



PROCEDIMIENTO: CHAT DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA.

OBJETIVO

El chat, es un servicio en línea que, ofrece la página web de la Personería de Floridablanca, la cual tiene como objeto atender y orientar de forma adecuada a los ciudadanos en general, a través de un asesor, que responderá las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos mediante las herramientas electrónicas que ofrece la página web.

ALCANCE

El proceso inicia con la recepción de la comunicación por medio de la página Web www.personeriadefloridablanca.gov.co, cuando el ciudadano ingresa al chat de la plataforma, dando clic en el botón ubicado en la parte inferior derecha de la página web, enseguida se llenan los requisitos que esta la señala y de inmediato se inicia la atención al usuario. El propósito de esta herramienta, es atender la solicitud o brindar información para satisfacer la necesidad manifestada por el ciudadano.

DEFINICIONES:

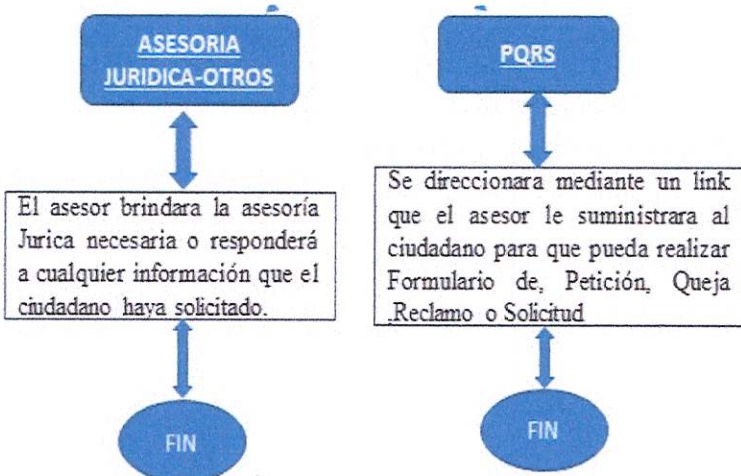
ASESOR: El Asesor es la persona encargada de brindar atención y orientación a los ciudadanos dentro de esta plataforma virtual. Para el proceso de atención el Asesor orienta al ciudadano para que, de forma libre manifieste su pregunta y esta sea resuelta de forma inmediata, logrando así un mejor resultado y satisfacción a nuestros usuarios.



PROCEDIMIENTO

<u>N</u>	<u>PROCEDIMIENTO</u>	<u>DESCRIPCION</u>
1	<pre> graph TD INICIO --> CHAT_DESCONECTADO[CHAT DESCONECTADO] CHAT_DESCONECTADO --> U1[El usuario puede dejar su requerimiento dejando su nombre y correo electrónico.] U1 --> A1[El asesor encargado enviara respuesta al correo electrónico que suministro el ciudadano.] A1 --> FIN((FIN)) </pre>	<ul style="list-style-type: none"> El Chat de la Personería de Floridablanca, es un herramienta que brinda la Página Web www.personeriadefloridablanca.gov.co. Su horario de atención es de lunes a viernes de 8:30 – 9:30 Am. <p>CHAT DESCONECTADO. ●</p> <p>Si el Chat aparece como "desconectado" el ciudadano tiene la opción de ingresar su nombre y su correo electrónico, y dejar su pregunta para que el asesor de turno, al conectarse a la plataforma, pueda responder a su solicitud y esta será enviada al correo electrónico que fue suministrado por el mismo ciudadano.</p>

2	<pre> graph TD INICIO --> CHAT_EN_CONEXION[CHAT EN CONEXION] CHAT_EN_CONEXION --> U2[El usuario puede dejar su requerimiento dejando su nombre y correo electrónico.] U2 --> A2[El asesor encargado enviara respuesta al correo electrónico que suministro el ciudadano.] A2 --> FIN((FIN)) CHAT_EN_CONEXION --> R1[Se inicia con la recepción de la comunicación con el ciudadano.] R1 --> A3[El asesor de turno le da la bienvenida al chat, y pide que suministre correo electrónico.] A3 --> R2[Se verifica la clase de solicitud que el ciudadano expresa en su requerimiento.] </pre>	<p>CHAT EN CONEXION. ●</p> <ul style="list-style-type: none"> Inicia el proceso con la recepción de la comunicación con el ciudadano, donde un asesor cordialmente lo saludara dándole la bienvenida al chat de la Personería de Floridablanca. A continuación, se pedirá de forma respetuosa que suministre un correo electrónico, para garantizar respuesta oportuna por si la comunicación se llega a cortar entre el ciudadano y el asesor. Se pide que de forma clara exprese su petición, queja, reclamo o solicitud. Se verifica la pregunta del ciudadano expresado en el asunto, y se determina cual es el procedimiento a seguir del asesor para brindar orientación al ciudadano y resolver de forma adecuada a su requerimiento.
---	--	---



ASESORÍA JURÍDICA – OTROS

- Muchas veces los ciudadanos solicitan mediante esta herramienta: asesoría jurídica o información sobre temas que no son competencia de la Personería. Si el tema no fuera de nuestra competencia, se le orientará al ciudadano remitiéndolo al respectivo competente, para que este lo resuelva de manera eficaz.
- La Personería Municipal de Floridablanca, conforme la Ley 136 de 1994 y 1551 de 2012, actúa como Ministerio Público, siendo el garante de todos los ciudadanos que tengan interrogantes sobre asuntos de carácter público o privado.
- Para aquellos casos en que la Personería tenga competencia en el tema, se asumirá por el asesor Profesional en Derecho, dando una orientación oportuna, de fondo y adecuada.

PQRS

- Para la atención de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, la Personería Municipal de Floridablanca, mediante su página web www.personeriadefloridablanca.gov.co, dispone de un formato preestablecido, al que el ciudadano tiene acceso de manera rápida e inmediata, garantizando la participación ciudadana, basada en un derecho que tienen todos los ciudadanos de pedir reconocimiento de un derecho, o que se resuelva una situación jurídica, que se le entregue información, se le permita consultar, examinar y requerir copias de documentos, realizar quejas y reclamos.
- Para esto el asesor encargado orientará al ciudadano, redireccionándolo, mediante el link <http://personeriadefloridablanca.gov.co/pqrs/> para que pueda hacerse efectivo su petición.

LUIS JOSE ESCAMILLA MORENO
PERSONERO MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA

Proyectado por: Paola Hernandez (Judicante)
Aprobado por: **ANGIE VANESSA OJEDA OSORIO**
Personera Delegada para la Vigilancia Administrativa, Política, Judicial y Ambiental

Calle 5 No. 8-25 Piso 3 - Palacio Municipal
Tel. 649 81 54 - Fax. 648 86 62 - email: pmf@personeriadefloridablanca.gov.co
www.personeriadefloridablanca.gov.co
Floridablanca - Santander