



## PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DEL CHAT INSTITUCIONAL

**Subproceso:** SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
**Código:** G5-02-PRO-003  
**Versión:** 3

### 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.

**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.

**Chat o charla virtual:** Es un espacio de comunicación instantánea (en tiempo real) entre dos (chat privado) o más personas (chat público), el cual se lleva a cabo mediante el uso de una aplicación web. La participación en el chat se realiza de manera escrita; este espacio es completamente sincrónico y es necesario estipularse horarios para contactarse.

**Felicitación:** Reconocimiento de la ciudadanía frente al servicio que presta la Entidad o por la labor que desempeñan sus funcionarios.

**Operador de chat:** Funcionario encargado de ingresar al chat y de emitir una respuesta al ciudadano conforme al asunto en referencia.

**Petición:** Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.



## PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DEL CHAT INSTITUCIONAL

**Subproceso:** SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
**Código:** G5-02-PRO-003  
**Versión:** 3

**Protocolo de atención:** Guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor en su proceso con los ciudadanos para lograr mayor efectividad en el uso de un canal de atención.

**Queja:** Manifestación de inconformidad por el comportamiento inadecuado de un funcionario.

**Reclamo:** Manifestación de la insatisfacción sobre la deficiencia en el servicio prestado por la entidad, o el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los productos o servicios ofrecidos.

**Sugerencia:** Permite al ciudadano presentar una propuesta para incidir o mejorar un proceso, cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio institucional o el cumplimiento de la función pública.

### 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Circular No. CR-20150103 del 11 de septiembre de 2015, “Socialización Ley 1755 de 2015”, la cual especifica los casos en los cuales la petición requiera de una fundamentación jurídica o tenga posibles consecuencias judiciales para la Entidad.
- Política de Servicio al Ciudadano en el Sector Defensa.
- Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública. (Acuerdo última versión)
- NTCGP 10002 «Satisfacción del cliente». (Acuerdo última versión).
- Modelo Estándar de Control Interno MECI. (Acuerdo última versión)
- Protocolo de atención
- Manual de Gobierno en Línea (GEL) 4.0
- Estrategia de participación por medio electrónicos DIMAR
- G5-02-PRO-001 Procedimiento Atención a Peticiones

### 5. CONDICIONES GENERALES

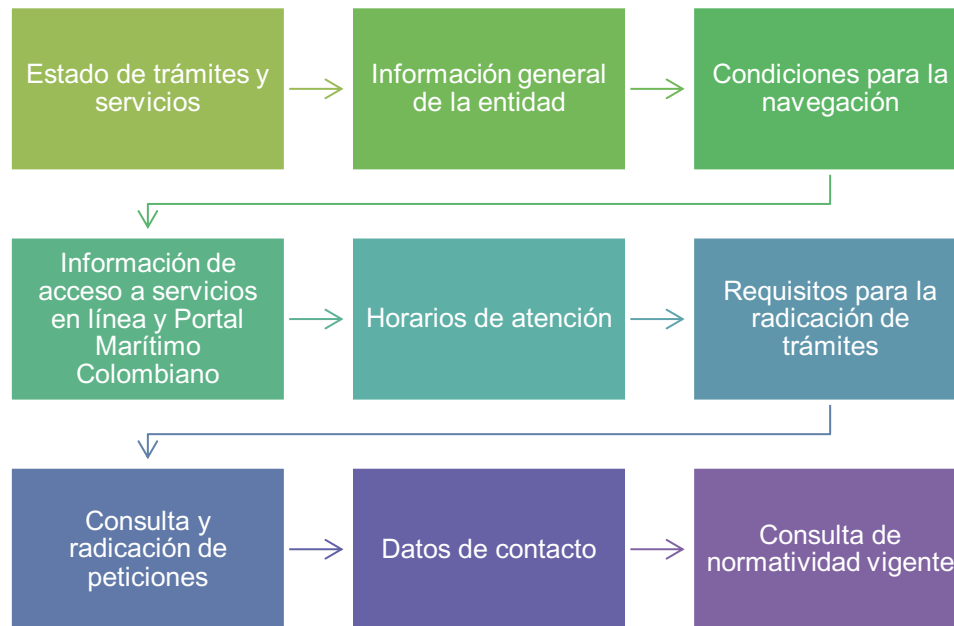
#### 1.1. Generalidades:

- 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 un conocimiento general de la información contenida en la página web institucional.
- El horario de atención de este canal es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua
- La atención de primer nivel al que hace referencia el presente documento se refiere a:



## PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DEL CHAT INSTITUCIONAL

**Subproceso:** SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
**Código:** G5-02-PRO-003  
**Versión:** 3



- Las inquietudes recibidas por parte de los ciudadanos que no pueden 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 bajo el cual queda registrada en sistema la petición informando en esta misma oportunidad el término de respuesta de la PQRS.
- 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.

### 1.2. 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 siglas entre paréntesis. Se debe aclarar el contenido del escrito, evitar colocar signos de admiración, emoticones, el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas.



## PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DEL CHAT INSTITUCIONAL

**Subproceso:** SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
**Código:** G5-02-PRO-003  
**Versión:** 3

- Se debe conservar las normas básicas de cortesía en la atención como saludar, despedirse, evitar tutear, utilizar un lenguaje 'confianzado' y justificar el tiempo de espera cuando sea más del necesario.
- 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 ciudadano.
- Informar al usuario cuando ocurra una novedad en la disponibilidad del chat en lo relacionado con los horarios, las condiciones, fallas tecnológicas, entre otros, en este caso al área correspondiente para que lo publique a través de la página 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.



## PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DEL CHAT INSTITUCIONAL

**Subproceso:** SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
**Código:** G5-02-PRO-003  
**Versión:** 3

### 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Flujograma y descripción de actividades

No	FLUJOGRAMA	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		<b>Analizar</b> la solicitud del ciudadano	Operador chat	N/A
8		¿La solicitud del ciudadano corresponde a una PQRS o a una consulta al primer nivel de atención?	Operador Chat	N/A



## PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DEL CHAT INSTITUCIONAL

**Subproceso:** SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
**Código:** G5-02-PRO-003  
**Versión:** 3

No	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO	
9		<b>Informar</b> al ciudadano que su petición será direccionada al proceso de PQRS	Operador chat	Chat ciudadano	
10		<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	
11		<b>Redireccionar</b> la consulta al proceso de PQRS	Operador chat	Correo electrónico	
12		<b>Generar</b> la respuesta al ciudadano de acuerdo con los protocolos establecidos (redacción, ortografía, respeto cordialidad, oportunidad).	Operador chat	Chat ciudadano	
13		<b>Verificar</b> con el ciudadano si su duda ha sido aclarada y/o resuelta satisfactoriamente.	Operador chat	Chat ciudadano	
14		¿La consulta fue resuelta satisfactoriamente?	Operador chat	Chat ciudadano	
15		<b>Consultar</b> al ciudadano si tiene otro requerimiento.	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	FIN		

### 7. FACTORES DEL AMBIENTE, LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Toda actividad rutinaria y no rutinaria, interna o externa, en todas las áreas y unidades de trabajo; que se desarrolle dentro del cumplimiento de la misión de la DIMAR, debe realizarse teniendo en cuenta el cuidado al medio ambiente y las personas, es por esto



## PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DEL CHAT INSTITUCIONAL

**Subproceso:** SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
**Código:** G5-02-PRO-003  
**Versión:** 3

que se analizaron cada una de las actividades de la entidad y se determinaron los aspectos e impactos ambientales que se generan; los peligros y riesgos asociados; y las necesidades para establecer los controles, desde la gestión ambiental y de la seguridad y salud en el trabajo.

Por tal razón, en desarrollo de cada actividad se debe tener en cuenta la identificación de peligros, evaluación, valoración de riesgos y determinación de controles, los aspectos e impactos ambientales, el contexto normativo que se debe cumplir, los programas de gestión y procedimientos seguros de trabajo, para lograr mejorar las condiciones de trabajo, minimizar cualquier riesgo en el desarrollo de las actividades y realizar un adecuado manejo y optimización de los recursos, para prevenir, mitigar, controlar y compensar de ser necesario el impacto generado por la actividad realizada.

### 7.1. Factores del ambiente

La DIMAR identificó los aspectos ambientales relacionados a la actividades, y sus impactos ambientales asociados, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales, en todas sus dependencias; lo cual se observa en la **Matriz de Identificación de Aspectos e Impactos Ambientales** para una consulta del nivel de detalle requerido y determinar el programa ambiental que lo minimiza.

### 7.2. Factores de la seguridad y salud en el trabajo

La DIMAR identificó, evaluó y valoró los factores de riesgos presentes en los procesos de la Entidad, para establecer mecanismos que los eliminen o mitiguen a los límites tolerables en todas sus dependencias; lo cual se observa en la **Matriz de Identificación de Peligros, Evaluación, Valoración de Riesgos** y determinación de controles por dependencia para una consulta del nivel de detalle requerido, detallando las medidas de intervención que lo minimice.

## 8. ANEXOS

Sin anexos.