

CONTENIDO

CONTENIDO	1
<i>Introducción</i>	2
1. Definiciones de términos a tener en cuenta	3
2. Elementos comunes del buen servicio en los canales de atención	4
2.1. Atributos del buen servicio.	4
2.2. Actitud en el relacionamiento con el usuario.	4
2.3. Atención a personas alteradas.	5
2.4. Lenguaje (Comunicación verbal y no verbal).	6
3. Protocolos de atención	6
3.1. Protocolo de atención telefónica.	6
3.1.1. Call Center.	6
3.1.2. Seccionales (Números directos y/o extensiones)	7
3.1.3. Llamada entrante.	8
3.1.4. Llamada que ingresa a las unidades/áreas o dependencias.	9
3.1.5. Llamada saliente	10
3.2. Protocolo de atención presencial.	11
3.2.1. Definición.	11
3.2.2. Recomendaciones generales.	11
3.2.3. Consejos adicionales.	12
3.3. Protocolo de atención especiales.	12
3.3.1. Definición:	12
3.3.2. Canales y descripción.	13
Control de Revisiones	14

Introducción

La calidad y excelencia en la atención es un reto muy importante para la CÁMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA y sus colaboradores, especialmente en lo concerniente a la calidad relacional, entendida esta como la relación técnica y profesional con el usuario; la comunicación verbal y no verbal con ellos, la información que se les facilita y el cómo se les facilita, la capacidad de escucha, las habilidades y destrezas para ofrecer sugerencias o consejos.

El lograr una comunicación efectiva es una competencia que se debe aprender y desarrollar para quien en su labor tiene la responsabilidad de atender a distintos públicos, de ahí que se haga necesario establecer herramientas que sirvan de ayuda y se conviertan en las bases para que los colaboradores de la Cámara, desarrollen una atención de calidad y excelencia con el usuario, para que en todos aquellos momentos del día a día, rutinarios o complejos, dispongan de un marco de actuación que evite la improvisación y por el contrario proporcione la seguridad de que se está actuando de forma correcta.

Por tal razón, entendiendo las necesidades actuales de relación y visión de servicio al usuario de la Cámara, se han desarrollado los Protocolos de atención telefónica y presencial para todos los colaboradores que reciban usuarios.

1. Definiciones de términos a tener en cuenta

A continuación, se presentan las definiciones de los términos más utilizados en el entorno de servicio al usuario.

- **Servicio al usuario.** “Un concepto de trabajo” y “una forma de hacer las cosas” que compete a toda la organización, en la forma de atender a los usuarios externos como Internos.
- **Protocolo.** Conjunto de conductas, normas y procesos escritos que regulan la actuación de una empresa, tanto interna como externamente, todos los miembros de la empresa deben tenerlas en cuenta, respetar y desarrollar en cada uno de los momentos/actos empresariales

El protocolo debe estar previamente aprobado por la organización, busca ordenar, mejorar y estandarizar la interacción entre los colaboradores y los usuarios, capitaliza las experiencias exitosas, optimiza los recursos dedicados a la atención al usuario e incrementa la capacidad de respuesta.

El protocolo marca las pautas en:

- Estilo de comunicación.
- Imagen y presentación personal.
- Cortesía telefónica y manejo de las herramientas de trabajo.
- Respeto en la relación laboral.
- Relación colaboradores y proveedores.

Y por último y no menos importante, el protocolo involucra rasgos propios de la organización, antecedentes de su cultura e identidad.

- **Guion.** Es un texto que expone los detalles necesarios para la realización de una actividad. Es una indicación otorgada por alguien para realizar una tarea específica, contienen los rasgos propios de la organización, y se ajustan a cada tipo de servicio o producto, unidad o área de contacto con el usuario.
- **Canales de atención.** Son los medios y espacios que dispone la CCB para que los usuarios puedan adquirir sus productos o servicios, realizar trámites, obtener información, orientación o asistencia relacionada con su objeto social. Los canales de atención dispuestos por la CCB son: presencial, telefónico y virtual.

2. Elementos comunes del buen servicio en los canales de atención

2.1. Atributos del buen servicio.

Un servicio de calidad debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el usuario tiene sobre el servicio que necesita. Como mínimo, el servicio debe ser:

- Amable: cortés pero también sincero.
- Confiable: de la manera prevista en las normas y con resultados certeros.
- Efectivo: resuelve lo pedido.
- Empático: el colaborador percibe lo que el usuario siente y se pone en su lugar.
- Incluyente: de calidad para todos los usuarios, ni discriminaciones.
- Inclusivo: emplear un lenguaje adecuado para respetar la igualdad de género.
- Oportuno: en el momento adecuado.
- Respetuoso: los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan sus diferencias.

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del usuario: **debe satisfacer a quien lo recibe**; esto supone escuchar, comprender e interpretar sus necesidades.

Teniendo en cuenta lo anterior, todos los colaboradores de la empresa deberían:

- Conocer los servicios y productos
- Recibir capacitación y entrenamiento en atención al usuario.
- Seguir el procedimiento -el conducto regular-
- Respetar la Ley del derecho de turnos.
- Dar a conocer al usuario que existen procedimientos y lineamientos internos en cuanto a los tiempos de atención y respuesta de la CCB.

2.2. Actitud en el relacionamiento con el usuario.

Los colaboradores de la CCB deben apropiarse una actitud de servicio, entendida como su disposición de **escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades**; no se trata tanto de pensar en el usuario sino como el usuario, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado.

En este sentido, todos los colaboradores deben:

- Escuchar al usuario y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser creativo para dar al usuario una experiencia de buen servicio.

En el caso de no poder resolver la necesidad del empresario en el momento se debe:

- Explicar amablemente por qué no podemos satisfacer sus demandas, dándole soluciones alternativas.
- Explicarle al usuario por qué debe remitirlo a otro punto.
- Si no hace parte de las competencias de la CCB informarle el lugar al cual debe acudir.
- Si el punto al cual debe remitirlo se encuentra ubicado en el mismo lugar, indicarle a donde debe dirigirse y poner en conocimiento del colaborador que debe atender al usuario remitido, el asunto y el nombre del usuario.

Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando:

- Lo trata de manera altiva, desinteresada o condescendiente.
- Lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras.
- No tiene la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.

Por supuesto, aunque el buen servicio sea la regla, si un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el usuario persiste en su actitud, el colaborador debe llamar a su Jefe inmediato y cederle el manejo de la situación.

2.3. Atención a personas alteradas.

En muchas ocasiones llegan usuarios inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación. En estos casos, se recomienda:

- Mantener una **actitud amigable** y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- Dejar que el usuario se desahogue, **escucharlo atentamente, no interrumpirlo** ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y **no pedirle que se calme**.
- No tomar la situación como algo personal: **el usuario se queja de un servicio, no de la persona**.
- **No perder el control**; si el “colaborador” conserva la calma es probable que el usuario también se calme.
- **Cuidar el tono de la voz**: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Usar frases como **“lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”,** que demuestran consciencia de la causa y el malestar del usuario.
- Dar **alternativas de solución**, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- Si el mismo problema ocurre con otro usuario **informar** al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

2.4. Lenguaje (Comunicación verbal y no verbal).

Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias. A continuación, se proponen algunas recomendaciones:

- El lenguaje para hablar con los usuarios debe ser **respetuoso, claro y sencillo**; frases como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.
- Evitar el uso de **jergas, tecnicismos y abreviaturas**. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- **Llamar al usuario por el nombre.**
- **Evitar** tutear al usuario al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- Para dirigirse al usuario encabezar la frase con “**Señor**” o “**Señora**”.
- Evitar **respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”**, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

3. *Protocolos de atención*

Los Protocolos definen y marcan las pautas de comportamiento de los colaboradores de una empresa, sentando las bases de una atención al usuario externo e interno, caracterizada por su calidad, excelencia, homogeneidad y estandarización.

Este documento por medio de elementos teórico-prácticos servirá de herramienta para que los usuarios de la Cámara de Comercio de Bucaramanga reciban la atención y calidad en el servicio que se merecen por parte de los Colaboradores, mejorando por ende la imagen de la entidad. Los guiones se han elaborado para los canales de atención presencial y telefónica.

Los guiones contienen: Definiciones, actividades de anticipación, desarrollo del contacto, consideraciones y cierre del contacto.

3.1. Protocolo de atención telefónica.

A continuación, se establecen las recomendaciones básicas generales que deben ser tenidas por la Cámara de Comercio de Bucaramanga:

3.1.1. Call Center

- 1) Saludo inicial
- 2) Identificación

Buenos Días / tardes le atiende xxxx de la Cámara de Comercio de Bucaramanga, en que puedo ayudarle?

3) Validación de la necesidad

¿Me indica su nombre para dirigirme a usted?

4) Recomendaciones en la llamada

Manténgase a la espera voy a realizar la consulta...

*Disculpe por su espera...

*Validar - Reformular – Parafrasear la necesidad

*Un momento por favor estoy validando la información

*Según la información validada este es el proceso a seguir....

5) Cierre de atención

Gracias por su comunicación recuerde que hablo con XXXX de la Cámara de Comercio de Bucaramanga, que tenga un buen día...

6) Paso encuesta de satisfacción

Señor xxxx porque nuestro mayor interés es ofrecerle un mejor servicio siempre, lo invitamos a realizar una breve encuesta.

3.1.2. Seccionales (Números directos y/o extensiones)

1. Saludo inicial

2. Identificación

Seccionales: Cámara de Comercio de Bucaramanga – Seccional xxx, le atiende (nombre completo) ¿en qué puedo ayudarle?

Extensiones: Área o dependencia, buenos días/tardes/noches, le atiende (nombre completo) en que puedo ayudarle?

3. Validación de la necesidad

Con quien tengo el gusto de hablar (tome nota del nombre)

4. Recomendaciones en la llamada

- Validar - Reformular – Parafrasear la necesidad
- Gracias por su amable espera en línea
- Un momento por favor estoy validando la información
- Según la información validada este es el proceso para seguir....

****A fin de llevar control y trazabilidad en el proceso de las llamadas recibidas de los casos RUP y RNT, se establece realizar Reagendamiento de acuerdo con solicitud del empresario, a través de la plataforma Teams a cada responsable de proceso.**

5. Cierre de Atención

*Señor(a) xxx

¿Ha quedado clara la información suministrada, o tienen usted otra consulta?

Señor xxx Gracias por ponerse en contacto con nosotros, recuerde que hablo con XXXX de la CCB seccional XXXX o Área xxxxx

3.1.3. Llamada entrante

a. Recomendaciones

- Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- Saludar teniendo en cuenta lo establecido para el rol de operadora
- 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; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Mantener una **postura relajada y natural** proyecta el comportamiento mediante la voz.
- Disponer de las herramientas necesarias para brindar un servicio satisfactorio.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

Algunos consejos adicionales:

- **El tono de voz.** A través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir. Por ejemplo, una voz monótona hace pensar a quien escucha que lo están atendiendo sin ganas, como por cumplir, pero sin buscar satisfacer. Debe usarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.
- **El lenguaje.** Prestar atención a la elección de palabras y seguir las recomendaciones sobre lenguaje previstas en el Capítulo 2 Elementos Comunes a Todos los Canales (2.4. Lenguaje).
- **La vocalización.** Pronunciar claramente las palabras, sin “comerse” ninguna letra; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.
- **La velocidad.** La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.
- **El volumen.** El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el usuario podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.

b. Transferencia de llamada

- Cuando transfiera la llamada a otra dependencia, pida al usuario que espere unos minutos en línea mientras lo comunica con el área y con el colaborador competente.
- Marcar la extensión, esperar a que contesten e informarle a quien contesta que va a transferir una llamada del Señor o Señora (nombre de la persona) que necesita lo que corresponda (resumen del asunto), y luego sí transferir la llamada.
- En ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes **verificar que alguien sí va a atender al usuario**. No hay nada más molesto para el usuario que un colaborador que pase la llamada a otra extensión donde nadie le conteste.
- En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, **retomar la llamada del usuario**, 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.

c. Preparando el cierre del contacto

Si hubo algún compromiso con el usuario, ratificar lo acordado. Terminada la llamada, realizar el comunicado de manera oportuna al colaborador encargado, por vía email o telefónica, y asegurarse de que el mensaje haya sido recibido.

d. Finalización de llamada

- Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- Permitirle al usuario colgar primero.

3.1.4. Llamada que ingresa a las unidades/áreas o dependencias.

Son aquellas que ingresan directamente a una extensión de la CCB, puede ser una llamada de un usuario externo transferida o usuario interno a tratar un asunto; o un **número externo**, puede ser un número fijo o celular para una llamada de un usuario o personal.

En este caso los colaboradores deben:

- Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- Saludar diciendo: Área o dependencia, buenos días/tardes/noches, habla (diga su nombre), ¿con quién tengo el gusto de hablar?". (Tome nota del nombre).
- Establecido el nombre de la persona, dirigirse nuevamente a él por su nombre antecedido de "Señor", "Señora" y preguntar "¿En qué puedo ayudarle?"

Se tendrán en cuentas las recomendaciones enunciadas en el numeral 3.1. para dar una atención telefónica satisfactoria a nuestros usuarios sea interno o externo.

3.1.5. Llamada saliente

- Tener claridad del motivo de la llamada
- Tener a mano los datos completos del usuario, nombre, empresa, tipo de vinculación con la cámara de comercio., esta información se obtiene ingresando a CRM o la base de datos previamente autorizada por el responsable.
- Tener claridad si el tema se debe tratar inicialmente con el contacto o si otra persona lo puede reemplazar.
- Tener a mano el guion para el desarrollo del tema por el cual contactamos al usuario.
- Contar con el listado de preguntas y respuestas que el usuario pueda realizar frente al tema de contacto.

Se tendrán en cuentas las recomendaciones enunciadas en el numeral 3.1. para dar una atención telefónica satisfactoria a nuestros usuarios sea interno o externo.

a. Apertura.

Cuando respondan en el número marcado. Salude e identifíquese: Buenos días/tardes/noches, habla (diga su nombre), de la Cámara de Comercio de Bucaramanga, seccional/sede./ o actividad puntual.

Pregunte por la persona contacto: Se encuentra el “Señor”, “Señora” Nombre (el que parece en la base de datos), en caso de que no se encuentre el contacto y el tema puede ser atendido por otra persona, preguntar: Debo hablar con el sobre: cite el tema (sea conciso y breve), y pregunte si alguien lo puede atender en su reemplazo.

b. Desarrollo de la llamada.

Haga la presentación del tema a abordar de manera sencilla, utilice un lenguaje cálido, cordial y amigable.

- Cuando el usuario interrumpa para solicitar aclaraciones o realizar preguntas, escuche con atención, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea relacionada con el tema tratado.
- Una vez el usuario termine, aclare las inquietudes y preguntas, si ha sido claro y si se ha hecho entender.

c. Cierre de la llamada.

- Si se estableció algún compromiso, retroalimentar al usuario con lo que se va a hacer.
- Verificar con el usuario que entendió la información y preguntarle si hay alguna duda o inquietud adicional.

d. Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.

Señor o Señora (nombre de la persona), gracias por atenderme, le hablo (diga su nombre) y recuerde que, en la **Cámara de comercio de Bucaramanga**, seccional /sede.

Permitirle al usuario colgar primero.

e. Finalizada la llamada.

Si hubo alguna dificultad para comunicar el tema de manera adecuada o responder inquietudes por falta de información, incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.

Dejar registro en la herramienta CRM a fin de dar trazabilidad a la llamada.

3.2. Protocolo de atención presencial.

3.2.1. Definición.

Este es un canal en el que usuarios y colaboradores interactúan en persona para realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación o asistencia, entre otros. Aplica a todos los colaboradores que se encuentran en Oficina Principal, Seccionales, sedes en convenio o realizan visitas a usuarios de acuerdo con las actividades, programas, proyectos y/o servicios que ofrece la CCB.

3.2.2. Recomendaciones generales.

Presentación personal: la presentación personal influye en la percepción que tendrá el usuario respecto al colaborador y a la Cámara. Por eso, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional.

- Comportamiento. No comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas; hablar por celular o con sus compañeros -si no es necesario para completar la atención solicitada-, son algunas de las normas básicas de comportamiento a tener en cuenta.
- La expresividad en el rostro: la expresión facial es relevante; no hace falta sonreír de manera forzada: mirando al interlocutor a los ojos ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés.
- La voz y el lenguaje: el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Por ello conviene escoger bien el vocabulario y seguir las recomendaciones sobre el lenguaje

previstas en el Capítulo 2. En particular, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.

- La postura: la postura adoptada mientras se atiende al usuario refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.
- El puesto de trabajo: el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del usuario; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.
- Es importante familiarizarse con las instalaciones de la sede, oficina o punto de atención al usuario, y conocer la ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia, los puntos de pago, si los hay.
- De igual forma, estar enterado de los procedimientos para atención de emergencias.
- Es conveniente saber la ubicación de las Seccionales de la Cámara en la ciudad y en el departamento, tener claro dónde puede ubicar más información sobre éstas cuando un usuario así lo requiera.

3.2.3. Consejos adicionales.

- Hacer contacto visual con el usuario desde el momento en que se acerca.
- Saludar de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero.
- Dar al usuario completa y exclusiva atención durante el tiempo de la atención.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Cumplir el horario de trabajo: de ser posible, presentarse en el punto de atención de 10 a 15 minutos antes de empezar la jornada laboral para preparar el puesto de trabajo y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio.
- Permanecer en el puesto de trabajo; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia.
- Dar trazabilidad a la gestión realizada en las herramientas (aplicativos, documentos, entre otros) que se requieran para una atención satisfactoria del usuario.

3.3. Protocolo de atención especiales.

3.3.1. Definición:

En CCB contamos con medios o vías a través de los cuales los usuarios con algunas limitaciones interactúan y se comunican con nosotros. Estos canales permiten ofrecer soporte, responder preguntas, resolver problemas y brindar información sobre productos o servicios.

3.3.2. Canales y descripción

- Presencial

Turno preferencial de atención:

Las personas en condición de discapacidad cuentan con atención prioritaria en las oficinas de la entidad, mediante la asignación de turno preferencial que facilite un servicio oportuno y adecuado a sus necesidades.

- Virtual

Material audiovisual incluyente: Se disponen videos informativos en la página web con conceptos básicos y orientación institucional apoyados con interpretación en lengua de señas, facilitando el acceso a la información para personas con discapacidad auditiva

Accesibilidad en el sitio web institucional: La página web cuenta con herramientas de accesibilidad que permiten mejorar la experiencia de navegación de los usuarios, tales como ajuste de contraste, cambio de tamaño de texto, fondo claro, letra legible, enlaces subrayados, habilitación de audio y otras opciones de apoyo visual y auditivo.

Control de Revisiones

Rev. #	Descripción	F. Rev. (d-m-a)	Revisado por	Aprobado por	F. Impl. (d-m-a)
0	Elaboración inicial	15/03/16	Alejandra Torres Salamanca	Daniel Augusto Prada	15/03/16
1	Se ajusta la redacción y se cambia el termino Guiones por protocolo, se cambia el título del documento	24/04/19	Adriana Bacca Rivera	Daniel Augusto Prada	24/04/19
2	Se incluye en la página 22 colaboradores ventanilla En el desarrollo del servicio (el colaborador debe) Se incluyen últimos tres puntos	17-09-19	Adriana Bacca Rivera	Daniel Augusto Prada	17-09-19
3	<ul style="list-style-type: none"> * Se eliminó el protocolo de atención personal en la página 18 recomendaciones generales, el saludo de mano. * En la página 21 revisar el tema de orientadores porque ese rol ya no se desempeña en muchas oficinas. * Se cambia el nombre del documento a "Lineamientos para la atención de usuarios". * Se ajusta gran parte del contenido del documento generalizando el protocolo de atención de todos los colaboradores en CCB desde cualquier oficina. * Se modifican los términos empleados y funcionarios por colaboradores. * Eliminación ítem de guardias de seguridad. 	04-12-2023	Adriana Bacca Rivera	Daniel Augusto Prada	07-03-2024
4	Se desgloso el protocolo de llamadas en el numeral 3.1.1. para call center y 3.12. para extensiones y Seccionales.	01-08-2024	Adriana Bacca Rivera	Daniel Augusto Prada	20-09-2024
5	Se ajusta el protocolo de atención presencial	21-08-2025	Adriana Bacca Rivera	Daniel Augusto Prada	21-08-2025
6.	Se incluye 3.3 Protocolo de atención – Especiales 3.3.1 Definición 3.3.2 Canales y descripción	14/08/2026	Adriana Bacca Rivera	Daniel Augusto Prada	20-08-2026