

 <small>INT. 812001219-6</small>	<b>Atención al Usuario</b>	Código:	Versión:
		IN-AD-AU-002	V.1
<b>Fecha de Emisión:</b> 18-08-2025	<b>Título:</b> <b>Instructivo Atención telefónica o dispositivo</b>		
	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	

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