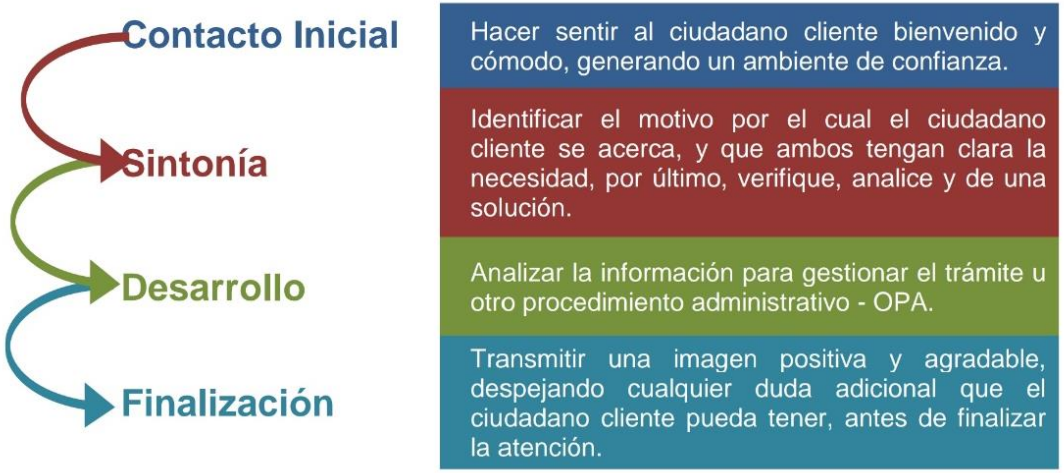
Ana Isabel Montoya Zuleta

Luisa Alejandra Agudelo Duran

Camila Yiseth Saavedra Camacho

PROTOCOLOS DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN

Los protocolos de servicio en la atención son una guía de acción comportamental para quienes prestan servicio de cara al cliente. El PNSC 2013 se definen como: «Conjunto de reglas, pautas y procedimientos de comportamiento que deben cumplir todos los servidores públicos que tienen entre sus funciones atender ciudadanos por los diferentes canales». Estas pautas sirven para homogeneizar y hacer más cordial la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos clientes en la prestación de trámites y otros procedimientos administrativos - OPAS, unificar y capitalizar las experiencias de servicio y mejorar la calidad de vida de quienes lo proporcionan y quienes lo reciben. Las siguientes etapas se desarrollan en cada uno de los canales donde el ciudadano cliente tiene contacto con los servidores públicos y/o agentes:



Discapacidad Sensorial

Hace referencia a aquellas personas afectadas por ciertas alteraciones de algún los sentidos para este caso oído, la vista o ambas.

La discapacidad sensorial auditiva:
esta se refiere a las personas que presentan de forma permanente alteraciones en las funciones auditivas como localización, tono, volumen y calidad de los sonidos. En esta categoría se pueden encontrar personas sordas sin posibilidad de percibir sonido alguno, personas con dificultades graves o importantes para oír sonidos de sirenas, alarmas, dispositivos de advertencia, o personas que, debido a una pérdida o la reducción de la capacidad auditiva, se les dificulta entender una conversación en un tono normal.

La discapacidad visual moderada y la discapacidad visual grave:
se reagrupan comúnmente bajo el término «baja visión»; la baja visión y la ceguera representan conjuntamente el total de casos de discapacidad visual.

La discapacidad multisensorial:
es resultado de la combinación de dos o más deficiencias sensoriales (visual y auditiva).

Discapacidad Física Motora
Se refiere a personas que tienen una limitación del movimiento ausencia o paralasis de una, dos, tres extremidades, puede manifestarse como:

Paraplejia: Parálisis de las piernas.
Cuadriplejia: Parálisis de las cuatro extremidades o amputación

La talla baja es una condición física cuya característica de estatura están por debajo de los estándares que corresponde para la edad.

Discapacidad Cognitiva
Es la disminución en las habilidades cognitivas e intelectuales de un individuo, entre las más conocidas están el síndrome Down, síndrome de asperger o autismo entre otras.

Discapacidad Mental
Se refiere a personas que presenta una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros, por ejemplo, personas con esquizofrenia o con trastornos bipolar.

Discapacidad Múltiple
Las personas con discapacidad múltiple son aquellas que presentan más de una deficiencia sea sensorial, física o mental.

Atención a personas con discapacidad física o motora.



- Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a corta distancia.
- Procurar que las personas que usan muletas, las dejen siempre a su alcance.
- Identificar la ruta adecuada para movilizarse con mayor comodidad y amplitud dentro del punto de contacto hasta la ventanilla de atención y/u oficina de destino.
- Ayudar si debe de transportar objetos.

Atención a personas con discapacidad auditiva.



- Determinar en primera instancia cual es el canal comunicativo empleado por el ciudadano cliente sordo, sea el lenguaje de señas, español escrito u oral.
- Si el ciudadano cliente puede entender el español oral a través de la lectura de labios:
- Ubicarse dentro del campo visual de la persona sorda.
- Hablar despacio y mirando a la persona.
- No voltear la cara.
- No cubrirse la boca mientras da la información.
- Si se va a escribir que sea breve y conciso.
- Evitar ruidos ambientales y que otras personas hablen al tiempo.
- Si ella no está prestando atención, tocar levemente en el hombro.

Atención a personas con discapacidad visual.

- Saludar claramente a la persona, presentarse con nombre y apellido.
- Llamar a la persona por el nombre para que tenga claro que se dirige a ella. – Hablar siempre de frente para que reciba el sonido adecuadamente.
- Usar todo el tiempo la comunicación oral, el turno preferencial debe ser leído al entregarlo y es necesario de la voz para que el ciudadano cliente atienda al llamado.
- No utilizar expresiones indefinidas: “allí” o “por aquí”; carecen de sentido para estas personas.
- Para indicar dónde hay un asiento basta con llevar la mano de la persona hacia el respaldo o sobre el brazo de este.



ATENCIÓN A PERSONAS SORDOCIEGAS

ley 982 de 2005 establece expresamente que las empresas prestadoras de servicios públicos, inclusive las de salud, y en general las instituciones gubernamentales y no gubernamentales que ofrezcan servicios al público, deberán incorporar paulatinamente dentro de los programas de atención al cliente, el servicio de intérprete y guía intérprete para las personas sordas y sordociegas.



PROTOCOLO POBLACIÓN LGBTI

Quien ejerce labores de servicio se relaciona con la ciudadanía en diferentes espacios, para los cuales siempre debe tener en cuenta aspectos esenciales en el trato buscando que a la persona atendida le sean garantizados sus derechos, independiente de su identidad sexual





ATENCIÓN A POBLACIÓN ADULTA MAYOR

- El adulto mayor es portador de saberes y de riquezas culturales, por ellos deben ser respetados y deben contar con una atención preferencial que requiere a su vez una disposición particular.

1. Clientes quejumbrosos
2. Clientes agresivos
3. Clientes nerviosos
4. Clientes silenciosos
5. Clientes sabelotodo
6. Clientes demasiado exigentes

8.4. Manejo de situaciones difíciles

VARIABLES QUE INTERVIENEN EN LAS SITUACIONES DIFÍCILES QUE OCURREN EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El ciudadano cliente molesto – difícil.



El ciudadano cliente molesto es alguien que esta insatisfecho con un producto o servicio que ha adquirido. Sus quejas suelen estar relacionadas con problemas como la mala calidad, retrasos en la entrega, falta de atención al cliente o cobros indebidos. Es importante abordar las precauciones de estos clientes de manera rápida y eficiente para evitar daños a la reputación de la empresa y retener a los clientes insatisfechos.

Razones que explican el comportamiento de un ciudadano cliente molesto o difícil.

- expectativas no cumplidas
- malentendidos
- experiencias previas negativas
- problemas personales
- falta de control
- dificultades técnicas
- personalidad y temperamento
- estrés
- cultura organizacional

Es importante abordar estas situaciones con empatía, paciencia y una actitud proactiva para resolver los problemas y mejorar la satisfacción del cliente.

Como afrontar las situaciones difíciles

- mantener la calma
- escuchar activamente
- identifica el problema
- comunicación clara
- busca soluciones
- negociación
- establece limites
- apoyo interno
- aprende de la experiencia
- mantén la profesionalidad

Es de tener en cuenta que cada situación es única, y adaptar tu enfoque a las circunstancias articulares es esencial. La empatía y la resolución de problemas son herramientas poderosas para afrontar situaciones de manera efectiva.

Protocolos de servicio en la atención presencial

- los protocolos el servicio en la atención presencial se enfoca en proporcionar una experiencia positiva y satisfactoria al cliente, entre estos están.

1. Contacto Inicial

QUE SE BUSCA	COMO LOGRARLO
Saludo	✓ Brindar la mano acompañada de una sonrisa, hacer contacto visual y brindar el saludo institucional • *Buenos días/tardes, bienvenido a la DIAN/ Dirección seccional de…/ soy (nombre del servidor público)*
Invitación a sentarse	✓ Hacer que el ciudadano cliente se sienta cómodo. Invitarlo a tomar asiento • *Por favor, tome asiento.* • *¡Adelante por favor!*
Preguntar el nombre	✓ En caso de no tener el nombre del ciudadano cliente pregúntele • *Podría decirme su nombre y apellido por favor* ✓ Personalizar el contacto trátelo como "Señor o Señora"; en lo posible, llamarlo por su apellido o nombre según corresponda. ✓ En ningún momento es válido dirigirse al ciudadano cliente con diminutivos o expresiones como: "reinita, mamita, abuelita, hijita, papito, muñeca, princesa, cariño…", etc.

2. Sintonía

QUE SE BUSCA	COMO LOGRARLO
Detectar necesidades	✓ *Expresar su disposición de servicio expresándole:* • *¿En qué le puedo servir?* ✓ No utilizar la expresión colaborar, corresponde a otro contexto y acción. ✓ Proceder a escuchar activamente al ciudadano cliente, sin interrupciones, mostrando interés en comprender la necesidad, con lenguaje corporal proactivo.
Comprensión	✓ Prestar atención exclusiva. Demostrar al ciudadano cliente que ha comprendido su consulta o necesidad. Si es necesario haga las preguntas que se requiera para centrar más la situación problema y la necesidad del trámite o servicio. ✓ Esperar a que el ciudadano cliente termine de hablar antes de preguntar o dar una respuesta. ✓ Verificar que entienden la necesidad con frases como: • *"Entiendo que usted requiere…".*

3. Desarrollo

QUE SE BUSCA	COMO LOGRARLO
Analizar la información para la gestión del trámite	✓ Orientar al ciudadano cliente con confianza, gestionar el trámite entrevistándolo, hablar despacio; vocalizar bien y usar un tono de voz agradable, cálida y natural. ✓ Comunicar las respuestas en lenguaje claro, evitar el uso de tecnicismos. Si es necesario usarlos, cerciórese que hayan sido entendidos por su interlocutor. ✓ Solicitar solo los documentos necesarios, no pedir documentos adicionales o aquellos que pueda consultar (Decreto 019 de 2012 – Ley Antitrámites) ✓ Brindar el servicio en el marco normativo vigente, sustentar lo necesario con enfoque seguro respecto al procedimiento, la normatividad, los requisitos, los tiempos, con el trámite o servicio solicitado. ✓ Una vez concretada la necesidad, explicar los pasos a seguir y de información complementaria sobre el servicio solicitado.

QUE SE BUSCA	COMO LOGRARLO
Verificación	✓ Validar que el ciudadano cliente haya comprendido el procedimiento, consulta o trámite. • *Sr/Sra. (Nombre o Apellido) ¿Tiene alguna duda respecto a la orientación brindada?* ✓ Si debe solicitarle información al ciudadano cliente, siempre verifique las respuestas con él. • *Su dirección es:* • *Su número de celular es:* ✓ **Si la solicitud termina en otro lugar**, explíquele que el trámite y/o consulta que desea realizar requiere la intervención de otra área, explíquele el proceso a seguir. ✓ **Si la solicitud no finaliza inmediatamente,** explíquele las razones por las cuales no es posible hacerlo, la fecha probable, el medio por el cual recibirá la respuesta o el paso que debe seguir. ✓ **No** transmita al ciudadano cliente, problemas internos o diferencias de criterio entre compañeros.

4. Finalización

QUE SE BUSCA	COMO LOGRARLO
Cierre	✓ Antes de despedirse asegúrese que el ciudadano cliente haya solucionado todas sus dudas: • *¿Puedo asistirlo en algo más?*
Fomente el uso de los demás canales de atención y de los servicios en línea	✓ Si es el caso, infórmele que este trámite o consulta puede realizarlo en forma más rápida y sin esperas: • *Recuerde que usted puede realizar el trámite de (ejemplo: actualización del RUT) sin necesidad de acercarse a la Entidad, utilizando para ello (mencione los diferentes canales y servicios informativos electrónicos - SIES - disponibles).*
Finalización del servicio	✓ Finalizar el servicio con una despedida cordial, usando el nombre o apellido de la persona, exprésele su satisfacción por haberlo atendido. • *Gracias por su visita Sr. / Sra., que tenga buen día/tarde* • *Estamos para servirle, que tenga un buen día Sr. / Sra. (apellido).*
Llamado del próximo ciudadano cliente	✓ Antes de hacer un nuevo llamado, espere a que el ciudadano cliente se retire de su puesto, en caso de que tenga que hacerlo verbalmente sea diligente y con delicadeza.

Fortalecimiento de Conductas

Recomendable	Evite
✓ Siempre proactivo.	× No tutear a los ciudadanos clientes.
✓ Mantener siempre contacto visual.	× No hablar por celular o con otros compañeros en el horario de atención. (Si requiere contestar retírese del puesto de trabajo), no chatear frente al ciudadano cliente.
✓ Confirmar siempre con un gesto y verbalmente que entiende el motivo de la consulta o trámite.	× No remitir al ciudadano cliente a otros canales o servicios en línea sin antes orientarlo sobre su uso.
✓ Cuidar la imagen corporal, ya que su aspecto influye en la percepción del servicio, mantenga una buena presentación personal, porte el uniforme, chaleco, carné u otros distintivos suministrados por la Entidad.	× No realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano cliente.
✓ Mantener el puesto ordenado (Circular 00032 de 2015).	× No comer en el puesto de trabajo, ni masticar chicle cuando atiende al ciudadano cliente.
✓ En lo posible realizar seguimiento a la atención que no pudo ser finalizada.	× No aceptar regalos, favores o cualquier otra clase de beneficios de parte de los clientes, contratistas, intermediarios u otros. (norma)

Protocolos de servicio en la atención telefónica

El protocolo de servicio en la atención telefónica es un conjunto de pautas y procedimientos que se siguen al interactuar con clientes o usuarios a través del teléfono. Su objetivo es garantizar una experiencia positiva y efectiva para el cliente durante la llamada. Se establece una guía para la atención telefónica, con cuatro fases consecutivas:

1. Contacto Inicial

QUE SE BUSCA	COMO LOGRARLO
Saludo. Atraer amablemente la atención y simpatía con el ciudadano cliente para facilitar la detección de la necesidad del cliente.	**Para llamada entrante.** Iniciar la conversación saludar y presentarse. • *DIAN (nivel centra/ Seccional xxxx/Buenos días/tardes, mi nombre es _____, ¿en que lo puedo asistir?.* **Para llamada saliente.** • *Buenos días/tardes, mi nombre es _____, de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, por favor me puede comunicar con:* • *Buenos días/tardes, Sr. (a) XXXXXXX, mi nombre es _____, de la DIAN, el motivo de mi llamada…*
Identificar al interlocutor	Preguntar el nombre a su interlocutor, si en el contacto inicial no lo pudo precisar: • *¿Es tan amable me indica su nombre y apellido por favor?* • *¿Con quién tengo el gusto de hablar?* Establecido el nombre del ciudadano cliente, personalizar el contacto, trátelo como "señor" o "señora"; en lo posible, llámelo por su nombre.

2. Sintonía

QUE SE BUSCA	COMO LOGRARLO
Detección de Necesidades Identificar el motivo por el cual el ciudadano cliente se comunica.	*Inducir al ciudadano cliente con voz motivadora a comunicar su necesidad de orientación.* • *¿En qué puedo servirle Sr. / Sra. _____?* • *¿Cuál es el motivo de su llamada?*
Comprensión Enfocar del trámite o servicio requerido y la orientación a brinda.	Prestar atención exclusiva, demostrar al ciudadano cliente que ha comprendido su consulta, esperar a que el ciudadano cliente termine de hablar antes de preguntar o dar una respuesta. Verificar que entienden la necesidad con frases como: • "Entonces Sr/Sra. xxx. Lo *que usted requiere es…".* Evitar expresiones cortantes como *"no" o "sí".* Si es necesario usar estos términos, acompáñelos de un complemento que le dé contexto a la respuesta.

3. Desarrollo

QUE SE BUSCA	COMO LOGRARLO
Analizar la información	Orientar al ciudadano cliente con confianza, gestionar el trámite entrevistando al ciudadano cliente, hablar despacio; vocaliza bien y usar un tono de voz agradable y natural. Evitar el uso de tecnicismos. Si es necesario usarlos, cerciórese que hayan sido entendidos por su interlocutor. Para resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano cliente le quedó clara y llenó sus expectativas
Manejo del tiempo de espera	Siempre que requiera dejar al ciudadano cliente en espera avísele y explíquele el motivo, agradezca al retomar la llamada: • *Sr/Sra. xxx permítame un momento en línea mientras verifico la información* • *Gracias por su tiempo en línea le informo que …* Retomar la llamada periódicamente para evitar que el ciudadano cliente piense esta fue abandonada. • *Sr/Sra. _____ permítame un momento más en línea por favor* Tener especial cuidado con las expresiones que utiliza y lo que pueda ser escuchado por el ciudadano cliente. Es importante utilizar el Mute o tono de espera (de acuerdo con el canal que corresponda) para que el ciudadano cliente no participe en conversaciones internas. Si estima que el tiempo de espera será largo, dé la opción a su interlocutor de mantenerse en la línea o devolverle la llamada posteriormente, si los procedimientos lo permiten. • *Sr/Sra. _____ para no demorarlo en línea mientras verifico la información. Me comunicare con usted (indique el tiempo estimado), por favor dígame a que teléfono me puedo comunicar*
Verificar que la información fue comprendida por el ciudadano cliente	Validar que el ciudadano cliente haya comprendido el procedimiento, consulta o trámite • *Sr/Sra._____ ¿le ha sido clara la información?* Si debe solicitarle información al ciudadano cliente, siempre valide las respuestas con él • *Su dirección es:* • *Su número de celular es:* Si la solicitud no finaliza inmediatamente, explíquele las razones por las cuales no es posible hacerlo, la fecha probable, el medio por el cual recibirá la respuesta o el paso que debe seguir.
Para llamadas salientes	Al inicio*:* • *Sr. (a) _____, mi nombre es _____, de la DIAN, el motivo de mi llamada es para informarle…*

QUE SE BUSCA	COMO LOGRARLO
	Si usted llama en respuesta a un mensaje del ciudadano cliente: • *Sr. (a) _____ me estoy comunicando con Ud. en respuesta al mensaje que dejo en …* Si usted llama al ciudadano cliente y no se encuentra, solicite que lo comuniquen con la persona facultada para recibir un mensaje de la DIAN o deje un mensaje al interlocutor: • *Por favor, podría avisarle al Sr/Sra. (apellido), que necesito comunicarme con él/ella y que puede devolverme la llamada al número…* • *Por favor, ¿podría informarme a que número telefónico me puedo contactar con él/ella?* • *Por favor, sería tan amable de tomar nota del siguiente mensaje…* Para el contestador automático: • *Buenos días/Tardes, este es un mensaje para el Sr/Sra. (nombres y apellidos). Mi nombre es ____ me comunico de la DIAN (seccional, coordinación, etc.), este mensaje es para informarle….*
Si debe transferir la llamada	Explicar al interlocutor por qué no puede resolver o finalizar el trámite y por qué deberá transferir la llamada a otro servidor público o dependencia. • *Sr/ Sra. ____ le informo que para resolver la solicitud usted debe comunicarse a _____, permítame le transfiero la llamada.* Informar al interlocutor el nombre del área que continuará con el trámite. • *Sr/ Sra. ____ le voy a transferir la llamada a _____ donde lo atenderán. Le solicito por favor no corte…* Si recibe una llamada para un servidor público que en el momento no se encuentre, comuníquelo con quien pueda atender su inquietud. Si el asunto solo puede ser resuelto por dicho servidor público tome los datos necesarios para que se le responda el requerimiento una vez este regrese a la oficina En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retome la llamada del ciudadano cliente, tome los datos como nombre, teléfono de contacto y/o correo electrónico y diga que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada.

4. Finalización

QUE SE BUSCA	COMO LOGRARLO
Cierre	Antes de despedirse, verificar que la información fue comprendida, pregunte: • *¿Puedo asistirlo en algo más?* Retroalimentar al ciudadano cliente con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
Fomente el uso de los demás canales de atención y de los servicios en línea.	Si es el caso informar que este trámite o consulta puede realizarlo en forma más rápida: • *Recuerde que usted puede realizar el trámite o consulta, utilizando para ello (mencione los diferentes canales y SIES disponibles para tal efecto).*

QUE SE BUSCA	COMO LOGRARLO
Finalización del servicio	Finalizar el servicio con una despedida cordial, usando el nombre de la persona. • *Sr. / Sra. _____estamos para servirle, que tenga un buen día/tarde* En la finalización de la llamada de un centro de contacto se debe informar el número del registro de la misma. • *Recuerde el número de registro de llamada es _____ hablo con _____ que tenga un buen día/tarde.* Cuando exista evaluación de calidad del servicio de atención telefónica, invitarlo a contestar la encuesta • *Con el fin de mejorar nuestro servicio sería tan amable de calificar la atención.* • *Sr. (Martínez) recuerde que le atendió _____, que tenga un buen día/tarde.* Siempre el ciudadano cliente cuelga primero.

Aspectos generales a tener en cuenta en el contacto telefónico.

- Saludo y presentación
- Escucha activa
- Comunicación clara
- Empatía
- Habilidades de conversación
- Resolución de problemas
- Información precisa
- Tiempo de espera
- Cumplimiento de promesas
- Despedida cordial
- Registro de información
- Confidencialidad
- Capacitación continua

Fortalecimiento de conductas

A continuación, veremos cuales son las conductas ideales y de las no recomendables con el fin de que le garanticemos una atención de buena calidad al cliente.

Recomendable	Evite
✓ Contestar cualquier llamada rápidamente; máximo al tercer timbre.	× No decir “Hola”, “Aló”
✓ Utilizar una velocidad en la conversación menor que la empleada en la atención presencial o en la interacción normal.	× No elevar la voz, tampoco susurrar
✓ Sonreír: La actitud también es percibida a través del teléfono.	× No trasladar emociones personales negativas personales a la atención telefónica.
✓ Establecer como prioridad la atención, antes de distracciones que provengan de compañeros de trabajo o de cosas que estén sucediendo y que dispersen su atención.	× No beber, masticar, comer mientras habla por teléfono.
✓ Explicar al interlocutor por qué debe poner la llamada en espera.	× No permanecer callado demasiado tiempo, sin dar señales de que está escuchando al ciudadano cliente, use cuidadosamente el mute.

11.Protocolos de servicio a la atención virtual

Esto hace referencia a las diferentes interacciones virtuales (con las tecnologías de la información y las comunicaciones- TIC) que tenemos con nuestros clientes ciudadanos como: chat, correo electrónico, redes sociales y foros



11.1 Aspectos generales

- Verificar el estado de los equipos antes de empezar (diademas, computador, acceso a internet).
- Empezar la conversación lo más pronto posible después de que el ciudadano cliente acceda por el medio virtual.
- Evitar demoras o tiempos de espera no justificados.
- Responder las preguntas por orden de entrada en el servicio.
- Si es necesario amplié las preguntas para precisar más la necesidad o la ayuda requerida.
- Dividir las respuestas largas en bloques.
- Cuidar la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
- Comunicarse con el ciudadano cliente usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
- No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.
- Utilizar frases de cortesía como: “Muchas gracias, con mucho gusto, en que le puedo asistir, por favor, es tan amable.
- Manejar títulos de respeto de la siguiente manera: Si es hombre señor (Nombre o Apellido) y si es mujer señora (Nombre), no se tiene un número de veces mínima para llamar al ciudadano cliente por el nombre y/o apellido, esto debe estar relacionado con el contexto de la interacción.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y otros procedimientos administrativos –OPAS de la Entidad, la dependencia responsable y el contacto, los requisitos del trámite.
- Disponer de un listado de direcciones electrónicas de la Entidad, si las hay, dentro y fuera de la ciudad.

11.2 Aplicación de protocolo para atención por chat

Para fortalecer estas habilidades y cumplir con las expectativas de los clientes debemos tener en cuenta esto continuación.

1. Contacto Inicial

QUE SE BUSCA	COMO LOGRARLO
Saludo e identificación de quien atiende al ciudadano cliente	Contestar la interacción en un tiempo máximo de 10 segundos. Después de atender la interacción, no solicitar espera de forma inmediata e injustificada. Una vez se acepte la solicitud en el chat, responder el contacto oportunamente aplicando el guion de saludo. (Identificarse con el nombre, apellido y ofrecer asistencia), sin generar tiempos muertos en la conversación después del saludo correspondiente • *Buenos días, está comunicado xxxx ¿En qué le puedo servir?*
Identifique al interlocutor	Pregunte el nombre, si en el contacto inicial no lo pudo precisar • *¿Me puede decir su nombre y apellido por favor?* Personalizar el contacto trátelo como "señor" o "señora"; en lo posible, llámelo por su nombre.

2. Sintonía

QUE SE BUSCA	COMO LOGRARLO
Detección de Necesidades	Identificar la inquietud inicial del ciudadano cliente, fácil y rápidamente. De ser necesario hacer preguntas que inviten a dar claridad en el propósito de la comunicación cuando este no sea claro o se preste a confusión • ¿En qué puedo servirle Sr. / Sra. ____? • Señora xxx ¿es una devolución en ventas? • Señora xxx ¿Es tan amable y me suministra el mensaje del error completo?

3. Desarrollo

QUE SE BUSCA	COMO LOGRARLO
Analizar la información para la gestionar el trámite	Una vez detectada la necesidad, brindar respuestas concretas, contestando en el orden que fueron efectuadas las preguntas, analizar su contenido y establecer si la pregunta, por el tema planteado o la complejidad de la respuesta, desborda las posibilidades de uso del chat. De ser así, informar al ciudadano cliente con el siguiente guion: • *"Le ofrezco disculpas, pero su solicitud no procede por este medio. Lo invito a presentarla por el sistema de PQRS (y se le da la opción para que proceda).*
Manejo del tiempo de espera	En los casos solicitare tiempo para dejar al interlocutor en espera, deberá informar los procedimientos a realizar y retomar la interacción en un tiempo máximo de 70 segundos. Cuando la consulta sea muy compleja, podrá tomar más de este tiempo (de manera racional y objetiva). • *Sr/Sra. ___ permítame un momento en línea mientras verifico la información* • *Gracias por su tiempo en línea* Si la solicitud no finaliza inmediatamente, explíquele las razones por las cuales no es posible hacerlo, la fecha probable, el medio por el cual recibirá la respuesta o el paso que debe seguir. En caso de no obtener respuesta del interlocutor se debe realizar un acompañamiento durante 120 segundos (o un tiempo prudencial) y después se podrá dar por finalizada la conversación. • *¿Se encuentra en línea?* • *Señora xxx, no hemos recibido respuesta en los últimos 2 minutos. Le solicitamos que nos contacte nuevamente para continuar con la orientación de su inquietud.*

4. Finalización

QUE SE BUSCA	COMO LOGRARLO
Cierre	Antes de despedirse verificar que la información fue comprendida, preguntar: • *Señora Silvia, ¿Le puedo servir en algo más?* Utilizar el guion de despedida establecido para la línea, • *Recuerde que esta conversación fue atendida por Eliana Mirado, para nosotros es un gusto poderle servir le deseo un excelente día.*
Finalización del servicio	Finalizar el servicio con el cierre y una despedida cordial, usando el nombre de la persona. • *Sra. xxx, le deseo un excelente día/tarde.* Si concluye la interacción con expresiones como: con mucho gusto, estamos para servirle, le agradecemos por su llamada, le deseamos feliz día, etc.; se tomará como un valor agregado a la calidad en la atención.

11.4 Aplicación de protocolo para atención de correo electrónico

1. Contacto Inicial

QUE SE BUSCA	COMO LOGRARLO
Saludo	✓ Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo "Asunto". ✓ En el campo "Para" designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico. ✓ En el campo "CC" (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación. ✓ Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que "yo sí contesté", lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la Entidad. ✓ Emplear saludo cordial (Atento saludo o Cordial Saludo) Empezar la comunicación con una frase como "Según su solicitud de fecha…, relacionada con…" o "En respuesta a su solicitud de fecha…, relacionada con…".

2. Sintonía

QUE SE BUSCA	COMO LOGRARLO
Detección de Necesidades	✓ Identificar la inquietud inicial del ciudadano cliente.

3. Desarrollo

QUE SE BUSCA	COMO LOGRARLO
Analizar la información para la gestionar el trámite	✓ Una vez detectada la necesidad, brinde las respuestas concretas, contestando en el orden que fueron efectuadas las preguntas, analizar su contenido y establecer si la pregunta, por el tema planteado.
Desarrollo de la respuesta	✓ Escribir siempre en un tono impersonal. ✓ Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender. ✓ Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano cliente de forma clara y precisa. ✓ Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo. ✓ Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.

4. Finalización

QUE SE BUSCA	COMO LOGRARLO
Cierre	✓ El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano cliente lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. ✓ Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web de la Entidad. Recordar usar las plantillas de firma.
Finalización del servicio	✓ Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico.

Gracias