



PROTOCOLOS

de *atención*



Alcaldía
de Sabaneta

1.

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN

La Administración Municipal de Sabaneta establece enfoques de atención para los servidores públicos y mejora la relación con los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la institución. Dichos protocolos son de obligatorio cumplimiento para toda la entidad.

El protocolo de Atención al Ciudadano de la Administración Municipal de Sabaneta comprende **tres (3) etapas básicas** que sirven de guía en el actuar de todos los servidores públicos:

- **Apertura (saludo):** el objetivo es tener el primer acercamiento con el usuario, dar la bienvenida.
- **Desarrollo de la comunicación:** es una etapa donde el emisor y el receptor interactúan; el objetivo es cumplir con el proceso de la comunicación de forma efectiva, realizando una retroalimentación.
- **Intervención y solución:** dar trazabilidad y/o solución a las necesidades de los usuarios, con el objetivo de aclarar y suplir las necesidades presentadas por los mismos.

1.1 Protocolos de atención presencial:

Mediante este canal, los ciudadanos y servidores interactúan en persona, es por esto que todos los servidores públicos deben seguir las siguientes recomendaciones:

1.1.1 Presentación personal:

Influye positiva o negativamente en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la Administración Municipal de Sabaneta. Por ello, es importante mantener una presentación adecuada para el cargo que desempeña y conforme a los lineamientos de la imagen institucional. En este sentido, se recomienda:

- Evitar el uso de prendas ajustadas al cuerpo, así como faldas muy cortas o escotes pronunciados.
- Los hombres deben usar camisa, preferiblemente abotonada. En caso de usar corbata, esta debe ir ajustada al cuello.
- El maquillaje debe ser natural y sobrio.
- Hombres y mujeres deben mantener el cabello arreglado y las uñas limpias.
- Evitar maquillarse o arreglarse las uñas en el puesto de trabajo, a la vista de la ciudadanía.
- Usar calzado cómodo, evitando accidentes laborales.
- En caso que los hombres lleven barba, esta debe ir bien arreglada.
- Utilizar los elementos de protección proporcionados por el área de Seguridad y Salud en el Trabajo (únicamente aplica para algunos cargos).



1.1.2 Presentación de los puestos de trabajo:

La apariencia de los espacios físicos y locativos de los puestos de trabajo generan en los ciudadanos una percepción inmediata, por esta razón debemos mantenerlos limpios, en orden y libres de elementos ajenos a nuestra labor para generar sensaciones de armonía; por lo cual es importante seguir las siguientes recomendaciones:

- Mantener el escritorio en orden y aseado.
- Las carteras, maletines, bolsos y demás elementos personales deben ser bien guardados para evitar hurtos.
- Evitar bebidas en los puestos de trabajo.
- No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos.
- La papelería e insumos deben estar guardados, dejando solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel (impresora-porta papel).

1.1.3 Puesto de información y puntos de servicio al ciudadano:

Los servidores públicos de la Administración Municipal de Sabaneta deben garantizar la prestación de un servicio efectivo, oportuno y transparente, el cual se presente conforme a los siguientes lineamientos establecidos por la entidad:

- Hacer contacto visual con el ciudadano.
- Dar la bienvenida al ciudadano diciendo: "Bienvenido, mi nombre es (nombre y apellido). ¿En qué le puedo colaborar? Utilizar los primeros 30 segundos para sorprender favorablemente al ciudadano con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- Si al momento de atender a un ciudadano suena el teléfono o el celular, siempre debe prevalecer el ciudadano que está de forma presencial.
- Dejar que el ciudadano se exprese, escucharlo atentamente y evitar interrumpirlo o entablar discusiones con él.
- Evitar ser arrogante, apático, irrespetuoso o mostrar desinterés ante el ciudadano.
- Pedirle al ciudadano que tome asiento de forma cortés (excepto el servicio que se presta por ventanilla).
- Facilitar un asiento o un espacio para la silla de ruedas en la sala de espera mientras el servidor público los llama para atenderlos.
- En caso de que la solicitud requiera que el servidor público se ausente por unos minutos del puesto de trabajo o deba realizar alguna llamada para dar trámite a la solicitud del ciudadano, es importante que se lo informe. Puede ser de la siguiente manera: "Señor(a), es necesario que mi jefe directo me firme el documento que generé, por lo cual le solicito amablemente me disculpe por ausentarme unos minutos".
- Si el trámite o servicio culmina en otra dependencia, se le debe indicar al ciudadano el lugar donde debe acudir. Explicar la razón por la que lo envía a otra oficina; proporcionarle de forma escrita la dirección, horarios, teléfonos, nombre de la persona que lo atenderá y documentación necesaria.



- En caso de que no se pueda proporcionar la información de forma inmediata, se deben tomar los datos personales del ciudadano (nombre, teléfono fijo/celular) y comprometerse a llamarlo para darle respuesta a su solicitud (esta respuesta debe otorgarse antes de 2 días hábiles).
- Seguir el procedimiento con aquellos temas que requieran una atención especial, por lo cual es importante que todos los servidores públicos conozcan todos los procedimientos, trámites, formatos, plantillas establecidos por la entidad para la recepción de los trámites y servicios.
- Cuando el ciudadano es grosero o violento, el servidor público le podrá solicitar de forma cortés respeto; en el caso de que el ciudadano continúe con la actitud incorrecta, el servidor público deberá informar inmediatamente al supervisor o jefe directo para que este intervenga y maneje la situación, de acuerdo con la Carta del Trato Digno.

1.1.4 Acciones de anticipación:

El primer contacto que tienen los ciudadanos al momento de ingresar a la Administración Municipal es con el personal de seguridad, por lo cual es importante que estos sigan las siguientes recomendaciones:

- Dar saludo de bienvenida, utilizando palabras amables: Buenos días / Buenas tardes, ¿En qué le puedo colaborar? Bienvenido a la Alcaldía de Sabaneta; mirando a los ojos, con un tono de voz moderado y buena vocalización.
- Efectuar la revisión de las pertenencias con respeto hacia la ciudadanía.
- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- Permitir el ingreso a la ciudadanía en el horario de atención establecido.
- Orientar al ciudadano sobre la ubicación de la ventanilla o la dependencia a la cual debe dirigirse el ciudadano.
- El segundo contacto que tienen los ciudadanos al momento de ingresar a la Administración Municipal es con las auxiliares de aseo y cafetería. Función destacada e importante, ya que son los encargados de darle una imagen limpia y agradable de las instalaciones de la Administración Municipal al ciudadano, además de la distribución del servicio de tinto, aromática y agua, generando una huella imborrable de hacer sentir al ciudadano como en casa.
- El servidor público debe evitar consumir alimentos o ingerir bebidas en el puesto de trabajo.
- Permanecer en el puesto de trabajo; en caso de dejarlo por un corto periodo de tiempo, siempre debe de garantizarse que algún compañero supla la ausencia.
- Es importante que el personal se familiarice con las instalaciones, dependencias, puntos de servicio, ubicación de los baños, salidas de emergencia, puntos de pago y procedimientos para la atención de emergencias implementadas por la Administración Municipal.
- Despedir al ciudadano de manera respetuosa y amable.



1.2 Atención preferencial:

Los servidores públicos de la Administración deben dar atención prioritaria a los ciudadanos con situaciones particulares, según lo establecido por la ley y la Constitución Política Colombiana, los cuales son adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas, adolescentes, personas en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad, personas de talla baja, veteranos de la Fuerza Pública y lo demás contenido en la ley; por lo cual es importante seguir las siguientes recomendaciones:

- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad. En caso de que el ciudadano requiera intérprete de señas colombianas, el servidor público debe realizar la solicitud al Centro de Atención Integral a Personas con Discapacidad de la Secretaría de Inclusión Social y Familia.
- Si el trámite o servicio culmina en otra dependencia, se le debe indicar al ciudadano el lugar donde debe acudir. Explicarle la razón por la que lo envía a otra oficina; se le debe proporcionar de forma escrita la dirección, horarios, teléfonos, nombre de la persona que lo atenderá y documentación necesaria.
- En caso de que no se pueda proporcionar la información de forma inmediata, se deben tomar los datos personales del ciudadano (nombre, teléfono fijo/celular) y comprometerse a llamarlo para darle respuesta a su solicitud (esta respuesta debe otorgarse antes de 2 días hábiles).
- Seguir el procedimiento con aquellos temas que requieran una atención especial, por lo cual es importante que todos los servidores públicos conozcan todos los procedimientos, trámites, formatos y plantillas establecidos por la entidad para la recepción de los trámites y servicios.
- Cuando el ciudadano es grosero o violento, el servidor público le podrá solicitar de forma cortés respeto; en el caso de que el ciudadano continúe con la actitud incorrecta, el servidor público deberá informar inmediatamente al supervisor o jefe directo para que este intervenga y maneje la situación, de acuerdo con la Carta del Trato Digno.
- Ser prudente y evitar realizar gestos o utilizar lenguaje que pueda incomodar al ciudadano.
- Dar tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos.
- Los ciudadanos que presenten estas situaciones particulares tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- Escuchar atentamente y orientar al ciudadano en su solicitud.
- En los casos particulares en los cuales se dificulte para el servidor público entender la solicitud que realiza el ciudadano, debe solicitar apoyo de un compañero de trabajo que tenga la facilidad para comunicarse con el ciudadano. En el caso de que no sea posible recurrir a un compañero, debe solicitarle al ciudadano que explique con señas o escriba la solicitud.



PROTOCOLO PARA SERVICIO DE INTÉRPRETE DE SEÑAS COLOMBIANO AL INTERIOR DE LA ADMINISTRACIÓN

Este sería el proceso para socializar a las dependencias en caso de requerir el apoyo en interpretación en lengua de señas:

Para interpretación de video en vivo: solicitar su apoyo mínimo 3 días antes al correo luisa.lopez@sabaneta.gov.co con la siguiente información: fecha, hora, lugar y dependencia.

Para interpretación de video ya grabado: solicitar mínimo 2 días antes de la publicación del video la interpretación en lengua de señas, al correo luisa.lopez@sabaneta.gov.co, con la siguiente información: tema principal, video y dependencia.

1.2.1 Discapacidad visual:

- No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- Permitir el ingreso de mascotas guías o personas que brinden apoyo.
- Cuando las personas tengan acompañamiento de perros guías, no se debe consentir los animales, ni distraerlos, ni separarlo de la persona.
- Informar al ciudadano sobre la actividad que se está realizando para atender las solicitudes.
- Orientar al ciudadano en todos los momentos, usando expresiones como: "A su derecha está el bolígrafo" / "Al frente suyo se encuentra la ventanilla donde puede realizar el pago" / "Le entrego el documento que se generó el día de hoy".
- Si la persona pide ayuda para moverse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- Si el servidor público debe retirarse del puesto de trabajo, debe informar al ciudadano de forma inmediata el motivo por el cual se ausentará.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son; si se entrega dinero, indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas.

1.2.2 Discapacidad auditiva:

- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- Los servidores públicos deben evitar taparse la boca o voltear la cara, ya que esto dificulta leer los labios.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparentar haber entendido.



1.2.3 Protocolo para guardas de seguridad en atención preferencial:

El caso de mujeres embarazadas, personas invidentes y adultos mayores, ubicarlas en un asiento mientras esperan al servidor público que les brindará la atención. Si es una persona en silla de ruedas, ubicarla en un espacio donde permanezca cómoda mientras espera, ideal que sea en la dependencia a la cual se dirige el ciudadano.

En caso de que no se pueda llevar a la persona a la dependencia por temas de su seguridad, se debe ubicar al ciudadano en un punto cómodo e informar inmediatamente a la dependencia para que envíen un servidor público al puesto en el cual fue ubicado el ciudadano y así atender su solicitud. Es importante que el tiempo de espera para el ciudadano no sea superior a 10 minutos.

Se debe permitir el ingreso de acompañantes y mascotas que sean de ayuda para la persona con discapacidad.

1.2.4 ¿Qué se debe tener en cuenta?

- Una vez estas personas ingresan a la Administración Municipal, se debe ofrecer atención inmediata y ofrecerles tomen asiento u orientarlos.
- Identificar qué tipo de discapacidad tiene el ciudadano para ofrecer un servicio que esté conforme a sus necesidades.
- Los ciudadanos que presenten alguna discapacidad tienen prioridad.
- Garantizar una atención eficiente, eficaz, efectiva, oportuna y ágil.
- Si se presenta alguna situación especial como pérdida de conocimiento, mareos, entre otras situaciones, se debe garantizar que el ciudadano tenga un lugar cómodo, compañía e inmediatamente informar a los bomberos o entidades que atiendan la emergencia.

1.3 Atención telefónica:

- Este canal permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano, a través de la red de telefonía fija/móvil o conmutadora. Los teléfonos de todas las dependencias de la Administración Municipal deben ser contestados de manera rápida (antes del tercer timbre), de forma cálida, amable y respetuosa.
- A través de este canal, los ciudadanos pueden solicitar información, realizar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, por lo cual es importante seguir las siguientes recomendaciones:
- Cuando el ciudadano desee realizar una PQRSD por este canal, el funcionario que atiende esta llamada debe conocer y orientar al ciudadano en el trámite de su solicitud, por lo cual es importante que este conozca las 4 opciones que se le pueden ofrecer a los ciudadanos:



- Tomar su solicitud e ingresarla inmediatamente en el sitio web, en el módulo de PQRSD.
 - Guiar al ciudadano para que él presente su solicitud en el módulo de PQRSD.
 - Diligenciar el formato F-TS-013, conforme a lo establecido en el Procedimiento P-TS-003 de Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias.
 - Informar al ciudadano de la ubicación y las líneas de la Subdirección de Atención al Ciudadano.
-
- La actitud también se percibe a través del tono de voz, por eso se debe procurar atender el teléfono de la mejor forma posible.
 - Cuando atienda una llamada, evitar dejar a la persona esperando en la línea.
 - Procure no tutear al ciudadano o utilizar palabras diminutivas para referirse a él.
 - No se debe atender el teléfono mientras se ingiere alguna bebida o alimento, ya que esto se percibe como un acto de mala educación.
 - Mientras atiende una llamada y por algún motivo tenga que dejarlo en espera para poderlo transferir, evitar hablar temas personales con sus compañeros de trabajo y buscar la opción de poner el teléfono en silencio o con el mensaje institucional.

1.3.1 Protocolo de atención telefónica:

Los servidores públicos de la Administración Municipal de Sabaneta deben garantizar la prestación de un servicio efectivo, oportuno y transparente, el cual se presente conforme a los siguientes lineamientos establecidos por la entidad:

- En el contacto inicial, saludar a quien llama de la siguiente manera: nombre de la dependencia, buenos días/tardes, y la identificación del servidor que recibe la llamada (nombre y apellido) ¿Con quién tengo el gusto de hablar? Ejemplo: Subdirección de Atención al Ciudadano, buenas tardes, habla María Pérez.
- Una vez se tenga establecido el nombre del ciudadano, dirigirse nuevamente a él por su nombre, antecedido de “señor”, “señora” y preguntar: ¿En qué puedo servirle?
- En caso de que el ciudadano tenga que permanecer en la línea para ser transferido, se le debe informar inmediatamente, se puede seguir la siguiente plantilla: “Señor, la oficina encargada para su solicitud es impuestos, procedo a transferir la llamada, igualmente si la llamada es interrumpida se puede comunicar nuevamente a esta línea o comunicarse con la extensión 000”.
- No interrumpir al ciudadano.
- Siempre utilizar palabras respetuosas para el ciudadano.
- Siempre despedirse cuando termine la llamada, se puede seguir la siguiente plantilla: “Muchas gracias por haberse comunicado con la Subdirección de Atención al Ciudadano, recuerde que lo atendió (nombre de la persona que atendió). Feliz tarde”.
- Si el ciudadano tuvo que permanecer en la línea, al momento de retomar la llamada, procurar agradecer el tiempo de espera en línea, se puede seguir con el siguiente protocolo: “Señor(a)... Muchas gracias por permanecer en la línea, le informo que...”.



1.3.2 ¿Qué se debe tener en cuenta?

- Saber usar todas las funciones del teléfono y disponer de un inventario actualizado de trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.
- Disponer de un listado de teléfonos y sedes externas de la Administración Municipal.
- Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.
- Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.
- Brindar al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo que dure la comunicación; evitando hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- Tratar de resolver con efectividad los inconvenientes que se presenten, siempre con cortesía, amabilidad y diligencia.
- Terminar la llamada adecuadamente, verificando con el ciudadano si entendió la información y preguntando si hay algo más en lo que se le pueda servir. Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente; despedirse amablemente, agradeciendo su llamada y permitiéndole al ciudadano colgar primero.
- Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.
- Es necesario que el funcionario que atiende el teléfono hable con nitidez, buena articulación para que el ciudadano comprenda el mensaje y evitar cualquier objeto que dificulte la vocalización como esferos, dulces, chicles, etc.
- El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.
- Si se presentan llamadas telefónicas personales no se deben tomar hasta no haber terminado de atender satisfactoriamente la llamada al ciudadano.
- No tratar temas personales con los usuarios o proveedores que llaman a su dependencia.
- Por respeto no se debe tutear al ciudadano.
- Tomar nota para recordar los temas tratados durante la conversación.

Para la atención en conmutador se recomienda:

- Saber usar todas las funciones del teléfono y disponer de un inventario actualizado de trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.
- Disponer de un listado de teléfonos y sedes externas de la Administración Municipal.
- Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.
- Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano le quedó clara y llenó sus expectativas.
- En caso de que la solicitud no pueda ser resuelta de forma inmediata, amablemente comunicarle que se pasará la llamada a la dependencia encargada o darle el número de teléfono donde puede recibir la información.
- Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre, y si se tomó un mensaje para otro servidor público, informarle.



Cuando el ciudadano deba esperar en el teléfono:

- Explicarle al ciudadano por qué debe esperar y decirle el tiempo aproximado de espera.
- Preguntarle si desea esperar en la línea y esperar a que el ciudadano dé su respuesta.
- Si se estima que el tiempo de espera será largo, dar la opción al ciudadano de que se mantenga en línea u ofrecer devolverle la llamada después, siempre y cuando los procedimientos de la entidad lo permitan; si el ciudadano acepta la devolución de la llamada, pedir el número de teléfono y, efectivamente, devolver la llamada.
- Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.
- Al retomar la llamada, agradecer la espera o disculparse por la demora, en el momento en que se haya excedido en el tiempo prometido.

Cuando se ve la necesidad de transferir la llamada:

- En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar la llamada del ciudadano, 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.
- Decirle a la persona a la que fue transferida la llamada el nombre del usuario que llama y el asunto.
- Asegurarse de no colgar hasta que alguien conteste la llamada en la dependencia donde fue transferida.

1.4 Atención a través del sitio web:

La Administración Municipal de Sabaneta está comprometida con la modernización y el adecuado uso de nuevas tecnologías al servicio de la efectividad institucional, el adecuado manejo de la información y la interacción con la ciudadanía, por lo cual este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como chat, correos electrónicos institucionales y redes sociales. Por lo cual se realizan algunas recomendaciones para actuar conforme a lo establecido por la ley:

- Mantener la rigurosidad en la escritura, buena redacción, coherencia, uso correcto de los signos de puntuación, ortografía, uso de mayúsculas/minúsculas, no escribir abreviaturas de nombres de personas, programas o instituciones, no tutear y utilizar la firma institucional.
- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, por lo que no debe permitir el acceso a terceros.
- Evitar referirse a los participantes como usuarios, lo adecuado es ciudadanos o, por tratarse de comunidades virtuales, se puede hablar de seguidores.



- El correo institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas.
- El sitio web de la entidad debe cumplir los lineamientos del Manual de Gobierno en línea vigente.
- La información disponible en el sitio web debe estar actualizada y publicada en un lenguaje sencillo, útil y comprensible. Es importante evitar el uso de tecnicismos y siglas sin su respectiva definición.
- El chat institucional debe estar habilitado permanentemente o en los tiempos establecidos por la entidad.
- Ningún correo del dominio sabaneta.gov.co es personal. Por ello, toda PQRSD que llegue a través de este medio debe ser atendida o direccionada de acuerdo al Procedimiento P-TS-003.

1.4.1 Correo electrónico:

- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo "Asunto".
- En el campo "Para" designar al destinatario principal.
- En el campo "CC" (con copia), seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- Empezar la comunicación con una frase como "Según su solicitud de fecha..., relacionada con..." o "En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...".
- Escribir siempre en un tono impersonal.
- Ser conciso, leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Redactar oraciones cortas y precisas; si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso y bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- No escribir líneas de más de 80 caracteres. Muchos monitores no permiten ver más en la pantalla.
- No usar mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de pregunta y admiración si no son estrictamente necesarios.
- Si se deben adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios.
- Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
- Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.
- El servidor público debe asegurarse que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el usuario lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, nombre y dirección web de la entidad. Recordar usar las plantillas de firma de la entidad.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en "Enviar". Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la entidad en quien recibe el correo electrónico.



1.4.2 Chat institucional:

- Verificar el estado de los equipos antes de empezar (computador, acceso a internet y claves de administrador).
- Tener a mano el material institucional de apoyo de las respuestas.
- Empezar el servicio al ciudadano en los tiempos establecidos por la entidad.
- Responder las preguntas por orden de entrada en el servicio.
- Saludar diciendo: "Buenos días/tardes, bienvenidos al chat institucional de la Administración Municipal de Sabaneta".
- Enseguida preguntar: "¿En qué le puedo ayudar?"
- Una vez hecha la solicitud, se debe analizar su contenido y establecer si la pregunta, por el tema planteado o la complejidad de la respuesta, desborda las posibilidades de uso del chat. De ser así, informarlo al usuario con el siguiente guion: "Le ofrezco disculpas, pero su solicitud no procede por este medio. Lo invito a presentarla por (y se le da la opción para que proceda)".
- Si la solicitud no es clara, conviene preguntar algo del tipo: "¿Puede precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?" "¿Me puede facilitar algún dato adicional?"
- Verificar si ha entendido, poniéndolo en sus propias palabras y confirmar con el usuario si es correcta esa versión.
- Una vez entendida la solicitud, buscar la información, preparar la respuesta e informar al usuario que esta tarea puede llevar un tiempo. Para ello se puede utilizar una frase como: "Por favor, espere un momento mientras encuentro la información que necesita".

Una vez que se tenga la información, responder teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Cuidar la ortografía: comunicarse con el usuario usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación. En lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía, un texto escrito solo en mayúsculas equivale 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 usuario para que no piense que ha perdido comunicación.
- Si la pregunta que ha formulado el usuario es muy compleja, o hace falta tiempo para responder durante el horario del chat, conviene enviar un mensaje: "Para responder su inquietud, se necesita tiempo adicional. Si le parece bien, le enviaremos la respuesta completa por correo electrónico o por el medio que usted indique".
- Si la comunicación se corta, elaborar la respuesta después y enviarla a la dirección informada por el usuario.
- Al finalizar, enviar un mensaje de cierre al usuario para comprobar que entendió la respuesta.
- Una vez se haya confirmado que el usuario está conforme con la respuesta, hay que despedirse y agradecerle el uso del servicio.
- En caso que el usuario no responda en un tiempo prudencial, enviarle la última respuesta disponible, e invitarlo a comunicarse nuevamente.

