



ARCHIVO  
GENERAL  
DE LA NACIÓN  
COLOMBIA

# PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIRTUAL

La prestación de servicio al ciudadano **es uno de los factores más importantes que tiene nuestra entidad**, estos canales integran todos los medios como son:

Chat, teléfono y Correo Electrónico. Para la interacción con el ciudadano están establecidas bajo los parámetros del Archivo General de la Nación.

# CHAT

## *Ciclo del servicio:*

1. **Ingresar** al Chat
2. **Ingresar los datos personales mínimos** para registro de la llamada (Nombre y Correo Electrónico).
3. **Elegir el tema para el ingreso al chat**, estos pueden ser: Asistencia Técnica, Capacitación, Diagnóstico, Gestión Comunicaciones Oficiales, Planeación Institucional y Proyectos Archivísticos.
4. **Realizar la respectiva** pregunta.
5. **Validar información** por parte del sistema.
6. **Prestarle el servicio** por parte del servidor público encargado.
7. **Brindarle de manera eficiente y eficaz** la respuesta a la solicitud.
8. **Enviar al usuario** la Encuesta de Satisfacción.
9. **Despedida por parte** del servidor público.
10. **Salida** del chat.

## **INICIO DEL CHAT:**

- **Atender de manera ágil el servicio al ciudadano**, evitar demoras o tiempo que generen molestias y/o inconformismos por parte de los usuarios.
- Respetar el **orden de ingreso de los ciudadanos al chat** y responderlos de manera adecuada.
- **Al momento de interactuar con el Ciudadano tener en cuenta el saludo:** (Buenos días/tardes, soy (nombre y apellido) indicar la dependencia que lo esta atendiendo, y preguntar con quien tiene el gusto de hablar (nombre/apellido)).
- Preguntar **¿en qué le puedo ayudar?**

## **DESARROLLO DEL SERVICIO:**

- **Si en la solicitud el tema planteado tiene algún tipo de complejidad y no hay posibilidad de uso del chat se informa al ciudadano lo siguiente:** “Le ofrezco disculpas, pero su solicitud no procede por este medio. Lo invito a presentarla a través del correo electrónico contacto@archivogeneral.gov.co.
- Una vez realizada la solicitud por el ciudadano, **se debe analizar y establecer que área debe abordar el tema** y dar la información correspondiente.
- **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 el ciudadano entendió**, indicándole con palabras claras y efectivas para saber si es correcta la versión planteada.
- Una vez confirmada la solicitud, el área correspondiente busca la información, prepara la respuesta. **Se debe tener presente que se le debe indicar al ciudadano cuanto se tarda e informarle cómo va el trámite en un tiempo determinado.** Diciendo lo siguiente: por favor, le pido me espere un momento estamos en búsqueda de su solicitud.

## **NOTA**

*Tener en cuenta al momento de darle respuesta a la solicitud del petionario debemos verificar:*

- La redacción y ortografía.
- Tener en cuenta el tipo de letra que se utiliza (no utilizar mayúscula sostenida).
- Utilizar frases cortas para que el ciudadano comprenda lo que se le está diciendo.
- Evitar los emoticones, caritas o signos que no aparezcan en la conversación.
- Utilizar un tiempo determinado para estar interactuando con el ciudadano (no dejar alargarse el tiempo para dar respuesta).
- Si al momento que se este dando la respuesta la conversación se llega a perder enviarle por correo electrónico lo solicitado o llamarle para informarle sobre la solicitud.



## **FINALIZACIÓN DEL SERVICIO:**

- Después de enviada la respuesta al ciudadano preguntarle “**¿la información recibida por la entidad fue clara y concisa?**”
- Una vez el ciudadano haya dado una respuesta positiva a la respuesta recibida se le pregunta **¿le puedo ayudar en algo más?**
- Despedirse y agradecerle al ciudadano **por utilizar nuestro servicio.**
- Y pedirle de forma amable **la calificación de nuestro servicio.**

*Nota Para los Servidores Públicos que atienden el chat, se solicita muy respetuosamente atender sólo los chat correspondientes a su temática, toda vez, que interferir en otras conversaciones que no sean de su competencia, puede generar confusiones a los usuarios.*



[WWW.ARCHIVOGENERAL.GOV.CO](http://WWW.ARCHIVOGENERAL.GOV.CO)



@ArchivoGeneral