
	<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: MACPT001
	<b>PROTOCOLO DE CHAT VIRTUAL</b>	Fecha de Aprobación: 18/09/2020



# **ALCALDÍA DE TENJO**


## **PROTOCOLO CHAT VIRTUAL**

**TENJO, CUNDINAMARCA**  
**Septiembre / 2020**

	<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: MACPT001
		Versión: 01
	<b>PROTOCOLO DE CHAT VIRTUAL</b>	Fecha de Aprobación: 18/09/2020

## CONTENIDO

1. OBJETIVO .....	3
2. ALCANCE .....	3
3. PROTOCOLO DE SERVICIO .....	3
3.1. Recomendaciones Generales .....	3
3.2. Acciones de Anticipación .....	3
3.3. Contacto Inicial .....	4
3.4. Desarrollo del Servicio .....	4
3.5. En la Finalización del Servicio .....	5
4. POLÍTICAS DEL CHAT .....	5
4.1. Términos y Condiciones .....	5
4.2. Compromisos de los Usuarios .....	5
4.3. Horario de Atención .....	6

	<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: MACPT001
	<b>PROTOCOLO DE CHAT VIRTUAL</b>	Fecha de Aprobación: 18/09/2020

## 1. OBJETIVO

El chat institucional, es un instrumento tecnológico que busca orientar en tiempo real a los ciudadanos que requieren información puntual de los diferentes servicios y trámites con los que cuenta la administración municipal, con información completa, clara y precisa.

## 2. ALCANCE

Con la implementación del Protocolo de Chat Virtual, se busca generar una guía para los funcionarios y contratistas en la atención a los usuarios brindando la información de los servicios prestados por la entidad, para el manejo de las comunicaciones e interacciones internas y externas utilizando los canales existentes para garantizar una adecuada y oportuna respuesta.

## 3. PROTOCOLO DE SERVICIO


El Chat institucional de la Alcaldía Municipal de Tenjo es uno de los canales a disposición de la ciudadanía con los que cuenta la entidad. A través de este se informa sobre los trámites, actividades y servicios en general que desarrolla la Entidad, logrando establecer una comunicación cálida, eficaz y directa que garantice el acceso a la información en tiempo real.

### 3.1. Recomendaciones Generales

- Conocer los trámites y servicios que presta la Alcaldía Municipal de Tenjo, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante su turno.
- Cuidar la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
- Comunicarse con el ciudadano usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
- En lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas -un texto escrito solo en mayúsculas- equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
- No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.
- Dividir las respuestas largas en bloques.
- No dejar que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano, para que no piense que ha perdido comunicación.
- Evite tutear o dirigirse al ciudadano o servidor empleando el pronombre de segunda persona.

### 3.2. Acciones de Anticipación

- Verificar el estado de sus equipos antes de empezar (computador, acceso a internet).
- Tener a mano el material de preguntas frecuentes de apoyo para las respuestas.

	<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: MACPT001
	<b>PROTOCOLO DE CHAT VIRTUAL</b>	Fecha de Aprobación: 18/09/2020

### **3.3. Contacto Inicial**

Pautas de relacionamiento:

Empezar el servicio al ciudadano a la hora anunciada.

Evitar demoras o tiempos de espera no justificados una vez el ciudadano o servidor público acceda al chat.

Se debe iniciar saludando “Buenos días/tardes, cordial saludo por parte de la administración municipal de Tenjo, luego deberá preguntar el nombre del interlocutor.

Enseguida, preguntar “¿En qué le puedo ayudar?”.

Espere un momento mientras el ciudadano digita la pregunta. En caso de no recibir ninguna consulta, indague si el ciudadano se encuentra conectado. “¿Se encuentra en línea? Por favor confirmenos para poder atender su consulta”.

En caso de que el ciudadano esté inactivo en el chat, durante dos minutos, el asesor podrá cerrar el chat.

### **3.4. Desarrollo del Servicio**

Una vez recibida la solicitud, se debe analizar su contenido y establecer si la pregunta, por el tema planteado o la complejidad de la respuesta, desborda la orientación de primer nivel. De ser así, informarlo al ciudadano con el siguiente guion:

Le ofrezco disculpas, pero para responder su consulta, se necesita tiempo adicional. Lo invito a presentar su inquietud a través de nuestra página web y en el menor tiempo posible recibirá respuesta. Por favor ingrese a este enlace:

<http://www.tenjo-cundinamarca.gov.co/Ciudadanos/Paginas/PQRD-Identificacion.aspx>

- Si la solicitud no es clara, conviene preguntar:

“¿Puede precisarme con más detalle su solicitud?”.


Una vez entendida la solicitud. Verificar si ha entendido, poniéndolo en sus propias palabras, y confirmar con el ciudadano si es correcta esa versión.

Luego, buscar la información, preparar la respuesta e informar al ciudadano que esta tarea puede llevar un tiempo. Para ello se puede utilizar una frase como:

“Por favor espere un momento, en instantes le enviaré la información que usted necesita”.

Y una vez que se tenga la información, responder al peticionario teniendo en cuenta las recomendaciones generales ya mencionadas anteriormente.

Se termina preguntando: • Si la comunicación se corta, elaborar la respuesta después y enviarla a la dirección informada por el ciudadano.

	<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: MACPT001
	<b>PROTOCOLO DE CHAT VIRTUAL</b>	Fecha de Aprobación: 18/09/2020

- Si un participante incumple las pautas de comportamiento mínimas del buen trato, es prudente reconvenirlo amablemente.

“Para poder brindarle orientación, le pedimos el favor de no usar un lenguaje ofensivo. De lo contrario nos veremos en la necesidad de dar por terminada esta conversación”.

### **3.5. En la Finalización del Servicio**

- Al finalizar, enviar un mensaje de cierre al ciudadano para comprobar que entendió la respuesta. “¿es satisfactoria la respuesta?”.
- Evite cerrar la ventana del chat sin haber confirmado que el ciudadano quedó conforme con la respuesta o no tiene más inquietudes. De lo contrario, es probable que el ciudadano vuelva a ingresar al chat virtual.
- Una vez se haya confirmado que el ciudadano está conforme con la respuesta, debe despedirse y agradecerle por el uso del servicio. “Gracias por su consulta. Le invitamos a cerrar esta conversación contestando la siguiente encuesta: <http://186.28.255.236/encuesta/>, la cual no demora más de dos minutos; ya que estamos interesados en conocer si el servicio recibido por parte del Centro Integral De Servicios Administrativos De Tenjo – CISAT, fue prestado con amabilidad, calidad, oportunidad e idoneidad, con el fin de implementar las mejoras a las que haya lugar.

## **4. POLÍTICAS DEL CHAT**

Es de vital importancia tener en cuenta los siguientes parámetros para la debida prestación del servicio de atención al ciudadano mediante el chat.

### **4.1. Términos y Condiciones**


El servicio de Chat es un instrumento tecnológico que busca orientar en tiempo real a los ciudadanos que requieren información puntual de los diferentes servicios y tramites con los que cuenta la administración municipal, con información completa, clara y precisa.

El municipio no se responsabiliza de las opiniones y comentarios emitidos por los participantes, el contenido es único y de exclusiva responsabilidad civil y penal de quien lo envió.

Se reserva el derecho de retirar en cualquier momento, y a su criterio, los mensajes que vayan en contra de las reglas del chat o de la legislación vigente.

### **4.2. Compromisos de los Usuarios**

- No utilizar palabras obscenas.
- Mantener una conducta decente y de respeto mutuo cuando se utiliza este servicio.
- No usar lenguaje irrespetuoso, calumnioso u ofensivo

	<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: MACPT001
	<b>PROTOCOLO DE CHAT VIRTUAL</b>	Versión: 01  Fecha de Aprobación: 18/09/2020

- No violar las leyes o reglamentos vigentes.
- No publicar mensajes comerciales.
- El municipio se reserva el derecho de modificar las reglas de uso en cualquier momento.

#### **4.3. Horario de Atención**

El funcionario estará conectado respondiendo a este chat de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 m y 2:00 pm a 4:00 pm (exceptuando los días festivos).