



## 1. OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para el tratamiento de atención al ciudadano a través del chat, como herramienta web, que permite la comunicación oportuna y en tiempo real con los usuarios que lo requieran.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las consultas de carácter general y orientación de primer nivel al ciudadano que surjan a través del chat.

## 3. GLOSARIO

**Administrador de chat:** funcionario que se encarga de verificar, analizar y hacer el seguimiento a al correcto funcionamiento del chat y la satisfacción del servicio por parte del ciudadano. Este funcionario hace parte de Servicio de Atención al Ciudadano de la Sede Central.

**Canal de atención:** Espacio, escenario o medio, a través del cual se garantiza la prestación de un servicio al ciudadano el cual brinda información, interacción e integración; tiene el propósito de acercarse a la ciudadanía y fortalecer la imagen institucional.

**Chat o charla virtual:** Método de comunicación digital surgido con las nuevas tecnologías que designa una conversación escrita realizada de manera instantánea mediante el uso de un software entre dos o más usuarios conectados a la red ya sea a través de los llamados chats públicos (si cualquier usuario puede entrar) o privados (cuando la entrada está sujeta a autorización).

**Ciudadano:** Persona natural o jurídica, que requiere la realización de un trámite, la utilización o disfrute de un bien y/o la prestación de un servicio para la satisfacción de necesidades.

**Felicitación:** Es el reconocimiento que realiza una persona con motivo del servicio brindado por la Dirección General Marítima o sus funcionarios.

**Operador de chat:** Funcionario encargado de dar respuesta y solución al usuario que se comunica por este medio.

**Petición:** La Constitución Nacional, Artículo 23 establece que es aquel derecho que tiene toda persona individual o jurídica, grupo, organización o asociación para solicitar o reclamar ante la Dirección General marítima, normalmente los gobiernos o entidades públicas, por razones de interés público ya sea individual, general o colectivo.

## PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DEL CHAT INSTITUCIONAL

E1 – Direccionamiento Estratégico  
E1-PRO-034 v5



Ministerio de Defensa Nacional  
**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

**Protocolo de atención:** Es la forma de plasmar, para toda la organización, el modo de actuar deseado frente al cliente, buscando unificar los criterios, conceptos, creencias e ideas diversas que se puedan tener respecto a qué es una buena atención

**Queja:** Es todo descontento o inconformidad que expresa una persona con relación a la conducta y/o actitud de uno o más funcionarios de la Dirección General Marítima, en ejercicio de sus funciones por considerar que ésta ha sido irrespetuosa, inmoral o corrupta.

**Reclamo:** Es toda inconformidad que expresa una persona, que considera que no se le ha dado una solución o respuesta oportuna a una solicitud y/o petición anterior, o cuando existen evidencias concretas de que un producto o servicio es prestado de manera deficiente.

**Sugerencia:** Es la recomendación, manifestación o consejo que efectúa una persona a la Dirección General Marítima con el fin de implementar una idea que permita a la Entidad mejorar un proceso o procedimiento frente a un tema particular, cuyo impacto esté relacionado con la obtención de mejores resultados en la ejecución de sus procesos.

#### 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- E1-PRO-032 Atención a Peticiones. (Acuerdo última versión).
- E1-PRO-034-Atención del Chat Institucional. (Acuerdo última versión).
- E1-PRO-033-Modelo de operación atención presencial. (Acuerdo última versión).
- E1-PRO-036 -Peticiones a través de redes sociales. (Acuerdo última versión).
- E1-POL-002 -Política de Servicio de Atención al Ciudadano (Acuerdo última versión).
- E1-GUI-017- Protocolo de Servicio. (Acuerdo última versión).
- E1-FOR-063 Registro Seguimiento Usuarios con Nivel de Satisfacción Menor a 2,5. (Acuerdo última versión).
- E1-PRO-037 Seguimiento a la calidad del servicio. (Acuerdo última versión).
- E1-CAR-001 -Direccionamiento Estratégico (Acuerdo última versión).
- Política de Servicio al Ciudadano en el Sector Defensa.

#### 5. CONDICIONES GENERALES

##### 5.1. Generalidades:

- Con el fin de prestar un servicio ágil, oportuno y efectivo se debe tener disponible el material institucional de apoyo para las respuestas (datos de contacto, bases de datos, compendio normatividad vigente) y el conocimiento general de la información contenida en Portal Web institucional.
- El horario de atención de este canal es de lunes a viernes de 8:00 a. m. 1:00 p. m. y de 2:00 p. m. a 5:00 p. m.
- La atención de primer nivel corresponde a:

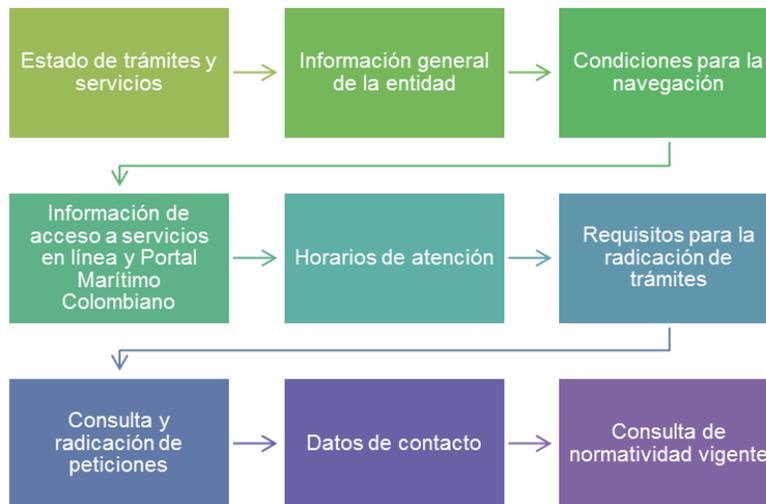


Figura 1. Atención Primer Nivel

- Las inquietudes recibidas por parte de los ciudadanos que no puedan responderse de inmediato por su particularidad en la información como: Reconocimiento de un derecho, solicitud de copias de documentos, inconformidad frente a la atención de un funcionario o frente a un proceso, o la denuncia de presuntos hechos delictivos o faltas disciplinarias de los funcionarios, requiere de la radicación de una PQRS, que se realizará en línea informando al usuario el número de radicado y el término de respuesta de la misma.
- El canal cuenta con un proceso de auditoría donde se realiza la validación del cumplimiento de los parámetros y protocolos de atención establecidos, velando por la satisfacción del usuario frente al contacto establecido.

## 5.2. Políticas de operación para el procedimiento:

- Es importante cerciorarse que la información de consulta por parte del ciudadano sea clara, concisa y coherente, de lo contrario se le solicitará más información o aclaración al respecto.
- Antes de enviar la respuesta se debe verificar la ortografía, la redacción del texto, y si es necesario escribir la descripción de siglas entre paréntesis. Se debe aclarar el contenido del escrito, evitar colocar signos de admiración, emoticones, el uso de jergas, tecnicismos, abreviaturas o el uso de mayúscula sostenida.
- Se deben conservar las normas básicas de cortesía en la atención como saludar, despedirse, evitar tutear, utilizar un lenguaje ‘confanzudo’ y justificar el tiempo de espera cuando sea necesario.

## PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DEL CHAT INSTITUCIONAL

E1 – Direccionamiento Estratégico  
E1-PRO-034 v5



Ministerio de Defensa Nacional  
**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

- Se debe informar al ciudadano cuando su consulta no puede resolverse inmediatamente y antes de cerrar la sesión es necesario que el operador se asegure de que no existen más inquietudes por parte del usuario.
- Informar al usuario cuando ocurra una novedad en la disponibilidad del chat en lo relacionado con los horarios, las condiciones, fallas tecnológicas, entre otros, informando las novedades a través del Portal Web institucional.
- Cuando el ciudadano esté siendo irrespetuoso, se le solicitará amablemente que reconsidere su conducta.
- En el caso que transcurran cinco (5) minutos y el usuario no se comuniqué se dará por cerrada la sesión de chat.

### 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Tabla # 1 – Actividades

No	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	INICIO		
1	<b>Verificar</b> que la conexión a internet esté disponible e ingresar al chat institucional y establecer contacto con el ciudadano.	Operador chat	N/A
2	<b>Ingresar</b> al chat ciudadano digitando el login y el password.	Operador chat	Chat ciudadano
3	<b>Iniciar</b> la comunicación con el ciudadano, conservando las normas de cortesía y los protocolos definidos.	Operador chat	Chat ciudadano
4	¿La pregunta es clara, precisa entendible y coherente?	Operador chat	N/A
5	<b>Solicitar</b> aclaración al ciudadano	Operador Chat	Chat ciudadano
6	¿El ciudadano respondió la solicitud de aclaración?	Operador chat	Chat ciudadano
7	¿La solicitud del ciudadano corresponde a una PQRS o a una consulta al primer nivel de atención?	Operador Chat	N/A
8	<b>Informar</b> al ciudadano que su petición será direccionada al proceso de PQRS.	Operador chat	Chat ciudadano
9	<b>Solicitar</b> al ciudadano el correo electrónico y número de celular para informar el número de radicado de la PQRS.	Operador chat	Chat ciudadano
10	<b>Redireccionar</b> la consulta al proceso de PQRS.	Operador chat	Correo electrónico

## PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DEL CHAT INSTITUCIONAL

E1 – Direccionamiento Estratégico  
E1-PRO-034 v5



Ministerio de Defensa Nacional  
**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

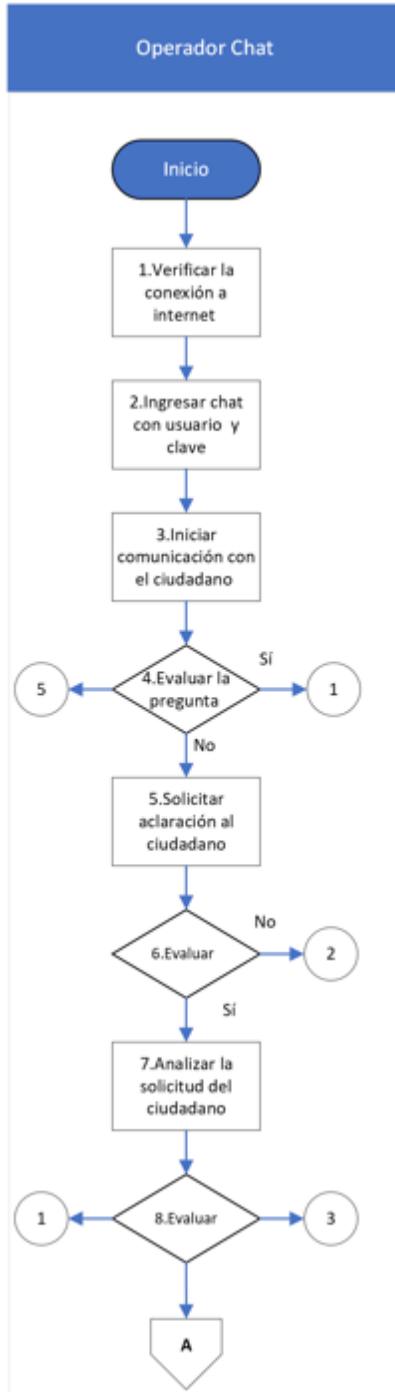
No	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
11	<b>Generar</b> la respuesta al ciudadano de acuerdo con los protocolos establecidos (redacción, ortografía, respeto cordialidad, oportunidad). En caso de que corresponda a una PQRS, informar al usuario el número de radicado.	Operador chat	Chat ciudadano
12	<b>Verificar con</b> el ciudadano si su solicitud ha sido aclarada y/o resuelta satisfactoriamente.	Operador chat	Chat ciudadano
13	¿La consulta fue resuelta satisfactoriamente?	Operador chat	Chat ciudadano
14	<b>Consultar</b> al ciudadano en qué más le puede orientar.	Operador chat	Chat ciudadano
15	<b>Consultar</b> al ciudadano en qué más le puede orientar.	Operador chat	Chat ciudadano
16	¿El ciudadano respondió en un lapso de cinco minutos?	Operador chat	Chat ciudadano
17	<b>Despedir</b> al ciudadano agradeciendo el uso del servicio e invitarlo a continuar utilizándolo.	Operador chat	Chat ciudadano
18	<b>Finalizar</b> sesión de chat con el ciudadano	Operador chat	Chat ciudadano
19	FIN		

### 7.FLUJOGRAMA

**PROCEDIMIENTO**  
**ATENCIÓN DEL CHAT INSTITUCIONAL**  
E1 – Direccionamiento Estratégico  
E1-PRO-034 v5



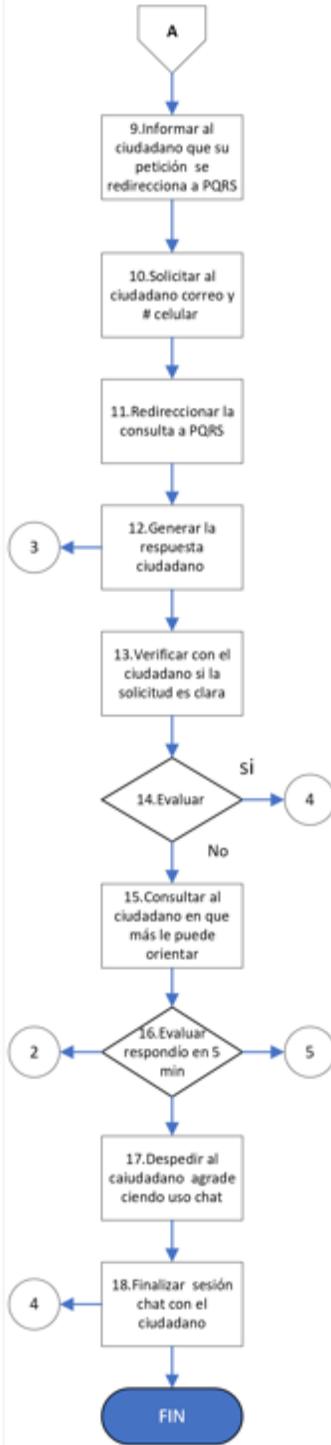
Ministerio de Defensa Nacional  
**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana



**PROCEDIMIENTO**  
**ATENCIÓN DEL CHAT INSTITUCIONAL**  
E1 – Direccionamiento Estratégico  
E1-PRO-034 v5



Ministerio de Defensa Nacional  
**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana





## 8. ANEXOS

Sin anexos.