



# PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

2025

● La atención telefónica es un canal habilitado para la interacción en tiempo real entre el colaborador de la entidad y el ciudadano a través de una red de telefonía fija o móvil.

● La entidad cuenta con los siguientes números telefónicos para atender a los consumidores financieros:

● Línea de atención al cliente: Bogotá: 601 580 2080

● Línea de atención nacional: 01 8000 95 9000

● Contact Center: 601 745 6379





Contestar una llamada

Llamada en espera

Recomendaciones

Contáctanos

Transferencia de llamadas

Finalización de llamadas

Consejos para una buena comunicación



Haz clic en el apartado que quieres ingresar

## Nuestro Objetivo

- Cumplir los objetivos estratégicos de la entidad solo es posible garantizando una excelente calidad en el servicio. Por esta razón, es fundamental llevar a cabo una oportuna y adecuada atención telefónica, con el fin de fidelizar a los clientes actuales, así como identificar oportunidades de negocios que planteen nuevos desafíos para la organización.
- A través de una adecuada gestión telefónica podemos cultivar las relaciones con las diferentes partes interesadas de la fiduciaria. En este sentido, cobra vital relevancia atender todas las llamadas que se reciben diariamente.
- Por lo expuesto anteriormente y con el fin de lograr una comunicación telefónica eficaz, eficiente y efectiva que responda las necesidades y expectativas de las partes interesadas, soportados de nuestros valores institucionales (honestidad, respeto, compromiso, diligencia) se implementa este protocolo que busca brindar pautas para la adecuada gestión.



## Contestar una llamada

Para nosotros, la forma correcta de contestar una llamada es:

Saludar (buenos días, buenas tardes), el nombre y apellido de la persona que responde, identificar el área, seguido de ¿Con quién tengo el gusto de hablar?

Una vez identificado el nombre del usuario, dirigirse a él como "Señor "Señora" y preguntar ¿en qué le puedo colaborar?

### Ejemplo:

- 🗨️ Buenos días bienvenido a Fiduagraria, habla Carlos Pérez, del área de Servicio al Cliente, ¿Con quién tengo el gusto de hablar?
- 🗨️ Habla con Juliana Lugo,
- 🗨️ Mucho gusto señora Juliana, ¿en qué le puedo colaborar?

Tenga en cuenta que cualquier llamada telefónica debe ser atendida en máximo tres repiques.

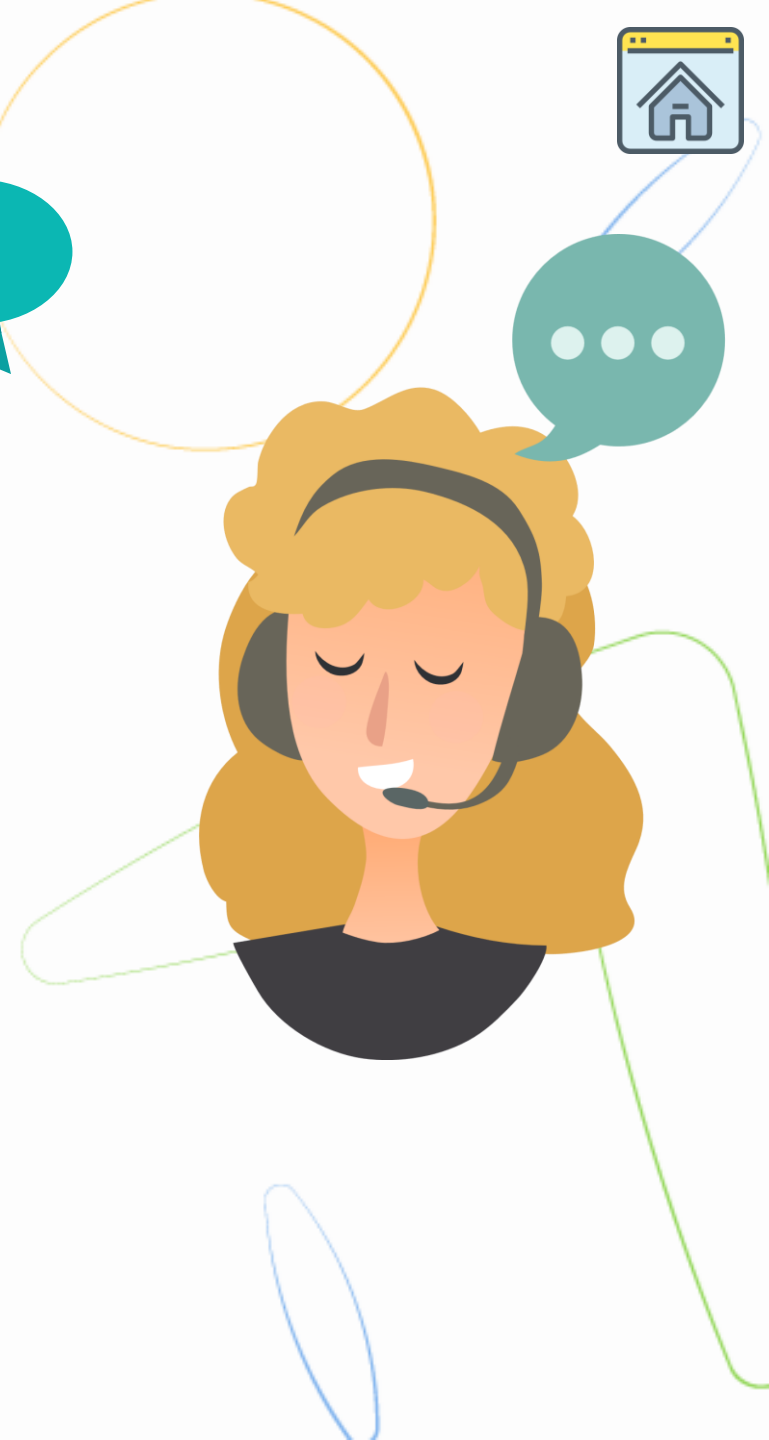


## Transferencia de Llamadas

Para realizar esta actividad tenga en cuenta lo siguiente:

- Transfiere la llamada solo si no estás en capacidad de atenderla
- Explica al cliente o usuario el motivo de la transferencia de llamada
- Explica al cliente o usuario con quien se le comunicará y el número de la extensión previniendo un corte en la llamada.
- Asegure la llamada antes de finalizarla.
- Informa al colaborador que se le transfiere la llamada, el nombre y el motivo del usuario.
- Si han pasado 30 segundos sin que el colaborador tome la llamada, presiona **"reanudar"** en el teléfono y consulta a la persona que se está comunicado con nosotros si desea seguir esperando en la línea.

En caso contrario, toma nota de los datos de la persona para que pueda ser contactada más adelante.

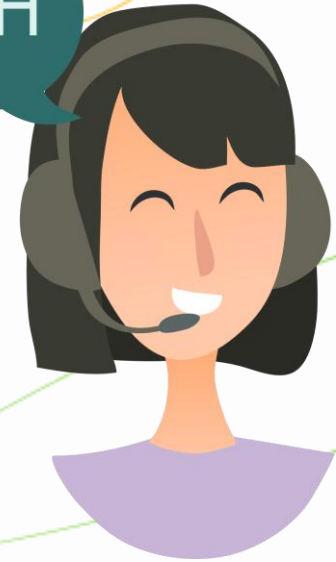




## Llamada en espera

- Evita en lo posible las llamadas en espera
- Explica al usuario el motivo de la llamada en espera; es importante indicar al cliente o usuario el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Antes de poner la llamada en espera, solicita el permiso de realizar esta acción.
- Si se estima que el tiempo de espera será largo, da la opción al usuario de mantenerse en la línea o devolverle la llamada posteriormente, siempre y cuando los procedimientos de la entidad lo permitan.
- Si el usuario aceptó la devolución de la llamada, solicita su número telefónico y devuelve la llamada en el menor tiempo posible
- Cuando el usuario haya aceptado esperar, retoma la llamada cada cierto tiempo e informe el estado de su solicitud.
- Al regresar, agradece por el tiempo de espera, en el evento en que se haya excedido en el tiempo.

24H



### Tomar el mensaje de otro colaborador

Al tomar el mensaje se recomienda preguntar lo siguiente:

1. Nombre completo de la persona que llama.
2. Teléfono o celular al que podrán comunicarse.
3. Mensaje.
4. Persona a la cuál le dejan el mensaje.



## Finalización de Llamadas

- Verifica con el usuario que entendió toda la información brindada y pregunte si hay algo más en que se le pueda colaborar.
- Retroalimenta al usuario con lo que se va a realizar respecto a su solicitud, por si queda alguna tarea pendiente.
- Despídete amablemente, llamándolo por su nombre
- Permite al usuario colgar primero
- Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunica a tu jefe inmediato para que resuelva de fondo la solicitud.

Recuerde tener una bitácora de llamadas, por si algún caso necesita atenderse nuevamente.





## Recomendaciones para una buena atención telefónica

- Ten buena actitud, tu estado de ánimo se refleja en la voz.
- Las llamadas de quejas o reclamos de los clientes son una oportunidad para mejorar nuestro servicio. (Consulta el procedimiento Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Denuncias en INTEGRA.)
- Es importante tener presente la calidad en la atención de nuestras llamadas, el compromiso es servir a nuestros clientes.

Evita usar frases como	Emplea mejor las siguientes frases
No lo sé...	Lo averiguaremos... Lo vamos a consultar
No podemos hacer eso...	Le ofrezco esta alternativa... Tenemos esta opción
Tiene que...	Le sugerimos o usted necesita...
Un segundo o un momentito...	Podría darnos un momento por favor... ¿Prefiere esperar en línea o comunicarse con nosotros en unos minutos?
Le comentaré si lo veo	Tomo atenta nota de sus datos con el fin de coordinar que le regresen la llamada.
¿Por qué?	¿Podría comentarme el motivo de su llamada?
Hasta luego	Gracias por comunicarse con nosotros

Te invitamos a atender las llamadas telefónicas de la fiduciaria con la mejor disposición y con la consigna de brindar un servicio de calidad, recuerda que mantener y fidelizar las relaciones con nuestras partes interesadas es una práctica que debe estar implícita en el desarrollo de las funciones del día a día.



## Consejos para una buena comunicación

- 🗨️ **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 la introducción “generalidades de la atención”.
- 🗨️ **La vocalización:** Pronunciar claramente las palabras, sin “omitir” 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.



“La excelencia en el servicio es nuestra pasión”

## Encuentra más información en



@Fiduagraria



@Fiduagraria s.a.



@FiduagrariaSA



@fiduagraria



317 431 5354



Línea de atención al cliente:  
601 580 2080



Línea del Contact Center:  
601 745 63 79



Línea nacional de atención al cliente:  
01 8000 95 9000





**Fiduagraria**  
Filial del Banco Agrario