Protocolo de Atención en el Chat

El Chat corresponde a una comunicación escrita que se desarrolla en tiempo real a través de Internet.

Antes de empezar el servicio, verifique el estado de los equipos como diademas, computador, acceso a internet, servicio de red y tenga a la mano el material institucional necesario para dar respuesta a los requerimientos.

De inicio al servicio con el ciudadano o ciudadana de manera rápida, una vez éste acceda al chat, evite demoras injustificadas, responda las preguntas por orden de entrada.

Una vez acepte la solicitud en el chat, salude de inmediato usando el protocolo institucional o diciendo “Buenas tardes/días, soy (nombre y apellido), seguidamente pregunte el nombre y el correo electrónico del ciudadano o ciudadana.

Pregunte “¿en qué le puedo servir?”

Una vez hecha la solicitud, analice el contenido y establezca si es tan compleja como para sobrepasar las posibilidades de uso del chat. De ser así, informe al ciudadano o ciudadana y brinde las opciones que procedan.

Clarifique y precise la solicitud o pregunta del ciudadano o ciudadana si es del caso, con el fin de poder brindar una respuesta exacta y confiable, para esto se puede preguntar: “¿puede por favor precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?”

Busque la información, prepare la respuesta e informe al ciudadano o ciudadana teniendo en cuenta lo siguiente: cuide la ortografía, comuníquese mediante frases cortas que faciliten la fluidez y la comprensión, no use símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración y divida las respuestas largas en párrafos.

Antes de enviar la respuesta, revise las mayúsculas, puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información y, si efectivamente se están atendiendo todos los interrogantes de la solicitud.

Si el tiempo dispuesto para el chat, no es suficiente para responder al ciudadano o ciudadana, se debe enviar un mensaje de aviso: “para dar respuesta a su solicitud, se requiere de tiempo adicional. Si está de acuerdo, le enviaremos la respuesta completa a través de su correo electrónico o por el medio que usted nos indique”.

Si se corta la comunicación, se debe elaborar la respuesta y enviarla a la dirección de correo electrónico indicada por el ciudadano o ciudadana.

Una vez finalizado el servicio y se confirme que el ciudadano o ciudadana se encuentra conforme, se agradece el uso del servicio y se despide según protocolo institucional.