	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO			Código: 03-02-PR-04
	Proceso: Captura de Información	Versión: 9	Fecha: 2020-04-07	
	Subproceso: Conservación Catastral y Atención de Trámites			

1. OBJETIVO

Atender a los usuarios que se comunican vía telefónica o a través del CHAT, para brindar información clara y oportuna a las solicitudes e inquietudes relacionadas con la UAECD.

2. ALCANCE

Inicia con la verificación que los aplicativos o elementos estén en funcionamiento para la atención telefónica y termina con el envío del formato Reporte diario atención telefónica línea 7600 línea gratuita 018000910488, al funcionario encargado de las estadísticas.

3. CONDICIONES ESPECIALES DE OPERACIÓN


Se establecen las siguientes condiciones especiales de operación.

3.1. Disponer de accesorios de comunicación para contestar las llamadas.

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

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

3.3. Los funcionarios de la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario, que ejecutan este procedimiento deben conocer la siguiente información:

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO			Código: 03-02-PR-04
	Proceso: Captura de Información	Versión: 9	Fecha: 2020-04-07	
	Subproceso: Conservación Catastral y Atención de Trámites			

- Guía de Trámites y Servicios
- Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.
- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones
- 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

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
- Que le devolverá la llamada.

3.6 REGLAS DE CORTESIA TELEFÓNICA

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO			Código: 03-02-PR-04
	Proceso: Captura de Información	Versión: 9	Fecha: 2020-04-07	
	Subproceso: Conservación Catastral y Atención de Trámites			

- 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 llame. Escríbalo y eventualmente repita el nombre de quien llama, 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 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 unos xx 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.

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO			Código: 03-02-PR-04
	Proceso: Captura de Información	Versión: 9	Fecha: 2020-04-07	
	Subproceso: Conservación Catastral y Atención de Trámites			

- 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 formato de 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 Dar a conocer a los usuarios que las llamadas son grabadas y podrán ser monitoreadas para calidad del servicio.

3.9 La Gerencia Comercial y de Atención al Usuario, definirá el método y la estrategia para realizar encuestas de satisfacción a los usuarios que se comunican por este medio.

4. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS *Se describen aquellas necesidades y expectativas que los usuarios tienen respecto a los productos generados por medio de este procedimiento.*

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

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES ASOCIADOS

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO			Código: 03-02-PR-04
	Proceso: Captura de Información	Versión: 9	Fecha: 2020-04-07	
	Subproceso: Conservación Catastral y Atención de Trámites			

- **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>

6. DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

Proceso: Captura de Información

Subproceso: Conservación Catastral y Atención de Trámites

Versión:
9

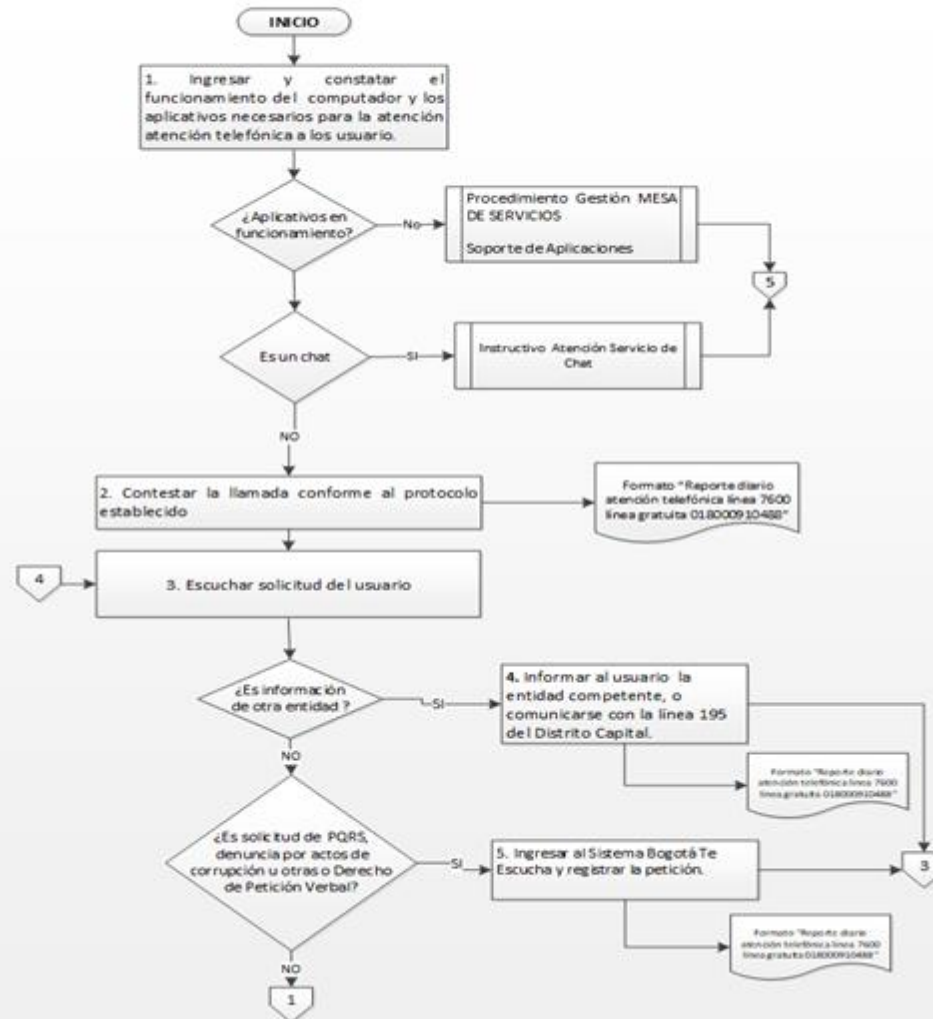
Fecha:
2020-04-07

Código:

03-02-PR-04

DIAGRAMA DE ATENCIÓN CANAL TELEFONICO

Auxiliar y/o Técnico



PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

Proceso: Captura de Información

Subproceso: Conservación Catastral y Atención de Trámites

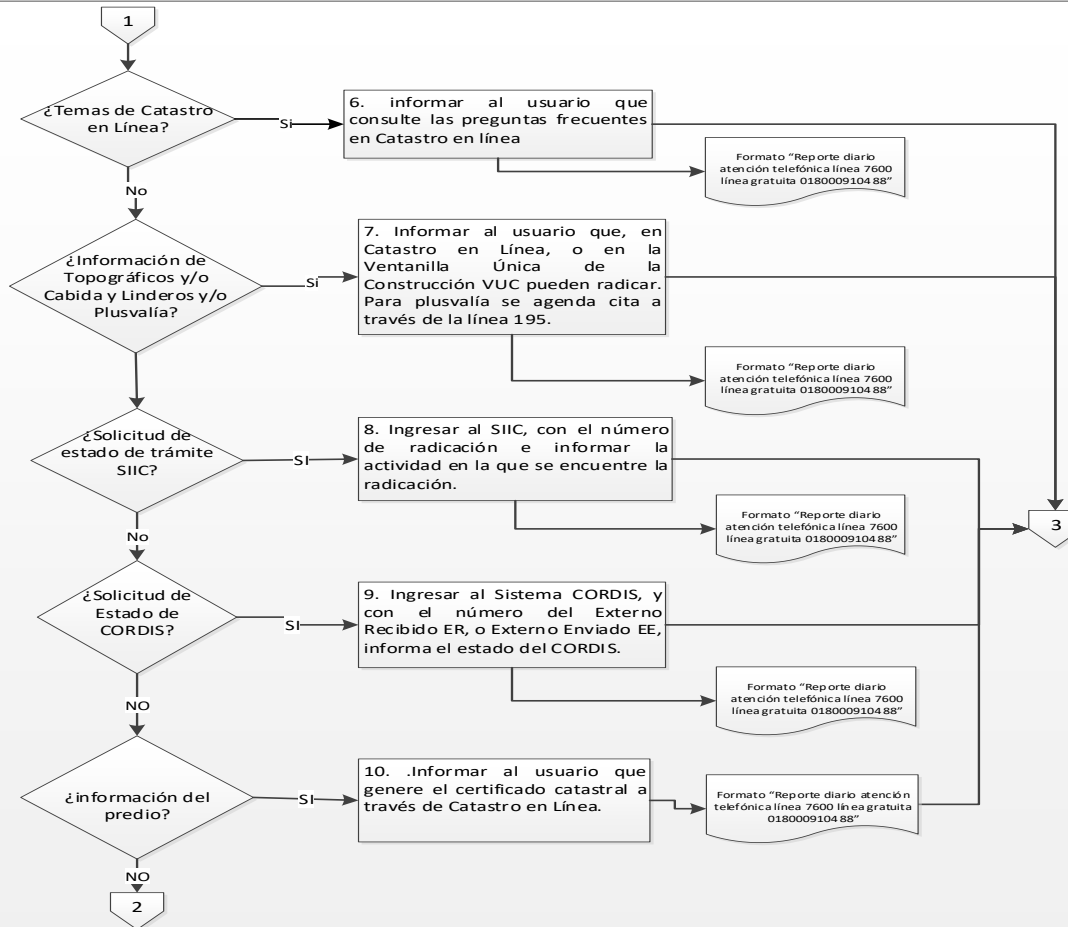
Versión:
9


Fecha:
2020-04-07

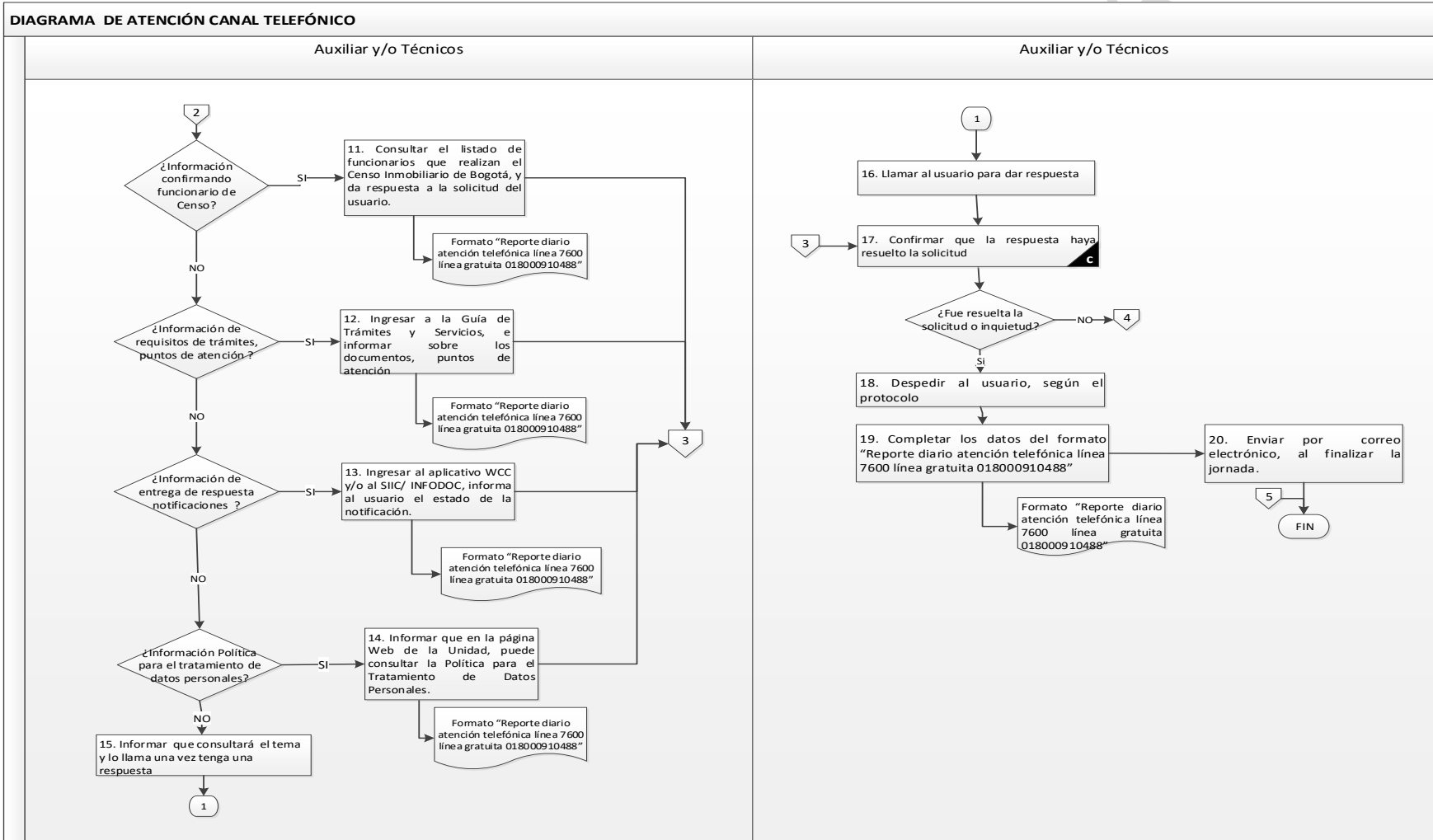
Código:
03-02-PR-04


DIAGRAMA DE ATENCIÓN CANAL TELEFONICO

Auxiliar y/o Técnico




	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO			Código: 03-02-PR-04	
	Proceso: Captura de Información		Versión: 9		Fecha: 2020-04-07
	Subproceso: Conservación Catastral y Atención de Trámites				




	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO			Código: 03-02-PR-04
	Proceso: Captura de Información	Versión: 9	Fecha: 2020-04-07	
	Subproceso: Conservación Catastral y Atención de Trámites			


4 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y CONTROLES	TIEMPO (Aproximado en horas)	RESPONSABLE	FORMATOS/ REGISTROS
1.	<p>Ingresar y constatar el funcionamiento del computador y los aplicativos necesarios para la atención telefónica a los usuarios.</p> <p>Ingresar con el usuario y clave asignado al computador y al Software telefónico, abre los aplicativos: SIIC, CORDIS, aplicativo de catastro en línea. Administración de usuarios, Guía de Trámites y Servicios, aplicativo de agenda incorporación de topográficos. Ubica para el diligenciamiento respectivo, el formato "Reporte diario atención telefónica línea 7600 línea gratuita 018000910488". Se coloca la diadema, revisa que sus elementos se encuentren en las condiciones apropiadas para el inicio de la recepción de llamadas.</p> <p>¿Aplicativos en funcionamiento? No: Informar a la mesa de servicios el incidente presentado y remite correo al líder funcional de la GCAU con copia al responsable de la dependencia, indicando el número de solicitud: para que procedan a verificar y dar solución, continúa con el procedimiento Gestión de Mesa de Servicios. Procedimiento soporte de aplicaciones Si: ¿Es un chat? Si: Consulta el Instructivo Atención Servicio de Chat NO: Continúa actividad 2.</p>	0.13	Auxiliar y/o Técnico Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	N/A

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO			Código: 03-02-PR-04
	Proceso: Captura de Información	Versión: 9	Fecha: 2020-04-07	
	Subproceso: Conservación Catastral y Atención de Trámites			


2.	<p>Contestar la llamada conforme al protocolo establecido.</p> <p>Contesta las llamadas que ingresan por las líneas telefónicas de atención al ciudadano, con voz agradable y buena modulación, saluda aplicando el siguiente protocolo: <i>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, terminado el registro, dice: ¿en qué le puedo servir?</i></p> <p>El funcionario diligencia estos datos en el formato "Reporte diario atención telefónica línea 7600 línea gratuita 018000910488".</p>	0.03	Auxiliar y/o Técnico Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	Formato Reporte diario atención telefónica línea 7600 línea gratuita 018000910488
3.	<p>Escuchar solicitud del usuario</p> <p>Escucha al usuario con atención, para poder dar respuesta apropiada a su solicitud, la cual puede estar relacionada con los siguientes temas:</p> <p>¿Es Información de otra entidad? Si: Continúa con la actividad 4 No: ¿Es solicitud de PQRS, denuncia por actos de corrupción u otros o Derecho de Petición Verbal? Si: Continúa con la actividad 5 No: ¿Temas de Catastro en Línea? Si: Continúa con la actividad 6 No: ¿Información de Topográficos y/o Cabida y Linderos y/o Plusvalía?</p>	0.05	Auxiliar y/o Técnico Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	Formato Reporte diario atención telefónica línea 7600 línea gratuita 018000910488

 Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO			Código: 03-02-PR-04
	Proceso: Captura de Información	Versión: 9	Fecha: 2020-04-07	
	Subproceso: Conservación Catastral y Atención de Trámites			


	<p>Si: Continúa con la actividad 7 No: ¿Solicitud de estado de trámite SIIC? Si: Continúa con la actividad 8 No: ¿Solicitud de estado de un CORDIS? Si: Continúa con la actividad 9 No: ¿Información del predio? Si: Continúa con la actividad 10 No: ¿Información confirmando funcionario de Censo Inmobiliario de Bogotá? Si: Continúa con la actividad 11 No: ¿Información de requisitos de los trámites, puntos de atención? Si: Continúa con la actividad 12 No: ¿Información de entrega de respuesta notificaciones? Si: Continúa con la actividad 13 No: ¿Información Política para el tratamiento de datos personales? Si: Continúa con la actividad 14 No: Continúa con la actividad 15</p>			
4.	<p>Informar al usuario la entidad competente, o comunicarse con la línea 195 del Distrito Capital</p> <p>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 formato “Reporte diario atención telefónica línea 7600 línea gratuita 018000910488”.</p> <p>Ir a la actividad 17.</p>	0.03	Auxiliar y/o Técnico Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	Formato Reporte diario atención telefónica línea 7600 línea gratuita 018000910488

 Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO			Código: 03-02-PR-04
	Proceso: Captura de Información	Versión: 9	Fecha: 2020-04-07	
	Subproceso: Conservación Catastral y Atención de Trámites			


5.	<p>Ingresar al Sistema Bogotá Te Escucha - SDQS y registrar la petición.</p> <p>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 clave asignada al Sistema Distrital Bogotá Te Escucha – SDQS y registra la PQRS solicitada por el usuario; 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.</p> <p>Procede a registrar lo actuado en el formato “Reporte diario atención telefónica línea 7600 línea gratuita 018000910488”.</p> <p>Ir a la actividad 17.</p>	0.15	Auxiliar y/o Técnico Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	Formato Reporte diario atención telefónica línea 7600 línea gratuita 018000910488
6.	<p>Informar al Usuario que consulte las preguntas frecuentes en Catastro en Línea.</p> <p>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.</p> <p>Si no le ha llegado la clave, se sugiere revisar los correos SPAM.</p> <p>Procede a registrar lo actuado en el formato “Reporte diario atención telefónica línea 7600 línea gratuita 018000910488”.</p>	0.03	Auxiliar y/o Técnico Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	Formato Reporte diario atención telefónica línea 7600 línea gratuita 018000910488

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO			Código: 03-02-PR-04
	Proceso: Captura de Información	Versión: 9	Fecha: 2020-04-07	
	Subproceso: Conservación Catastral y Atención de Trámites			


	Ir a la actividad 17.			
7.	<p>Informar al usuario que, en Catastro en Línea, o en la Ventanilla Única de la Construcción VUC pueden radicar. Para plusvalía se agenda cita a través de la línea 195.</p> <p>Informa al usuario que a través de Catastro en línea o en la VUC, la radicación virtual de los trámites de topográficos, asignación de nomenclatura, certificación cabida y linderos, englobles y Desenglobes de predios, Si requiere atención para aclarar dudas relacionadas con los requisitos, la VUC dispone de agendamiento.</p> <p>Cuando la solicitud es relacionada con el pago de plusvalía, se informa que los recibos se pueden generar por Catastro en Línea y si desea mayor información, el usuario puede llamar a la línea 195 para solicitar agendamiento.</p> <p>Procede a registrar lo actuado en el formato “Reporte diario atención telefónica línea 7600 línea gratuita 018000910488”.</p> <p>Ir a la actividad 17.</p>	0.05	Auxiliar y/o Técnico Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	Formato Reporte diario atención telefónica línea 7600 línea gratuita 018000910488
8.	<p>Ingresar al SIIC, con el número de radicación e informar la actividad en la que se encuentre la radicación.</p> <p>Con usuario y clave asignada ingresa al aplicativo SIIC, solicita al usuario el año y número de radicación y “Consulta estado de trámite”, Informa la actividad que registra en el SIIC de forma adecuada, para fácil entendimiento del usuario.</p>	0.05	Auxiliar y/o Técnico Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	Formato Reporte diario atención telefónica línea 7600 línea gratuita 018000910488

 Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO			Código: 03-02-PR-04
	Proceso: Captura de Información	Versión: 9	Fecha: 2020-04-07	
	Subproceso: Conservación Catastral y Atención de Trámites			


	<ul style="list-style-type: none"> 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. <p>Procede a registrar lo actuado en el formato "Reporte diario atención telefónica línea 7600 línea gratuita 018000910488".</p> <p>Ir a la actividad 17.</p>			
9.	<p>Ingresar al Sistema CORDIS, con el número del Externo Recibido ER o Externo Enviado EE, informar el estado del CORDIS.</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. <p>Registran lo actuado en el formato Reporte diario atención telefónica línea 7600 línea gratuita 018000910488.</p> <p>Ir a la actividad 17.</p>	0.05	Auxiliar y/o Técnico Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	Formato Reporte diario atención telefónica línea 7600 línea gratuita 018000910488
10.	<p>Informar al usuario que genere el certificado catastral a través de Catastro en Línea.</p>	0.05	Auxiliar y/o Técnico	"Reporte diario atención telefónica línea 7600 línea

 Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO			Código: 03-02-PR-04
	Proceso: Captura de Información	Versión: 9	Fecha: 2020-04-07	
	Subproceso: Conservación Catastral y Atención de Trámites			


	<p>Se informa al usuario que para obtener Información del predio puede ingresar a la página web de la Uaecd y genera el certificado catastral el cual contiene la información física, jurídica y económica del predio.</p> <p>De requerir el número del CHIP, lo puede consultar ingresando la dirección del predio.</p> <p>El aplicativo de Catastro en Línea contiene una lista de preguntas frecuentes para mayor información al usuario.</p> <p>Registra la atención en el formato “Reporte diario atención telefónica línea 7600 línea gratuita 018000910488”.</p> <p>Ir a la actividad 17.</p>		Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	gratuita 018000910488”
11.	<p>Consultar el listado de funcionarios que realiza el Censo Inmobiliario de Bogotá y da respuesta a la solicitud del usuario.</p> <p>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.</p> <p>Se registra la información en el “Reporte diario atención telefónica línea 7600 línea gratuita 018000910488”.</p> <p>Ir a la actividad 17.</p>	0.06	Auxiliar y/o Técnico Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	“Reporte diario atención telefónica línea 7600 línea gratuita 018000910488”
12.	<p>Ingresar a la Guía de Trámites y Servicios e Informar sobre los documentos, puntos de atención.</p>	0.06	Auxiliar y/o Técnico	“Reporte diario atención telefónica

 Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO			Código: 03-02-PR-04
	Proceso: Captura de Información	Versión: 9	Fecha: 2020-04-07	
	Subproceso: Conservación Catastral y Atención de Trámites			


	<p>Ingresar a la Guía de Trámites y Servicios e informa según el requerimiento del usuario:</p> <p><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</p> <p><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.</p> <p><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 Gerencia Comercial y de Atención al Usuario, con el fin de suministrar la información precisa y de esta manera cubrir las expectativas del Usuario.</p> <p>Se registra la información en el “Reporte diario atención telefónica línea 7600 línea gratuita 018000910488”.</p> <p>Ir a la actividad 17.</p>		Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	línea 7600 línea gratuita 018000910488”
13.	<p>Ingresar al aplicativo WCC y/o al SIIC/ INFODOC, informa al usuario el estado de la notificación.</p> <p>Ingresar a los aplicativos correspondientes e informa al usuario el estado de la notificación. Consultar Documento Técnico – Guía consulta comunicaciones enviadas y/o certificado de entrega exitosa notificación electrónica.</p>	0.13	Auxiliar y/o Técnico Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	“Reporte diario atención telefónica línea 7600 línea gratuita 018000910488”

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO			Código: 03-02-PR-04	
	Proceso: Captura de Información		Versión: 9		Fecha: 2020-04-07
	Subproceso: Conservación Catastral y Atención de Trámites				

	Ir a la actividad 17.			
14.	<p>Informar al usuario que en la página Web de la Unidad, puede consultar la Política para el tratamiento de datos personales.</p> <p>Se informa al usuario que en la página web de la Unidad, se encuentra publicada la política para el tratamiento de datos personales, con el propósito de que todas las personas puedan conocer, actualizar y rectificar los datos que se hayan recogido sobre ellas en las bases de datos o archivos que sean susceptibles de tratamiento por parte de la UAECD.</p> <p>Se registra la información en el “Reporte diario atención telefónica línea 7600 línea gratuita 018000910488”.</p> <p>Ir a la actividad 17.</p>	0.03	Auxiliar y/o Técnico Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	“Reporte diario atención telefónica línea 7600 línea gratuita 018000910488”
15.	<p>Informar que consultará el tema y lo llama una vez tenga una respuesta</p> <p>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.</p> <p>Se registra la información en el “Reporte diario atención telefónica línea 7600 línea gratuita 018000910488”.</p>	0.03	Auxiliar y/o Técnico Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	Reporte diario atención telefónica línea 7600 línea gratuita 018000910488”
16.	<p>Llamar al usuario para dar respuesta</p> <p>Llama al usuario una vez haya investigado el tema para dar respuesta a la solicitud del usuario.</p>	0.07	Auxiliar y/o Técnico	Reporte diario atención telefónica línea 7600 línea

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO			Código: 03-02-PR-04	
	Proceso: Captura de Información		Versión: 9		Fecha: 2020-04-07
	Subproceso: Conservación Catastral y Atención de Trámites				

	Se registra la información en el “Reporte diario atención telefónica línea 7600 línea gratuita 018000910488”.		Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	gratuita 018000910488”
17.	<p>Confirmar que la respuesta haya resuelto la solicitud</p> <p>Pregunta “<i>ha sido clara la información suministrada y resuelta su inquietud, “¿Hay algo más en que pueda servirle?”</i>”</p> <p>¿Fue resuelta la solicitud o inquietud?</p> <p>No: Regresa a la actividad No.3 Si: Continúa con la actividad 18.</p> <p><i>(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</i></p>	0.06	Auxiliar y/o Técnico Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	Formato Reporte diario atención telefónica línea 7600 línea gratuita 018000910488
18.	<p>Despedir al usuario según el protocolo</p> <p>Se despide diciendo al ciudadano “<i>Muchas gracias, señor(a) (nombre o apellido) por comunicarse con la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital</i>”.</p>	0.03	Auxiliar y/o Técnico Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	N/A
19.	Completar los datos del formato “Reporte diario atención telefónica línea 7600 línea gratuita 018000910488”	0.03	Auxiliar y/o Técnico	Formato Reporte diario atención telefónica línea 7600

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO			Código: 03-02-PR-04	
	Proceso: Captura de Información		Versión: 9		Fecha: 2020-04-07
	Subproceso: Conservación Catastral y Atención de Trámites				

	<p>Completa los datos del formato de Reporte diario atención telefónica línea 7600 línea gratuita 018000910488, donde se deja consignado además de los datos del ciudadano, el tema y lo actuado en la atención telefónica, para la generación de estadísticas.</p> <p>Las estadísticas de la atención del chat, se generan los reportes necesarios desde el aplicativo Cisco Finesse.</p>		Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	línea gratuita 018000910488 Aplicativo Cisco Finesse.
20.	<p>Enviar por correo electrónico, al finalizar la jornada.</p> <p>Envía diariamente al finalizar la jornada laboral, el “Formato Reporte diario atención telefónica línea 7600 línea gratuita 018000910488”, a los funcionarios asignados por la GCAU, además, indicando actividades requeridas por el responsable del proceso.</p>	0.03	Auxiliar y/o Técnico Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	Correo Electrónico

8. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

No.	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO Y/O IDENTIFICACIÓN
1	Reporte Diario Atención Telefónica Línea 7600 Línea gratuita 018000910488	03-02-FR-78
2	Instructivo Atención Servicio de Chat	03-02-IN-20

9. ANEXOS

ANEXO No.	NOMBRE DEL ANEXO
1	Flujograma en Visio
2	Formato de levantamiento de tiempos