



## CIRCULAR No. 202

11 de julio de 2014

**DE:**

**PARA:** Asesoría Privada

1.5 Oficina Asesora De Prensa Y Comunicaciones

1.6 Oficina Asesora De Control Interno

2.1 Secretaría De Planeación

Secretaría Jurídica

Secretaría De Desarrollo Administrativo

Secretaría De Desarrollo Rural

Secretaría De Desarrollo Social Y Político

Secretaría De Educación

Secretaría De Gestión Inmobiliaria

Secretaría De Gobierno

Secretaría De Hacienda Y Finanzas Públicas

Secretaría De Infraestructura

Secretaría De Recreación Y Deportes

Secretaría De Salud Y Seguridad Social

GLORIA INES MUÑOZ GOMEZ

Secretaria Ejecutiva

**ASUNTO:** Directorio Telefónico del Municipio de Pereira (Sede Central y Sedes Externas), Protocolo de asistencia telefónica y uso de teléfonos.

Cordial saludo,

Adjunto, se remite en medio magnético, archivo contentivo del DIRECTORIO TELEFONICO INSTITUCIONAL del MUNICIPIO DE PEREIRA, no sin antes advertir que el Conmutador está siendo objeto de revisión para optimizar su servicio por lo cual está inhabilitado temporalmente.



Cualquier cambio que se presente respecto de los números, deberá ser informado a Servicio al Cliente para actualizar nuestras bases de datos.

Igualmente, se insta a los integrantes de nuestra entidad, acometer acciones de mejoramiento de la atención telefónica, siguiendo el siguiente protocolo al contestar nuestras líneas de servicio telefónico:

- 1- Saludar
- 2- Determinar al interlocutor de que dependencia u oficina se contesta
- 3- Identificarse (determinar quién contesta)
- 4- Ofrecer un trato cordial y de respeto al interlocutor
- 5- Entregar la información pública que le sea solicitada o indicar al peticionario donde la puede obtener (si es posible, transferir la llamada)
- 6- Despedirse con afabilidad.

Por último, se recuerda que los aparatos telefónicos y líneas telefónicas del Municipio de las diferentes oficinas y sedes, son elementos de trabajo y deben ser utilizados con racionalidad, esto significa que no puede abusarse de ellos en llamadas o conversaciones telefónicas que no sean del servicio o que lo interrumpen.

Se debe tener en cuenta que las políticas y actividades de Servicio al Cliente pueden hacer parte de la auditorías por gozar de transversalidad y estar ligadas al Sistema de Gestión de Calidad.

De éste modo contribuimos a UNA PEREIRA MEJOR.

Atentamente,

**SAMUEL VELEZ RIVERA**  
Profesional Especializado



Anexos: [Directorio Alcaldia Pereira 20140507.xls](#)

Proyectó y elaborado por: Samuel Velez Rivera