

Protocolo de Comunicaciones para el uso del Chat Institucional

Contiene los lineamientos generales que deben tener en cuenta usuarios/as y servidores/as para responder de manera efectiva a través del Chat IPES, inquietudes y solicitudes en tiempo real, a través de un banner-link ubicado en la página web.

Si el horario de consulta está por fuera del horario de atención, el sistema debe informar al/la usuario/a que no podrá ser atendido en ese momento y debe darle la información completa de los horarios de atención por chat; así mismo, debe darle la opción de dejar su consulta para ser atendida en horas y días hábiles. El texto será el siguiente:

Apreciado usuario/a, en el momento no podemos atenderle; recuerde que los horarios establecidos para la atención por chat son:

Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

En horario distinto al anterior, agradecemos dejarnos su consulta, la cual será atendida el siguiente día hábil o enviarnos su solicitud al correo servicioalusuario@ipes.gov.co. Muchas gracias.

Si la consulta está dentro del horario de atención, la primera pantalla, previa al chat, tendrá el siguiente texto y en tres casillas posteriores solicita nombre completo, correo personal y motivo de su consulta (pregunta).

A través del Chat IPES, obtendrá asesoría en línea mediante el envío y recepción de mensajes escritos desde su computador.

Para su comodidad, contamos con un horario de atención en días hábiles de 8:00 a.m. a 4:00 p.m

Recibirá información general sobre los trámites y servicios del IPES, salvo información confidencial y/o personal. Al acceder al chat, usted declara conocer el reglamento del mismo.

Antes de ingresar por primera vez al chat, el link presenta al usuario el reglamento de este canal de comunicación, el cual debe ser leído y aceptado. Seguidamente, la primera frase de chat debe contener el siguiente texto:

Hola [Nombre del solicitante]. Bienvenido al chat del IPES; el tiempo máximo de consulta es de 15 minutos y luego el sistema finalizará automáticamente la conversación. Agradecemos tener a la mano los documentos necesarios, para formular sus inquietudes, por lo que le recomendamos hacerlo de la manera más clara posible.

Luego de un minuto de espera, el usuario debe ser atendido mediante chat, por lo que se recomienda que la persona responsable de esta actividad, escriba rápidamente para minimizar el tiempo de consulta.

El nombre del/la servidor/a que atiende el chat debe aparecer como el nombre de quien habla, con el fin de mostrar una atención más humana y personalizada.

La caja de chat para usuarios no debe tener la posibilidad de ingresar imágenes, ni símbolos especiales, solamente caracteres alfanuméricos que permitan comunicarse en idioma español.

Si el/la usuario/a es grosero/a, el/la servidor/a que atiende debe finalizar la conversación mediante un botón; acto seguido, se cerrará la conversación y se indicará al usuario que su consulta se ha cerrado, utilizando el siguiente texto:

Su consulta se ha cerrado, por trato indebido con el funcionario que la atendió.

Si recurrentemente un usuario es maleducado e insistente en el chat, el sistema debe habilitar una herramienta para bloquear esa IP.

Los datos adicionales que se requieran para un buen servicio, deben ser solicitados vía chat y guardados por el servidor que brinda la atención.

El sistema debe guardar un registro que contenga hora de la consulta; datos inicialmente solicitados y registro completo de toda la conversación.

Los servidores públicos de atención al usuario deben tener la posibilidad de revisar todos estos registros para generar los respectivos informes.

Al finalizar cualquier consulta, el sistema debe remitir al/la usuario/a a una página que contenga el siguiente texto:

Gracias por utilizar el servicio Chat IPES. Lo esperamos en próximas oportunidades y lo invitamos a seguir usando nuestra página www.ipes.gov.co

Protocolo Chat Atención al Usuario

La aplicación de atención al usuario Chat IPES, debe funcionar en 3 (tres) computadores de Atención al Usuario.

A través de una alarma (ventana emergente) debe indicarse la solicitud de un usuario/a mediante chat; en el momento que uno de los tres computadores acepte el servicio, la consulta se bloqueará en los otros dos.

Se aplica el protocolo de atención al usuario, conservando las maneras respetuosas de atender al ciudadano y la aplicación debe tener corrector de ortografía para que tanto el/a usuario/a como el/la servidor/a que atiende, tengan la posibilidad de corregir errores.

El tiempo máximo de duración de una consulta de chat es de 15 minutos, por lo que es necesario habilitar **un cronómetro para avisarle al usuario el tiempo que le queda.**

Si el/la usuario/a es grosero/a, el/la servidor/a que atiende debe finalizar la conversación mediante un botón; acto seguido, se cerrará la conversación y se indicará al usuario/a que su consulta se ha cerrado, utilizando el siguiente texto:

Su consulta se ha cerrado, por trato indebido con el funcionario que la atendió.

Si recurrentemente un/a usuario/a es maleducado e insistente en el chat, el sistema debe habilitar una herramienta para bloquear esa IP.

El/la servidor/a público que atiende, debe tener a su disposición los links de los servicios que presta el IPES y los de preguntas y respuestas frecuentes (FAQ) para enlazarlos a la conversación en el momento que se requiera, con el fin de responder la mayor cantidad de inquietudes en el menor tiempo.

Dependiendo de la solicitud, se debe indicar la forma de hacer un trámite presencial; en tal caso, el/la servidor/a público que atiende debe indicar direcciones precisas, horarios de atención y documentación completa que se debe llevar.

El/la servidor/a no está autorizado para revelar información confidencial de usuarios/as o funcionarios/as en las bases de datos del IPES, y/o datos personales por medio de chat. (Ley 1273-2006). El servicio de chat del IPES es un espacio donde se brinda información acerca de trámites y servicios que presta la entidad.

Reglamento Chat IPES

1. El chat de servicio al usuario IPES, es una herramienta de comunicación donde las personas pueden obtener información acerca de los trámites y servicios que presta la entidad. Por este medio no se dará información personal o confidencial de usuarios/as de la entidad.
2. Al acceder al servicio de Chat, el/la usuario/a declara conocer y aceptar el reglamento del Chat.
3. El Instituto para la Economía Social – IPES, no se responsabiliza por las opiniones y comentarios emitidos por los participantes en el Chat.
4. Todo usuario de servicio de Chat se compromete a:
 - a. Mantener una conducta decente y respetuosa cuando utiliza este servicio.
 - b. No usar lenguaje ofensivo ni calumnioso hacia los usuarios del Chat.
 - c. No violar leyes o reglamentos vigentes.
5. El IPES no se hace responsable por los daños que provengan del uso de este servicio.
6. El IPES se reserva el derecho de bloquear a los/as usuarios/as que infrinjan las reglas de uso del Chat.
7. El Instituto para la Economía Social – IPES no persigue ningún lucro, ganancia o interés comercial con los contenidos y enlaces que se publican en su sitio web o en el Chat de servicio al usuario.