1. OBJETIVO

Atender y orientar de manera clara y oportuna las consultas o requerimientos que los ciudadanos realizan de la UAECD a través del Call Center o del servicio del chat.

2. ALCANCE

Inicia con la verificación que los aplicativos o elementos estén en funcionamiento para la atención del call center o del chat y finaliza completando los datos del "Reporte atenciones call center.

3. CONDICIONES ESPECIALES DE OPERACIÓN

3.1. Disponer de accesorios de comunicación para contestar las llamadas y la atención del chat.

3.2. Disponer de equipo de cómputo con los siguientes aplicativos funcionando correctamente:

- SIIC
- Catastro en línea
- Sistema CORDIS
- Aplicativo sistema telefónico
- Aplicativo sistema chat

3.3. Los funcionarios de la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano, que ejecutan este procedimiento deben conocer la siguiente información:

- Guía de Trámites y Servicios
- Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.
- Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas
- Resolución de trámites vigente y normograma del proceso.
- Manual de Servicio a la Ciudadanía.

3.4. Las líneas de atención telefónica de acceso a los ciudadanos son las siguientes:

- Conmutador 2 347 600 extensión 7600 y las asignadas para este fin.
- Línea gratuita 018000910488

COPIA NO CONTROLADA

3.5 TECNICAS GENERALES DE SERVICIO A TRAVÉS DEL CANAL TELEFÓNICO

3.5.1 Apertura: El teléfono debe contestarse siempre antes del tercer timbre.

3.5.2 Análisis y comprensión: Escuchar sigue siendo la premisa para entender la necesidad del Ciudadano, al igual que usar un lenguaje sencillo y poco técnico. Tenga a mano las herramientas y sistemas de información necesarios para brindar respuestas efectivas y concretas. Durante el tiempo de la llamada concéntrese completa y exclusivamente en la atención de la llamada; mantenga una actitud positiva y profesional, aun cuando el interlocutor no lo esté observando, puede percibir e interpretar su disposición por su grado de atención, su tono de voz y seguridad.

3.5.3 Intervención y solución: si la llamada es de un Ciudadano en busca de información, suminístrela sólo si está seguro de que conoce la respuesta, de lo contrario pídale al interlocutor que le de unos minutos mientras busca la información o infórmele que le devolverá la llamada.

3.6 REGLAS DE CORTESIA TELEFÓNICA

- Si debe ausentarse de su puesto de trabajo, así sea por corto tiempo, utilice las herramientas de ausencia del sistema telefónico marcando la opción que corresponda al motivo de retiro.
- Salude inmediatamente, jamás hablar con alguien más ni guardar silencio y mucho menos colgar.
- Reconozca a quien llama, una vez se conteste e inmediatamente después de saludar, solicite el nombre de quien llama. Escríbalo y eventualmente repita el nombre, así: '*Señor / señora apellido. Para dar trámite a su solicitud debe…'* Hacerlo hará que el interlocutor se sienta importante para el funcionario que lo atiende.
- Hable con claridad, vocalizando, ubique el teléfono aproximadamente a tres centímetros de la boca, puesto que el aparato está en condiciones de transmitir la voz con el volumen que necesita el interlocutor para escucharlo.
- En la medida en que el usuario va planteando sus inquietudes, vamos reforzando la escucha utilizando "comprendo", "le entiendo", o pidiendo que repita una información diciendo "disculpe, ¿puede repetirme la dirección?" o "¿me repite la fecha, por favor?".
- Cuando el usuario termine de presentar sus inquietudes y si el caso se percibe algo confuso, se le puede hacer un resumen de la información recibida para asegurarse de que se entendió completamente el requerimiento
- Jamás tome líquidos, coma, mastique chicle o tiene algún objeto en la boca mientras atiende una llamada. Así no lo vea, el interlocutor lo notará.
- Tampoco bostece, tosa o estornude sobre el auricular; si no puede evitarlo, tape y retire el auricular y luego ofrezca disculpas por la interrupción antes de continuar con la conversación.
- Dé explicaciones, en caso de tener que interrumpir la atención, solicítele al interlocutor que, por favor, le dé un momento. Trate de que este tiempo de espera no supere los 30 segundos. De ser necesario, retome el llamado informando al Ciudadano, siempre comenzando

COPIA NO CONTROLADA

con su nombre, así: *'Señor / señora apellido. Gracias por su espera'*. Y retome el curso de la conversación sin hacerle repetir al Ciudadano lo que ya le haya dicho. Utilice las herramientas de retención de llamada del aplicativo sistema telefónico.

- No disponga del tiempo del Ciudadano, si llegare a tener dificultades con los sistemas o cualquier otro para el suministro de la información, dígaselo al Ciudadano cordialmente y ofrézcale la posibilidad de contactarlo en cuanto la falla haya sido superada, por ejemplo, así: *'Señor / señora apellido: en el momento no dispongo de acceso a la fuente de información. Solucionarlo puede tomarme uno a dos minutos. Me comprometo a retornarle la llamada en ese tiempo al número que me indique o, si lo desea, puede esperar en la línea'. -Evite los silencios prolongados y mantenga un tono cálido, pero respetuoso.*
- Jamás tutee al Ciudadano y evite las frases secas y cortantes como: *'¿Qué necesita?', '¿cómo para que sería?', '¿a la orden?', etc.*
- Si se reciben llamadas solicitando contacto con funcionarios, amablemente se debe indicar que deben volver a marcar el conmutador, el sistema telefónico está programado para no poder transferir llamadas.
- Tenga siempre la precaución, al inicio de la llamada, de registrar los datos iniciales en el registro de llamadas. Solicítelos respetuosamente e indicando que son para el registro de su llamada.
- Al finalizar espere a que la persona que llamó cuelgue primero y luego hágalo usted con suavidad.
- Devuelva las llamadas oportunamente, lo más pronto que le sea posible.

3.7 SUMINISTRO DE INFORMACIÓN PERSONAL:

- No reciba y/o solicite datos que no correspondan con la función de la UAECD y que puedan afectar la privacidad de los datos personales de los usuarios.
- No suministre datos personales de servidores y/o contratistas, que hagan referencia a hábitos laborales, por ejemplo: hora de llegada o salida de la oficina, sitio donde almuerza.

3.8 Conocer que las llamadas son grabadas y podrán ser monitoreadas para calidad del servicio.

3.9 Conocer la Política de Seguridad Privacidad Condiciones de Uso y Protección de Datos Personales, la cual se encuentra publicada en la página web de la UAEC link: http://www.catastrobogota.gov.co/contacto/politicas-de-seguridad-privacidad-condiciones-de-uso-y-proteccion-de-datos-personales

3.10 Conocer las estrategias de servicio de atención a los ciudadanos, como el agendamiento de cita previa para atención presencial en los SuperCADE donde hace presencia la unidad, si así se lo establece la UAECD en el momento que lo determine.

3.11 La Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano, definirá el método y la estrategia para realizar encuestas de satisfacción a los usuarios que se comunican por este medio.

COPIA NO CONTROLADA

4. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS.

PRODUCTO	CLIENTE	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
Atención a las consultas o requerimientos relacionadas con trámites y servicios de la UAECD, a través de llamadas o del servicio del chat.	Usuarios Clientes Ciudadanía en general	Orientación clara y oportuna a las consultas o requerimientos de los usuarios que se comunican a través del canal telefónico.

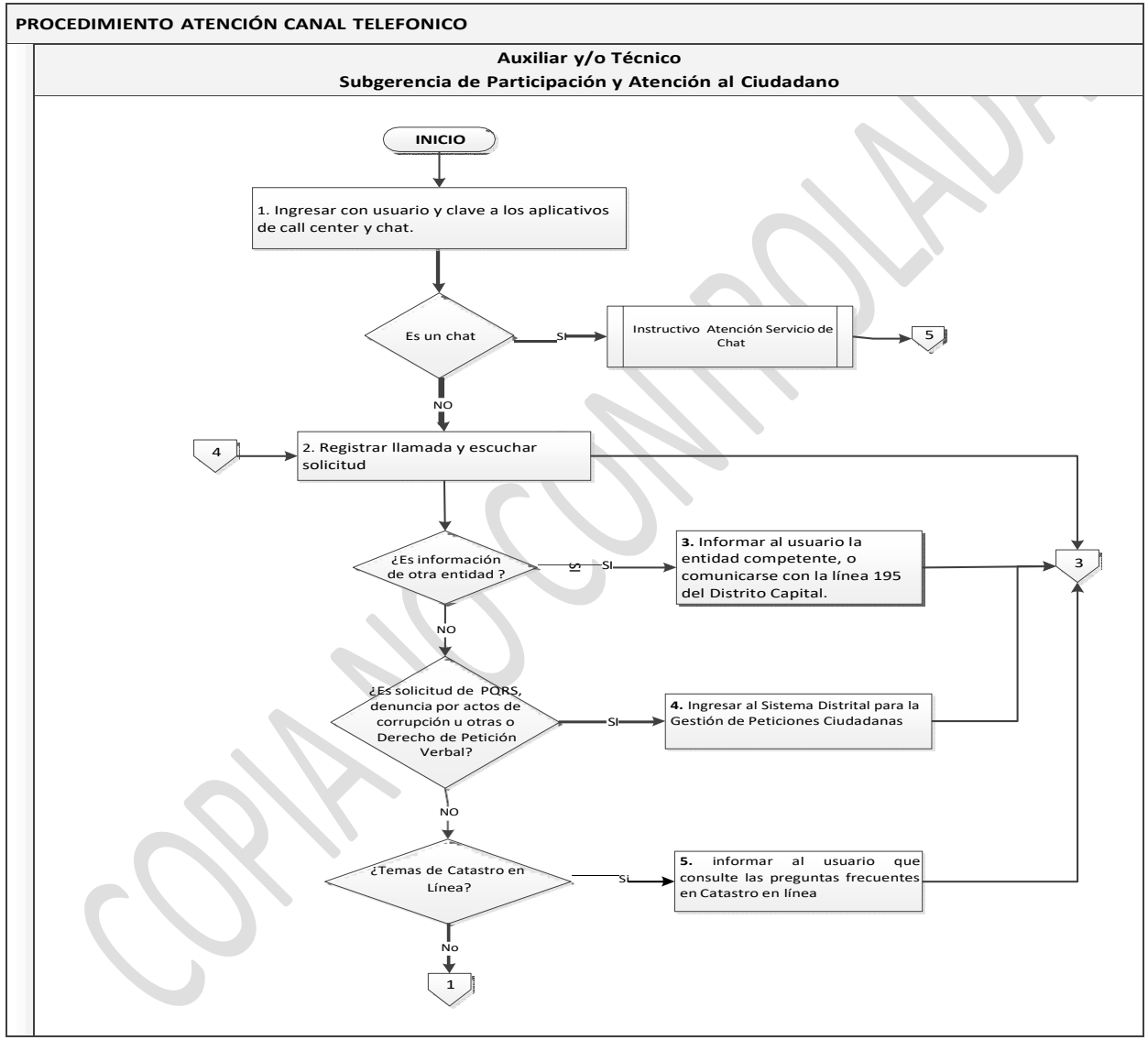
5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES ASOCIADOS

- **CORDIS:** Aplicativo de Correspondencia Distrital, el cual registra un número consecutivo de ingreso a las solicitudes (IR) o salida a los oficios de respuesta (EE).
- **CHIP:** Código de Homologación de información predial.
- **Guía de Trámites y Servicios**: Es el sistema oficial de información de trámites y servicios para el Distrito Capital, que junto con el Mapa Callejero conforman el Sistema Informativo de Trámites, Servicios y Punto de Atención, tienen como objeto orientar a la ciudadanía en relación con los requisitos, lugares y horarios de atención para la realización de los trámites o el acceso a los servicios de las entidades y organismos distritales, entidades de orden nacional y privado presentes en los CADE y SuperCADE.
- **Radicación**: Numero de consecutivo asignado a las solicitudes recepcionadas en la UAECD
- **Servicios en línea:** Aplicativo dispuesto en la página web de la UAECD, para que los usuarios, consulten o realicen seguimiento a sus radicaciones y además generen certificación catastral o de inscripción en el censo catastral (poseer o no vivienda).
- **SIIC:** Sistema Integrado de Información Catastral.
- **SUIT**: Sistema único de información de trámites.
- **SDQS**: Sistema Distrital "Bogotá Te Escucha" – SDQS, aplicativo, a través del cual, los ciudadanos pueden presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.
- Se encuentra definido el siguiente glosario técnico de consulta para la atención a los usuarios. http://www.catastrobogota.gov.co/noticia/para-resolver-las-dudas-sobre-los-terminos-catastrales-lo-mejor-es-este-glosario-tecnico

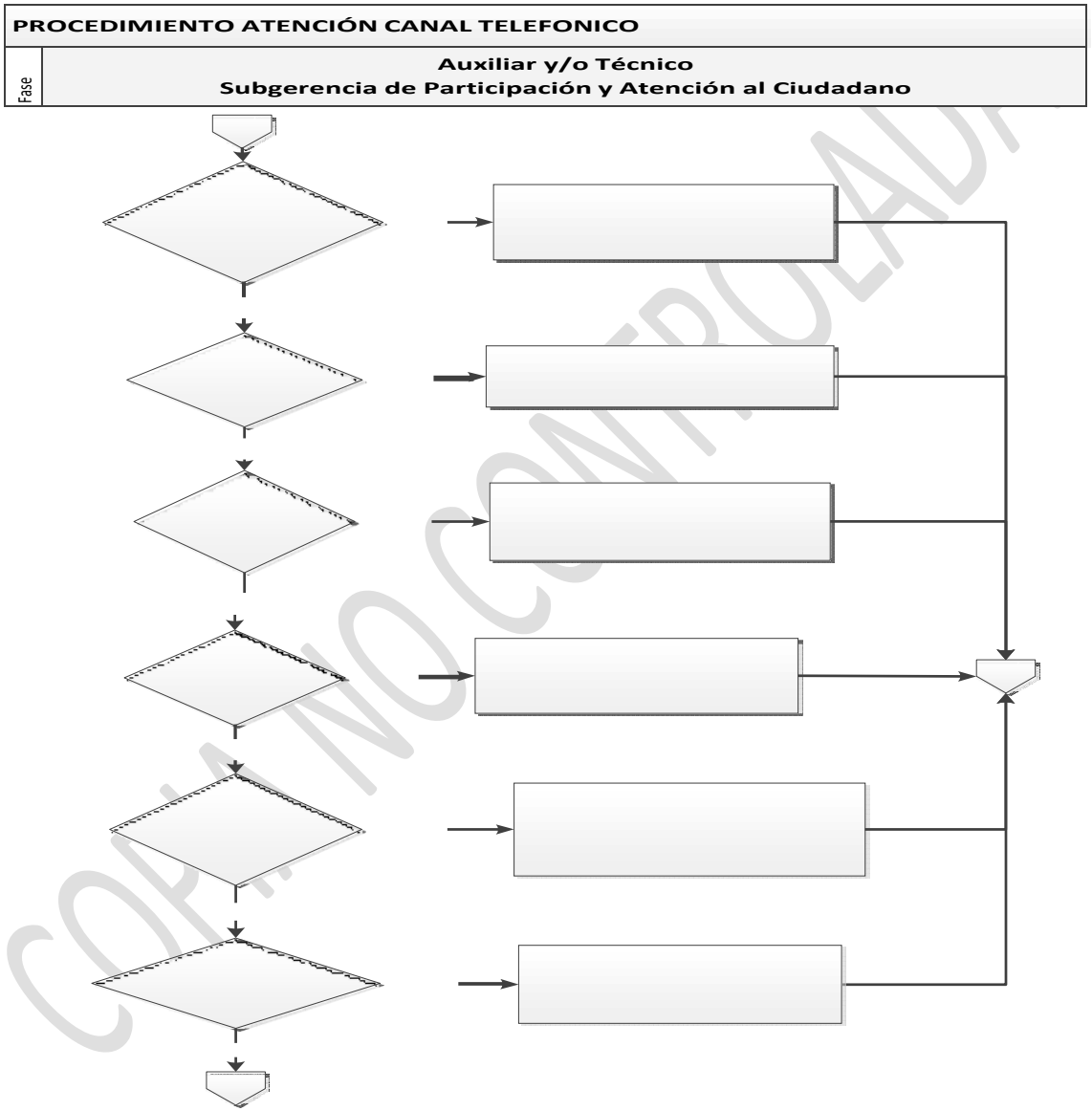
COPIA NO CONTROLADA

6. DIAGRAMA DE FLUJO

COPIA NO CONTROLADA



COPIA NO CONTROLADA



COPIA NO CONTROLADA

1

¿Información trámite de plusvalía? —Si— 6. Informar al usuario que en Catastro en Línea, puede Generar el recibo de plusvalía y/o agenda cita.

NO

¿Solicitud de estado de trámite SIIC? —SI— 7. Informar al usuario que va a transferir la llamada al IVR transaccional.

NO

¿Solicitud de Estado de CORDIS? —SI— 8. Ingresar al Sistema CORDIS, y con el número del Externo Recibido ER, o Externo Enviado EE, informa el estado del CORDIS.

NO

¿información del predio? —SI— 9. .Informar al usuario que genere el certificado catastral a través de Catastro en Línea. 3

NO

¿Información confirmando funcionario de Censo? —SI— 10. Consultar el listado de funcionarios que realizan el Censo Inmobiliario de Bogotá, y da respuesta a la solicitud del usuario.

NO

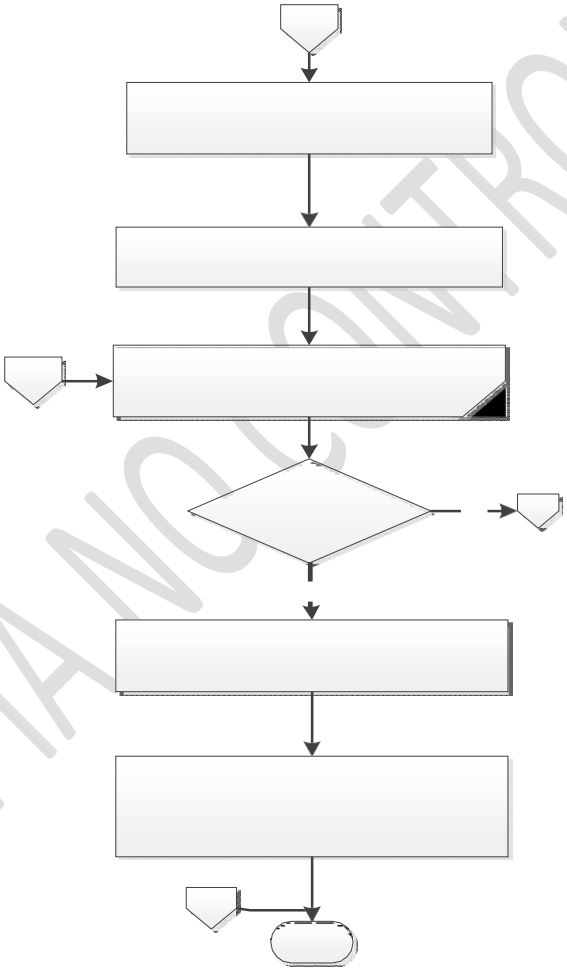
¿Información de requisitos de trámites, puntos de atención ? —SI— 11. Ingresar a la Guía de Trámites y Servicios, e informar sobre los documentos, puntos de atención

NO

2

COPIA NO CONTROLADA

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL TELEFONICO	
	Auxiliar y/o Técnico **Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano**



COPIA NO CONTROLADA

2

12. Informar que consultará el tema y llama una vez tenga una respuesta

13. Llamar al usuario para dar respuesta

3

14. Confirmar que la respuesta haya resuelto la solicitud

¿Fue resuelta la solicitud o inquietud?

NO 4

Si

15. Despedir al usuario según el protocolo

16. Completar los datos del "Reporte Atenciones call center" y enviar.

5

FIN

COPIA NO CONTROLADA

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y CONTROLES	TIEMPO *(Aproximado en horas)*	RESPONSABLE	FORMATOS/ REGISTROS
1.	**Ingresar con usuario y clave a los aplicativos de call center y chat.** Ingresa con el usuario y clave asignados al aplicativo de call center, se coloca la diadema y al aplicativo del servicio de chat, según asignación. La guía de trámites y servicios para la atención de llamadas o chat, según corresponda. Constata que los aplicativos estén funcionando correctamente, de lo contrario informa a la mesa de servicios el incidente presentado para que procedan a verificar y dar solución. ¿Es un requerimiento por el chat? Si, consulta el Instructivo Atención Servicio de Chat. FIN No, continua con la actividad 2.	0.13	Auxiliar y/o Técnico Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano	N/A
2.	**Registrar llamada y escuchar solicitud** Se contestan las llamadas que ingresan por las líneas telefónicas de atención al ciudadano, con voz agradable y buena modulación, saluda de acuerdo con el siguiente protocolo: *Buenos días/tardes, Línea de Atención al Usuario, habla con (nombre y apellido del Servidor Público), ¿con quién tengo el gusto de hablar?; espera que el usuario conteste y procede a decir: Señor(a) (nombre o apellido del usuario) voy a registrar la llamada, por favor me indica nombre y apellidos, número de cédula, teléfono y correo electrónico,*	0.05	Auxiliar y/o Técnico Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano	Reporte atenciones call center

COPIA NO CONTROLADA

	terminado el registro*, dice: ¿en qué le puedo servir?* El funcionario diligencia estos datos en el "Reporte atenciones call center" Escucha al usuario con atención para dar respuesta u orientar de acuerdo con su solicitud o consulta, la cual puede estar relacionada con los siguientes temas: ¿Es Información de otra entidad? Si, continua con la actividad 3 No, ¿Es solicitud de PQRS, denuncia por actos de corrupción u otros o Derecho de Petición Verbal? Si, continua con la actividad 4 No, ¿Temas de Catastro en Línea? Si, continua con la actividad 5 No, ¿Información trámite Plusvalía? Si, continua con la actividad 6 No, ¿Solicitud de estado de trámite SIIC? Si, continua con la actividad 7 No, ¿Solicitud de estado de un CORDIS? Si, continua con la actividad 8 No, ¿Información del predio? Si, continua con la actividad 9 No, ¿Información confirmando funcionario de Censo? Si, continua con la actividad 10 No, ¿Información de requisitos de los trámites, puntos de atención? Si, continua con la actividad 11			

COPIA NO CONTROLADA

3.	**Informar la entidad competente, o comunicarse con la línea 195 del Distrito Capital** Se indica al usuario que la Información solicitada es de otra entidad, si se tiene claridad sobre la entidad y el número se le suministra de lo contrario se remite a la línea del Distrito Capital número 195, se marca la casilla correspondiente a “otra entidad” en el “Reporte atenciones call center”. Continua con la actividad 14.	0.03	Auxiliar y/o Técnico Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano	Reporte atenciones call center
4.	**Ingresar al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.** Cuando el usuario expresa interés de colocar una queja, reclamo, sugerencia, felicitación, denuncia por actos de corrupción u otra, Derecho de Petición Verbal, ingresa con usuario y contraseña al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y registra la PQRS; una vez efectuado este registro procede a informarle el número de radicado y la manera de hacer seguimiento a su petición a través de este sistema. Procede a registrar lo actuado en el “Reporte atenciones call center”. Continua con la actividad 14.	0.15	Auxiliar y/o Técnico Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano	Reporte atenciones call center

COPIA NO CONTROLADA

5.	**Informar al Usuario que consulte las preguntas frecuentes en Catastro en Línea.** Le Informa que en la página de Catastro en línea https://catastroenlinea.catastrobogota.gov.co/cel/#/home se encuentra un enlace a Preguntas frecuentes para apoyo en el registro, descargar las certificaciones, trámites y servicios en línea, entre otros temas. También informa que puede consultar las guías publicadas en la página Catastro en línea CEL. Si no le ha llegado la clave, se sugiere revisar los correos SPAM. Se registra lo actuado en el "Reporte atenciones call center". Continua con la actividad 14.	0.03	Auxiliar y/o Técnico Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano	Reporte atenciones call center
6.	**Informar al usuario que en Catastro en Línea puede generar el recibo de plusvalía y/o agenda cita.** Informa al usuario que en la página de Catastro en línea puede generar los recibos para el pago de la plusvalía si desea más información puede agendar una cita, en el aplicativo "Agenda a un clic", ingresando a la página web de la Unidad, donde puede ubicar el SuperCADE, día y hora para ser atendida su consulta. Procede a registrar lo actuado en el "Reporte atenciones call center". Continua con la actividad 14.	0.05	Auxiliar y/o Técnico Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano	Reporte atenciones call center
7.	**Informar al usuario que va a transferir la llamada al IVR transaccional**.	0.05	Auxiliar	Reporte atenciones

COPIA NO CONTROLADA

	Informa que con el número de cédula de la persona que radicó y con el número de radicado SIIC puede consultar el estado del trámite en el IVR transaccional, verifica que el usuario haya entendido o no tenga más inquietudes y transfiere la llamada. Si el usuario necesita ampliar la información del IVR, le solicita indicar la calidad en la que actúa e ingresa al SIIC y consulta con el número de radicación el estado del trámite e informa la actividad en la que se encuentre la radicación de forma adecuada, para fácil entendimiento del usuario. • En ningún momento se debe dar el nombre del funcionario que realiza la actividad en la dependencia de estudio. • En ningún momento se debe transferir la llamada para ser atendida en el área de estudio. Se registra lo actuado en el "Reporte atenciones call center". Continua con la actividad 14.		y/o Técnico Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano	call center
8.	**Ingresar al Sistema CORDIS, con el número del Externo Recibido ER o Externo Enviado EE, informar el estado del CORDIS.** Solicita al usuario indicar en calidad en que actúa e ingresa en el Sistema CORDIS con usuario y clave asignada, solicita al usuario el número del Externo Recibido ER o del Externo Enviado EE, e informa: • El estado del CORDIS en lenguaje sencillo para entendimiento del usuario. • En ningún momento se debe transferir la llamada para ser atendida en el área de estudio. Se registra lo actuado en el Reporte atenciones call center	0.05	Auxiliar y/o Técnico Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano	Reporte atenciones call center

COPIA NO CONTROLADA

	Continua con la actividad 14.			
9.	**Informar al usuario que genere el certificado catastral a través de Catastro en Línea.** Se informa al usuario que para obtener Información del predio puede ingresar a la página de Catastro en Línea y generar el certificado catastral el cual contiene la información física, jurídica y económica del predio. De requerir el número del CHIP, lo puede consultar ingresando la dirección del predio. El aplicativo de Catastro en Línea contiene una lista de preguntas frecuentes para más información al usuario. Se registra la atención en el "Reporte atenciones call center". Continua con la actividad 14.	0.05	Auxiliar y/o Técnico Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano	Reporte atenciones call center
10.	**Consultar el listado de funcionarios que realiza el Censo Inmobiliario de Bogotá y da respuesta a la solicitud del usuario.** Se procede a revisar el listado suministrado por la Subgerencia de Información Física y Jurídica, confirma datos del funcionario (nombre y número de cédula de ciudadanía), al igual se le informa al usuario que éste se debe identificarse con el carnet de la Entidad. Se registra la información en el "Reporte atenciones call center". Continua con la actividad 14.	0.06	Auxiliar y/o Técnico Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano	Reporte atenciones call center
11.	**Ingresar a la Guía de Trámites y Servicios e Informar sobre los**	0.06	Auxiliar	Reporte atenciones

COPIA NO CONTROLADA

	documentos, puntos de atención. Ingresa a la Guía de Trámites y Servicios e informa según el requerimiento del usuario: <u>Requisitos de los trámites:</u> Da información de los documentos que debe presentar al momento de radicar la solicitud, según la resolución vigente y/o guía de trámites y servicios <u>Información sobre canales y puntos de atención:</u> Informar al usuario los canales de comunicación y los puntos de atención, en especial, la página de la Unidad y CATASTRO EN LÍNEA para consultas y trámites en línea. <u>Información de los procesos catastrales:</u> suministrar información sobre El Censo inmobiliarios en la ciudad o solicita información sobre temas muy técnicos de la Entidad podrá consultar a los profesionales de la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano, con el fin de suministrar la información precisa y de esta manera cubrir las expectativas del Usuario. Se registra la información en el “Reporte atenciones call center”. Continua con la actividad 14.		y/o Técnico Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano	call center
12.	**Informar que consultará el tema y lo llama una vez tenga una respuesta** Informa al usuario que consultará el tema y le devuelve la llamada una vez tenga una respuesta, para lo cual confirma el número de teléfono de contacto con el usuario. Se registra la información en el “Reporte atenciones call center”.	0.03	Auxiliar y/o Técnico Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano	Reporte atenciones call center

COPIA NO CONTROLADA

13.	**Llamar al usuario para dar respuesta** Llama al usuario una vez haya investigado el tema para dar respuesta a la solicitud del usuario. Se registra la información en el "Reporte atenciones call center".	0.07	Auxiliar y/o Técnico Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano	Reporte atenciones call center
14.	**Confirmar que la respuesta haya resuelto la solicitud** Al finalizar la llamada pregunta: *"ha sido clara la información suministrada y resuelta su inquietud,* "¿Hay algo más en que pueda servirle?" ¿Fue resuelta la solicitud o inquietud? No, regresa a la actividad No.2 Si, continua con la actividad 15 *(C) Esta actividad se establece como control del procedimiento, dado que, a través de esta, se verifica que haya dado una respuesta adecuada a la solicitud del usuario*	0.06	Auxiliar y/o Técnico Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano	N/A
15.	**Despedir al usuario según el protocolo** Se despide diciendo al ciudadano *"Muchas gracias, señor(a) (nombre o apellido) por comunicarse con la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital".*	0.03	Auxiliar y/o Técnico Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano	N/A

COPIA NO CONTROLADA

16.	**Completar los datos del "Reporte atenciones call center"** Completa los datos del reporte de atenciones, con las observaciones si hay lugar a ello y se envía de forma electrónica (Microsoft Forms), para la generación de estadísticas. FIN	0.03	Auxiliar y/o Técnico Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano	Reporte atenciones call center

8. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

No.	NOMBRE DEL DOCUMENTO Y/O REGISTRO	Caracterización Documental - TRD	CÓDIGO Y/O IDENTIFICACIÓN
1	Instructivo Atención Servicio de Chat		PCE-01-IN-01
2	Reporte atenciones call center (electrónico)	x	N/A

9. ANEXOS

ANEXO No.	NOMBRE DEL ANEXO
1	Flujograma en Visio

9. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

COPIA NO CONTROLADA

No.	NOMBRE DEL DOCUMENTO Y/O REGISTRO	Caracterización Documental - TRD	CÓDIGO Y/O IDENTIFICACIÓN
1	*Son aquellos documentos internos, tanto los que hacen parte del SGI, como aquellos registros que se generan en la ejecución del procedimiento. Lo que refiere a marco legal deberá ir en el normograma.* *Es importante que todo documento interno o externo relacionado en este ítem sea mencionado en el registro de las actividades, o mencionado en algún ítem del procedimiento.*	*Marque con una "X" aquellos documentos que hacen parte de los registros y/o evidencias del procedimiento y alimentan las caracterizaciones documentales para la definición de TRD.*	*Si el documento relacionado hacer parte del SGI indique el código que tiene.*
2	*Documentos técnicos*		*WW-YY-XX-ZZ*
3	*Formatos*		*WW-YY-XX-ZZ*
4	*Instructivos*		*WW-YY-XX-ZZ*

9. ANEXOS

ANEXO No.	NOMBRE DEL ANEXO
1	*Flujograma en Visio*

COPIA NO CONTROLADA