



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN DEL CHAT



El Chat institucional de Idartes es uno de los canales a disposición de la ciudadanía con los que cuenta la entidad. A través de este se informa sobre los programas, trámites, actividades y servicios en general que desarrolla el instituto, logrando establecer una comunicación cálida, eficaz y directa que garantice el acceso a la información en tiempo real.



PROTOCOLO

*Saludar a los ciudadanos por su nombre y darles la bienvenida así: **Muy buenos días/tardes Sr/Sra. (Ciudadano), bienvenido/a al chat virtual del Instituto Distrital de las Artes IDARTES. Mi nombre es (Funcionario Nombre y Apellido) ¿En qué le puedo colaborar?**

*Seguido del saludo va la consulta, para ello mientras tenemos la información le sugerimos al ciudadano que nos espere en línea así: **Por favor permítame un momento en línea mientras consulto la información.**

*La intervención del funcionario debe brindar soluciones a las inquietudes ciudadanas en una forma clara y sencilla. De no ser competencia de IDARTES, debe darse la información de contacto de la entidad competente.

* Para terminar el servicio podemos usar el siguiente mensaje: **Sr/Sra (Ciudadano) ¿Puedo ayudarle en algo más?** Si la información brindada es suficiente para el ciudadano, nos despedimos así: **Gracias por visitarnos. Lo esperamos en próximas oportunidades y lo invitamos a seguir muy pendiente de nuestra web: www.idartes.gov.co - Si desea calificar la prestación de este servicio (Click Aquí)** Este link será el del formulario de la encuesta de satisfacción del IDARTES.

GUÍA DE ESTILO Y TONO EN LA CONVERSACIÓN



Es de vital importancia tener en cuenta los siguientes parámetros para la debida prestación del servicio de atención al ciudadano mediante el chat:

-Hacer uso de las plantillas de saludo, consulta y despedida.

-Utilizar un tono cálido y receptivo con los ciudadanos, evitando el “tuteo” y adjetivos como “mi amor”, “mi corazón”, entre otros.

-No escribir en mayúscula sostenida, salvo los nombres compuestos propios como el caso de IDARTES. Escribir de esa manera se considera un regaño, además que por estilo no es bien presentado.

-De no estar seguros con la ortografía, se sugiere escribir primero los mensajes en una hoja de word y hacer uso del corrector ortográfico antes de enviar la información.

-Evitar el envío de varios mensajes cortos como en el Whatsapp, es mucho mejor enviar un solo bloque de información en un solo mensaje.

-Cuando un ciudadano se torne grosero/a en la conversación, se sugiere informarle que escriba al correo electrónico contactenos@idartes.gov.co ante la imposibilidad de poder atender su solicitud.

CONSIDERACIONES GENERALES



- El horario establecido para la prestación del servicio es de Lunes a Viernes de 8:00 AM a 5:00 PM continuo.
- Fuera del horario de prestación del servicio, la ventana del chat debe proporcionarle al ciudadano la posibilidad de dejar mensajes que serán respondidos al día hábil siguiente, y/o brindarle la información de los demás canales de contacto que tiene el IDARTES.
- Para efectos de personalización del servicio y estadísticas, la ventana del chat debe contar con 4 campos de preguntas clave para iniciar la conversación: Nombre, correo electrónico, teléfono y pregunta. Con esta información el funcionario inicia la prestación del servicio.
- Mediante el chat no se atiende información de carácter personal, ni se brinda información confidencial de usuarios y/o datos personales. Para ello se suministra la información de contacto que aplique a cada caso.

Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano - IDARTES



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

www.idartes.gov.co