




Agencia Nacional de  
Infraestructura




# **PROTOCOLO PARA LA RECEPCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS, CORREOS ELECTRÓNICOS Y ATENCIÓN Y SERVICIO AL CUIDADANO**

**La competitividad, la globalización y demás factores que a diario generan la necesidad de garantizar la satisfacción de las personas sobre los servicios y bienes que reciben o quieren recibir, hace que las entidades públicas y privadas deban crear e implementar nuevos y mejores mecanismos para estar en contacto directo y permanente con los ciudadanos.**



**Orientada en éste interés, la Agencia debe propender porque quien acuda ante ella obtenga, por cualquier canal, con amabilidad y calidez, la información necesaria, clara, precisa, confiable y oportuna que resuelva su inquietud, solicitud o requerimiento, y le deje la sensación de satisfacción con el servicio prestado.**



# PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE LÍNEA TELEFÓNICA



**Mediante la atención telefónica debe ser posible brindar un servicio rápido, concreto, efectivo y amable. Recuerde que su actitud también puede ser percibida a través del teléfono.**

**Para ello, en adelante tanto servidores como contratistas de la Agencia deberán observar lo siguiente.**

- Brindar un saludo: Buenos días! Buenas tardes!
- Identificar a la entidad: AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA, de manera que el ciudadano sepa a donde está llamando.
- Seguidamente indicar el área desde la cual está contestando, y decir sus nombres completos.
- Ejemplo: Agencia Nacional de Infraestructura, Grupo Carretero, buenos días/buenas tardes, habla Pedro, ¿en qué le puedo ayudar/colaborar ?.
- Es importante que a partir del momento en que entre la llamada, en lo posible, tenga en pantalla la pagina de la Agencia [www.ani.gov.co](http://www.ani.gov.co) y unos documentos básicos que le permitan brindar un apoyo inicial.



- **Vocalización:** vocalizar las palabras bien y moderadamente, de manera que permita la comprensión del ciudadano.
- **Hablar lentamente.**
- **Evitar la atención rápida:** A nadie le agrada sentir que se le ignora, y al hablar de manera rápida evidencia impaciencia y falta de interés sobre el propósito que persigue o plantea el ciudadano.
- **Escuchar:** hacerle saber al ciudadano que sí está siendo atendido, para lo cual se sugiere parafrasear, esto es, volver a decir algunas de las ideas que el ciudadano está mencionando, o utilizar expresiones tales como: “sí” “ya veo” “de acuerdo” “aja” etc.

- **Explique:** si debe poner en espera la llamada, dígalo antes de hacerlo y de una explicación breve del por qué. Es importante que quien atienda la llamada evite dejar en espera al ciudadano por más de un minuto.
- **Si es necesario más tiempo de espera solicite al ciudadano un par de minutos adicionales y cerciórese de resolver la inquietud en un plazo de tiempo prudente, que usted estimará, de acuerdo con el contenido de la consulta.**
- **Al momento de la recepción de llamadas, si quien llama solicita que le comunique con alguna extensión o le facilite información breve como la dirección, el teléfono, horario de atención de la Agencia, entre otros, el servidor o contratista deberá contestar: “con mucho gusto” “un momento por favor”.**



- **Asegúrese de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida.**
- **Termine la llamada adecuadamente: Resúmale al ciudadano lo que la Agencia va a hacer si queda alguna tarea pendiente, y pregúntele: "¿Hay algo más en que pueda servirle?".**
- **Agradezca al ciudadano el habernos dado la oportunidad de colaborarle.**
- **Permita al ciudadano colgar primero.**
- **Deje por escrito las tareas pendientes, y tenga en cuenta que es su responsabilidad agotar el trámite debidamente para llevar a buen término el compromiso adquirido con el ciudadano.**
- **Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano.**

➤ **Por último, tenga en cuenta cómo dirigirse al ciudadano:**

**Siempre deberá usar el nombre del ciudadano usando primero: Señor, Señora, Señorita.**

**Durante el desarrollo de la conversación deberá siempre tratar de Usted, y jamás tutear.**

**Tener presente que está hablando en representación de la Agencia Nacional de Infraestructura y por tanto tendrá cuidado en las palabras que utiliza, el tono de la voz con que las pronuncia y las conclusiones a las que arriba.**

## FRASES DE CIERRE:

- **Estamos para servirle.**
- **Fue un placer servirle.**

# PROTOCOLO PARA RECEPCION LLAMADA TELEFÓNICA

*“ Buenos días/buenas tardes Agencia Nacional de Infraestructura, Grupo Carretero, habla Pedro, en qué le puedo servir”*

# PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y RESPUESTA A CORREOS ELECTRÓNICOS



Para estar a tono con las políticas de modernización del Estado y la implantación de nuevas tecnologías, la ANI cuenta con un medio virtual de Atención al Ciudadano en su página: [www.ani.gov.co](http://www.ani.gov.co).

Las contestaciones por E-MAIL deben ser rápidas, en un documento de fácil acceso y lectura, que contenga una respuesta clara y puntual a la consulta realizada por el ciudadano.



**Para éste trámite debe tenerse en cuenta lo siguiente:**

- **Asegúrese de responder en el menor tiempo posible los requerimientos que sean elevados por medio electrónico, y remítalos con la respuesta a través del mismo mecanismo virtual al ciudadano.**
- 
- **Verifique que durante el trámite de atención a los requerimientos presentados por el ciudadano se mantenga siempre una comunicación permanente, dándole a conocer las acciones surtidas frente a los mismos, el responsable de su cumplimiento, así como el plazo para dar una solución o respuesta definitiva y de fondo.**

➤ **Tenga en cuenta cómo dirigirse al ciudadano:**

**Siempre deberá usar el nombre del ciudadano escribiendo primero: Señor, Señora, Señorita y seguidamente el nombre completo.**

- **Durante el desarrollo de la comunicación deberá siempre tratar de Usted, y jamás tutear.**

**No utilizar letras en mayúsculas.**

**Recuerde ser breve, preciso y claro, pues se trata de un correo electrónico y no de un oficio.**

**Tenga presente que está escribiendo en representación de la Agencia Nacional de Infraestructura y por tanto, tendrá cuidado en las palabras que utiliza, la forma en que las redacta dentro del texto y las conclusiones a las que arriba.**

**Utilice una frase de cierre que deje saber el buen ánimo para servir, por ejemplo, “Estamos para servirle”.**

**Despídase con expresiones tales como: Atentamente, Cordialmente.**

# PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO PRESENCIAL

- **Deberá brindar un saludo: Buenos días! Buenas tardes! El cual deberá ir acompañado de una sonrisa y saludo de mano.**
- **Identificarse por sus nombres y apellidos, indicando el área a la que pertenece, de manera que el ciudadano tenga claro que su inquietud será absuelta por la persona idónea.**
- **Ejemplo: Buenos días/buenas tardes, mucho gusto, (extienda la mano y salude) Ingeniero Pedro Gómez del Grupo Carretero, por favor dígame ¿en qué le puedo ayudar/colaborar ?.**
- **Proceda a escuchar con empatía, esto es, mire a los ojos, asiente con la cabeza mientras el ciudadano expresa su inquietud o necesidad, utilice parafraseo o expresiones como: “si” “ya veo” “aja” etc.**

- **Cuide el tono de la voz, su postura y las palabras que utiliza para abordar la inquietud o necesidad del ciudadano.**
- **Independientemente de la actitud y las expresiones usadas por el ciudadano, usted siempre mantenga una actitud amable, de aceptación y comprensión frente a éste.**
- **Evite siempre la expresión de emociones y trate de manera neutra atender al ciudadano y su inquietud, en tanto usted representa la Agencia Nacional de Infraestructura.**





Agencia Nacional de  
Infraestructura

PROSPERIDAD  
PARA TODOS

- En caso que el ciudadano manifieste una actitud agresiva u hostil, el servidor o contratista procurará darle manejo a la situación, escuchando con atención hasta que el ciudadano termine de expresarse, hablándole en un tono de voz bajo, el cual deberá mantener durante toda la conversación, y haciéndole saber la comprensión de su molestia, de manera que logre, en lo posible, atenuar la actitud de aquél y llevarlo a una conversación moderada que facilite la resolución de la necesidad.
- El servidor o contratista deberá ser claro en la forma en que será resuelta la inquietud, haciendo énfasis en los tiempos de respuesta y los insumos que requerirá para lograrlo, si estos deben ser entregados por el interesado. En todo caso, y a efecto de tener seguridad sobre la precisión con que se expresó, solicitará al ciudadano que le recuerde lo que usted le indicó.

- **En todo caso el servidor o contratista que atienda personalmente un ciudadano, deberá procurar resolver la inquietud o necesidad en ese mismo momento, y orientar su proceder de tal forma que aquél sienta satisfacción por la atención y servicio recibido.**
  
- **Procure no hacer extensa la atención de no ser necesario, límitese**
  - **únicamente a lo solicitado y retome lo pedido cuando el ciudadano desvíe la conversación a asuntos ajenos.**
  
- **Al momento de finalizar la conversación el servidor o contratista deberá hacerlo de la siguiente manera: Señor Pedro Pérez, ¿hay algo mas en lo que pueda ayudarle?. En caso que el ciudadano diga no, el servidor o contratista dirá (extendiendo la mano para despedirse): recuerde que habló con el Ingeniero Pedro Gómez y por favor tenga mis datos de contacto.**

- **Deje por escrito las tareas pendientes, y tenga en cuenta que es su responsabilidad agotar el trámite debidamente para llevar a buen término el compromiso adquirido con el ciudadano.**
- **Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano.**

.

Es importante entonces, que todos los servidores públicos y contratistas de la ANI contribuyan efectivamente a prestar una adecuada atención y servicio al ciudadano, para lo cual es necesario desarrollar y potenciar habilidades como: la amabilidad, cortesía, sensibilidad, comprensión, tolerancia, paciencia, dinamismo, razonamiento, persuasión, capacidad para escuchar y para tomar la determinación de concluir la conversación, cuando ésta se ha convertido en reiterativa o un monólogo del ciudadano, orientar, sin emitir juicios y sin incurrir en imprecisiones y subjetivismos.

**EL CIUDADANO ES PRIMERO**

**.ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO SOMOS TODOS**

