	Atención al Usuario	Código:	Versión:
		IN-AD-AU-002	V.1
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Página: 1 de 2		
	Título: Instructivo para la atención virtual HSJ	Revisado por:	
		Aprobado por:	


Instructivo para la atención virtual HSJ de Ayapel

1. Correo electrónico o sistema Pág. Web:

- El funcionario es el responsable del uso del correo electrónico o del usuario, por el cual no se le debe permitir a terceros acceder.
- El correo institucional no debe usarse para temas personales.
- Evitar utilizar mayúsculas sostenidas, excepto cuando corresponda por reglas de ortografía, antes de enviar la respuesta, revisar puntuación, ortografía, redacción y extensión de la información, en caso de que la respuesta sea larga dividirla en párrafos.
- Seguir el protocolo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.
- El funcionario debe asegurarse que debajo de la firma, aparezcan todos los datos para que el usuario lo identifique.

2. Chat y WhatsApp

- Empezar el servicio al ciudadano lo más pronto posible después de que éste acceda al chat o WhatsApp, y evitar demoras o tiempos de espera no justificados.
- Responder las preguntas por orden de entrada en el servicio.
- Si la solicitud no es clara, conviene preguntar algo del tipo: "¿Puede precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?" "¿Me puede facilitar algún dato adicional?"
- Verificar si ha entendido, poniéndolo en sus propias palabras, y confirmar con el ciudadano si es correcta esa versión.
- Una vez entendida la solicitud, buscar la información, preparar la respuesta e informar al ciudadano que esta tarea puede llevar un tiempo. Para ello se puede utilizar una frase como: "Por favor, espere un momento mientras encuentro la información que necesita".
- Al finalizar, enviar un mensaje de cierre al ciudadano para comprobar que entendió la respuesta.

	<h2>Atención al Usuario</h2>	Código:	Versión:
		IN-AD-AU-002	V.1
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Título: <h3>Instructivo para la atención virtual HSJ</h3>		
	Revisado por:	Aprobado por:	

- Una vez se haya confirmado que el ciudadano está conforme con la respuesta, hay que despedirse y agradecerle el uso del servicio.

Número	Control Cambios Descripción (en caso de no existir algún cambio, escriba no hay cambios o primera versión)	Fecha:	V:
		Página: 2	
Elaborado por:		Aprobado por Gerencia:	
Revisado por:		Aprobado por coordinador de Proceso:	