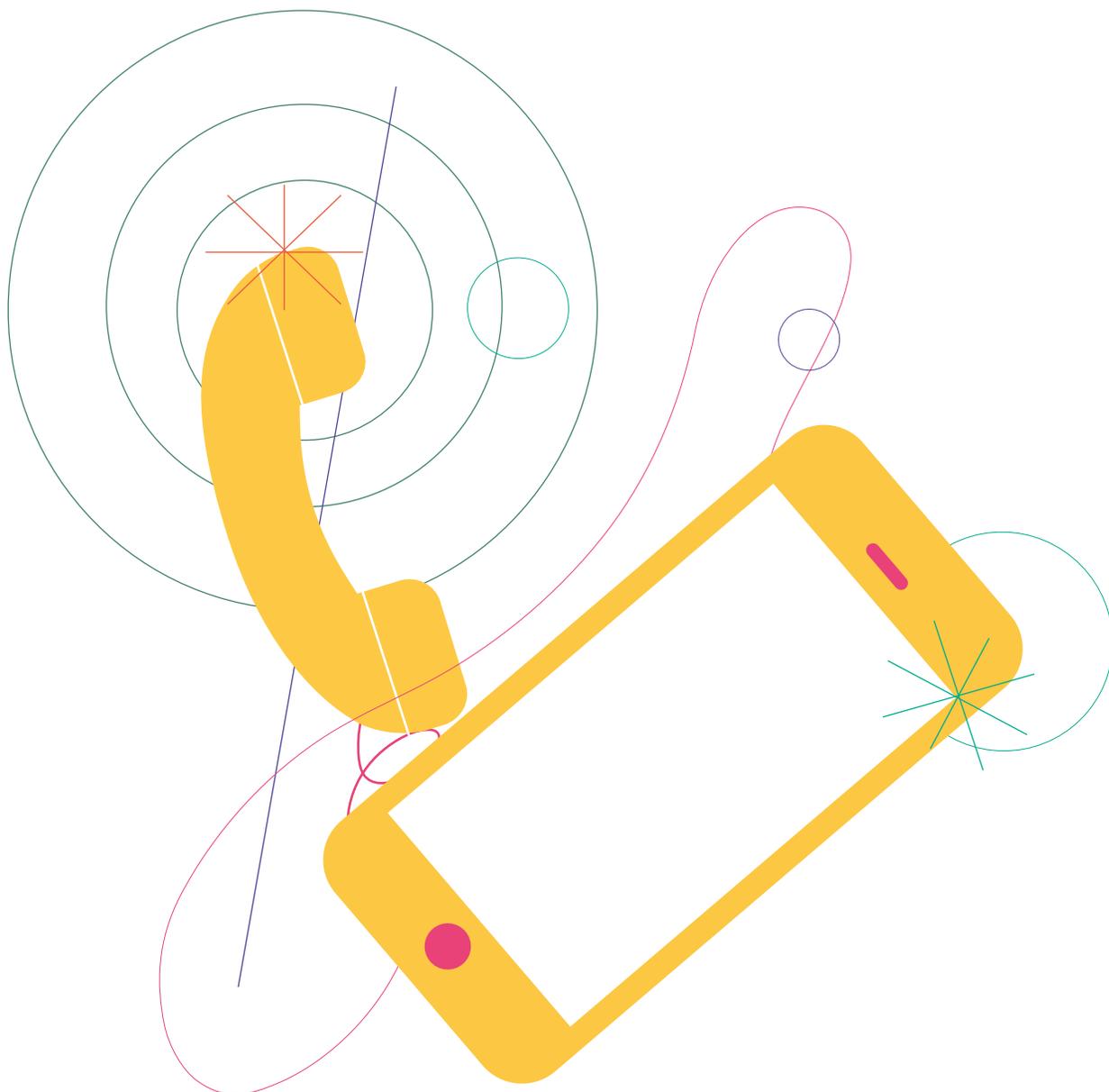
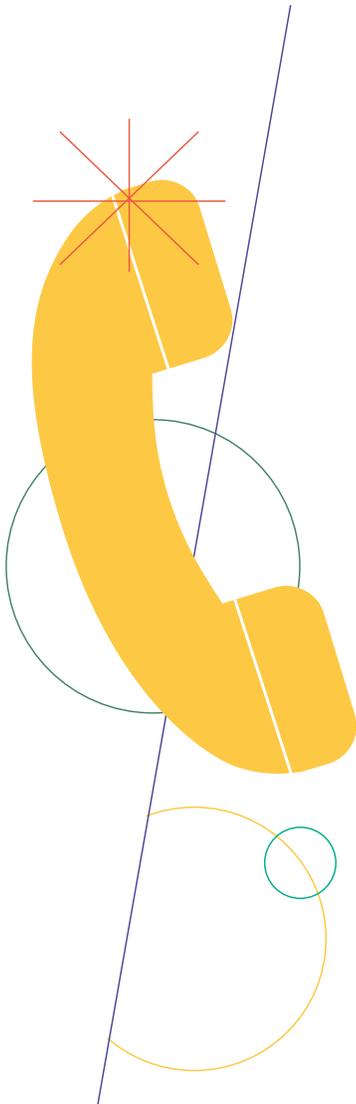


# PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA



**Fuente:** Protocolo de Atención y Servicio al Usuario  
**Código:** U.PC.15.001.001  
**Versión:** 2.0

## ATENCIÓN TELEFÓNICA



Las recomendaciones o lineamientos definidos a continuación, pretenden ser una orientación para la actuación verbal y no verbal de los servidores públicos de la Universidad Nacional de Colombia. Su propósito es mejorar la calidad de la comunicación con los ciudadanos en cada uno de los momentos de verdad que conforman el ciclo de servicio en los que el usuario participa.

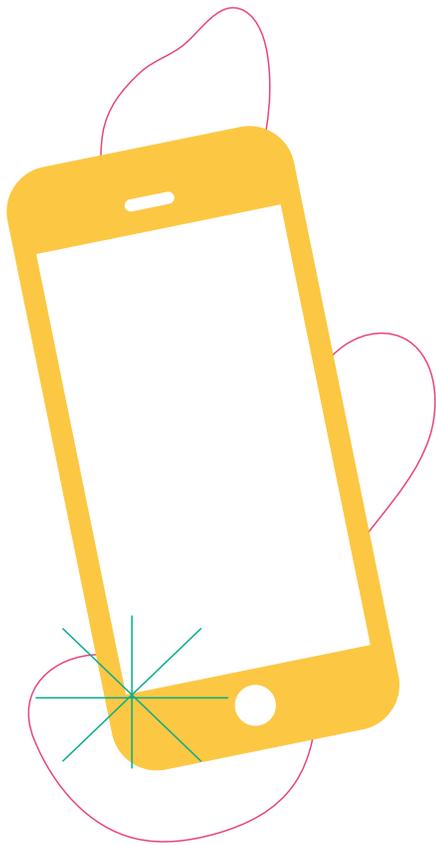
### Recomendaciones Generales

#### Antes del servicio

- 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.
- Si no se cuenta con diadema, 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.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- Tener clara la información relacionada con documentos y requisitos que debe presentar el usuario para acceder a los servicios
- Tener clara la información relacionada con las demás dependencias y sedes de la UN o dónde ubicar dicha información para el momento que el ciudadano lo requiera.

#### Tono de Voz

- Usar un tono de voz vivo y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.
- El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo, por esto es importante escoger bien el vocabulario y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.



### **Durante el Servicio**

- Saludar de inmediato, de manera amable. Durante el saludo presentarse indicando el nombre.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.
- Si debe poner la llamada en espera, explicar al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Al retomar la llamada, agradecer al ciudadano por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.
- Si se requiere transferir la llamada, indicarle al ciudadano de esto; en caso de no recibir respuesta, retomar la llamada, tomarle los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico y decirle que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado.

### **Al Finalizar la Atención**

- Preguntarle al usuario “¿Hay algo más en que pueda servirle?”
- Despedirse de manera amable y cálida. De ser posible, llamando al usuario por su nombre.

# Universidad Nacional de Colombia



**Sede Orinoquia**

## **Dirección**

Km 9 via Arauca Tame. Campus Universitario

## **Página web:**

[www.orinoquia.unal.edu.co](http://www.orinoquia.unal.edu.co)

## **f Facebook:**

Sede Orinoquia - Universidad Nacional de Colombia

## **t Twitter:**

@Sede\_Orinoquia