



INSTRUCCIONES FORMATO REGISTRO ATENCIONES CANAL VIRTUAL CHAT

ITEMS	INSTRUCCIÓN
ITEMS	Indicar el número de solicitud que se está registrando, en forma consecutiva
FECHA	Indicar la fecha DD/MM/AA en que está registrando la solicitud del usuario presione CTRL+,
HORA	Indicar la hora 00:00 a.m./p.m. De ingreso del ciudadano(a) y/o usuario(a) al chat. De acuerdo al chat registro en instrumentos del chat
ATENDIDO POR	Seleccione el nombre del funcionario de atención al ciudadano que está registrando la solicitud.
PUNTO DE ATENCION	Seleccionar el punto de atención desde donde está consultando el ciudadano(a) y/o usuario(a)
NOMBRE DEL CIUDADANO	Escriba los nombres y apellidos del usuario del ciudadano(a) y/o usuario(a)
GRUPO DE VALOR <small>son las personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de la entidad.</small>	Seleccionar el grupo de valor al cual pertenece del ciudadano(a) y/o usuario(a)
NOMBRE GRUPO DE VALOR	Escriba el nombre del grupo de valor seleccionado
PARTES INTERESADAS <small>Individuos u Organismos que tiene interés especial en la gestión y resultados de la institución. Comprende entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales.</small>	Seleccionar la parte interesada al cual pertenece del ciudadano(a) y/o usuario(a)
NOMBRE DE LA PARTE INTERESADA	Escriba el nombre de la parte interesada seleccionada
SEXO	Seleccione el sexo de acuerdo con lo indicado por el ciudadano(a) y/o usuario(a)
GÉNERO	Seleccione el género de acuerdo con lo indicado por el ciudadano(a) y/o usuario(a)
ORIENTACIÓN SEXUAL	Seleccione la orientación sexual de acuerdo con lo indicado por el ciudadano(a) y/o usuario(a)
CORREO ELECTRÓNICO	Escriba el correo electrónico del ciudadano
TIPO SOLICITUD	Seleccionar el tipo de solicitud requerida por el usuario, ejemplos: Petición de Interés General y/o Particular, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia, consulta, Felicitación, Peticiones entre autoridades.
TRAMITE/SERVICIO	Seleccionar el trámite o servicio solicitado por el ciudadano(a) y/o usuario(a)
TEMA	Seleccionar el tema solicitado por el ciudadano(a) y/o usuario(a)
ASUNTO	Escriba el asunto de consulta del ciudadano(a) y/o usuario(a)
EVENTO	<p>Seleccionar el evento que corresponde:</p> <p>Ampliar: Este evento se debe efectuar cuando se requiera mayor información para atender de fondo la solicitud, cuando se solicita ampliación, la petición para a ser asignada al ciudadano (peticionario).</p> <p>Asignar: Este evento se debe generar cuando la petición debe ser atendida solo por la Entidad que la recibe, es decir, se asigna a una o varias dependencias de la misma entidad (Interno).</p> <p>Asignar – Trasladar: Este evento se debe generar cuando la petición debe ser atendida por la misma entidad que la recibe y por otra/s entidad/es (Interno y Externo).</p> <p>Cierre: Procede el cierre por no competencia de la Entidad</p> <p>Consultar: Debe en primera instancia se escalado para análisis</p> <p>Radicar ORFEO: Se debe cargar la petición en el Sistema de Gestión Documental ORFEO</p> <p>Radicar en SDQS: Se debe cargar al Sistema de Quejas y Soluciones -Bogotá Te Escucha</p> <p>Responder a correo electrónico: Se debe responder con número de radicado.</p> <p>Transferencia de llamada: Debe ser transferida la llamada, para atención especializada de la Entidad</p> <p>Trasladar: Este evento se debe generar cuando la petición debe ser atendida por otra/s Entidad/es por competencia, diferentes a quien la tiene en bandeja (externo).</p>
DESTINO	<p>Seleccionar el destino de la atención, conforme a las Subdirecciones y dependencias de la Entidad, así:</p> <p>Atención al Ciudadano Ciudadano Dirección -DIR Oficina de Control Interno -OCI Oficina de Control Disciplinario Interno -OCDI Oficina Jurídica -OJ Oficina Asesora de Comunicaciones -OAC Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones -OTIC Oficina Asesora Planeación -OAP Subdirección de Registro Inmobiliario -SRI Subdirección de Gestión Inmobiliaria y del Espacio Público -SGIEP Subdirección de Gestión Corporativa -SGC Otras entidades</p>



INSTRUCCIONES FORMATO REGISTRO ATENCIONES CANAL VIRTUAL CHAT

ITEMS	INSTRUCCIÓN	
LOCALIDAD	Seleccionar la localidad de procedencia del ciudadano(a) y/o usuario(a)	
desde el ingreso al saludo	hora de ingreso	Escriba la hora en la que ingresó el ciudadano a la sala de chat
	hora de saludo	Escriba la hora del saludo inicial automático en la sala de chat
	tiempo	Registre el tiempo transcurrido entre la hora del saludo inicial automático en la sala de chat y la hora en la que ingresó el ciudadano a la sala de chat. (R8-Q8)
desde la pregunta a la respuesta	hora de pregunta	Escriba la hora en la que el ciudadano hizo la pregunta inicial
	hora de respuesta	Escriba la hora en que le contestó por primera vez al ciudadano
	tiempo	Registre el tiempo transcurrido entre la hora en la que el ciudadano hizo la pregunta inicial y la hora en que le contestó por primera vez al ciudadano. (U8-T8)
desde la pregunta a la respuesta clara	hora de pregunta	Escriba la hora en la que el ciudadano hizo la pregunta inicial
	hora de respuesta clara	Escriba la hora en la que dio la respuesta clara y final al ciudadano, antes de la despedida
	tiempo	Registre el tiempo transcurrido entre la hora en la que el ciudadano hizo la pregunta inicial y la hora en la que dio la respuesta clara y final al ciudadano, antes de la despedida. (X8-W8)
duración total de la consulta	hora de ingreso	Escriba la hora en la que el ciudadano hizo la pregunta inicial
	hora de salida	Escriba la hora en la que el ciudadano salió de la sala de chat
	tiempo	Registre el tiempo transcurrido entre la hora en la que el ciudadano hizo la pregunta inicial y la hora en la que dio la respuesta clara y final al ciudadano, antes de la despedida. (X8-W8)
RANGO TIEMPO DE ATENCION	Seleccione el rango de tiempo de atención de acuerdo a la duración total de la consulta	