

	Atención al Usuario	Código:	Versión:
		IN-AD-AU-002	V.1
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Título: Instructivo Atención telefónica o dispositivo		
	Revisado por:	Aprobado por:	

Instructivo para la atención telefónica

- Saluda a quien llama con la siguiente guión : Buenos días (tardes), bienvenido, se ha comunicado con la E.S.E, le habla (Nombre y Apellido de quien contesta), ¿en qué le puedo servir?
- Atienda la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Dedíque su tiempo exclusivamente a la atención del usuario, no lo interrumpa mientras el usuario este hablando.
- El funcionario debe hablar claro, con tono suave pero firme, con buena articulación y vocalización con el fin que el usuario comprenda el mensaje.
- A pesar de la total disposición y buena voluntad, en muchas ocasiones no podremos ayudarle al usuario. Si la llamada sube de tono, nunca perderemos un tono conciliador y tranquilo.
- Termine la llamada adecuadamente, se realiza con la utilización de frases como ¿le puedo servir en algo más? Recuerde que lo atendió (nombre y apellido) gracias por comunicarse con nosotros.

Número	Control Cambios Descripción (en caso de no existir algún cambio, escriba no hay cambios o primera versión)	Fecha:	V:
		Página: 1	
Elaborado por:		Aprobado por Gerencia:	
Revisado por:		Aprobado por coordinador de Proceso:	