

SECLYT - MGEYA	GERENCIA OPERATIVA ATENCIÓN AL PÚBLICO Y SERVICIOS DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA SUBGERENCIA OPERATIVA ATENCIÓN AL PÚBLICO	Código: GAP-MGEYA
	MANUAL PARA EL PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE ATENCIÓN CIUDADANA VIRTUAL BA A CARA A CARA	Fecha de Aprobación: de JULIO de 2022
		Páginas: Página 1 de 4

PROCEDIMIENTO OPERATIVO
ATENCIÓN CIUDADANA
VIRTUAL
BA CARA A CARA
JULIO 22

SECLYT - MGEYA	GERENCIA OPERATIVA ATENCIÓN AL PÚBLICO Y SERVICIOS DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA SUBGERENCIA OPERATIVA ATENCIÓN AL PÚBLICO	Código: GAP-MGEYA
		Versión: 1
	MANUAL PARA EL PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE ATENCIÓN CIUDADANA VIRTUAL BA A CARA A CARA	Fecha de Aprobación: de JULIO de 2022
		Páginas: Página 3 de 4

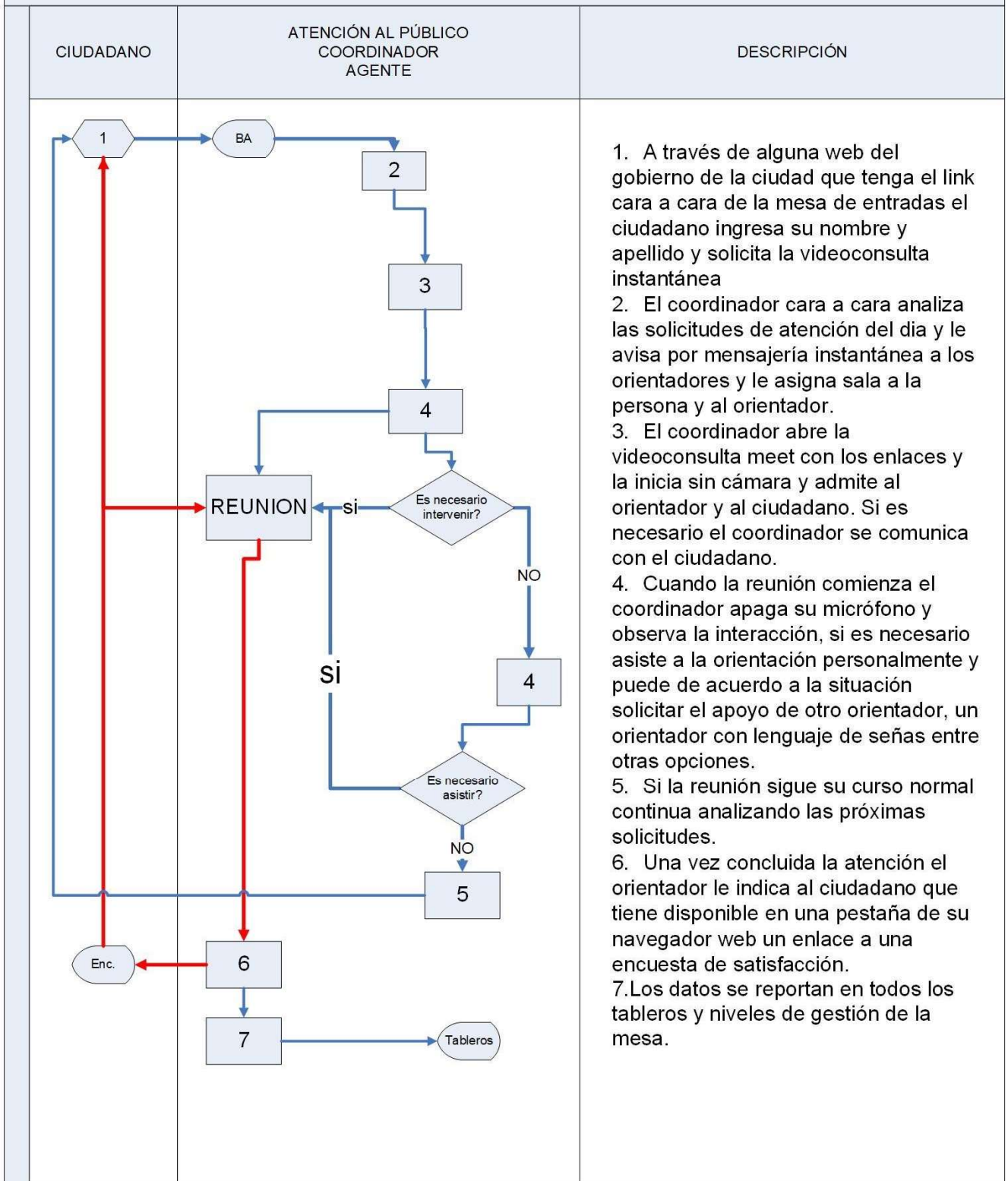
MANUAL PARA EL PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE ATENCION CIUDADANA VIRTUAL

BA CARA A CARA

Procedimiento	2	Atención Ciudadana Virtual “BA CARA@CARA”
Alcance	2	Desde la primer interacción con el ciudadano hasta su derivación.
Objetivo	2	Orientar al ciudadano y derivarlo según su requerimiento al canal competente.
Responsable	Descripción	
Subgerencia de Atención al Público	<ol style="list-style-type: none"> 1. A través de alguna web del gobierno de la ciudad que tenga el link cara a cara de la mesa de entradas el ciudadano ingresa su nombre y apellido y solicita la videoconsulta instantánea 2. El coordinador cara a cara analiza las solicitudes de atención del día y le avisa por mensajería instantánea a los orientadores y le asigna sala a la persona y al orientador. 3. El coordinador abre la videoconsulta meet con los enlaces y la inicia sin cámara y admite al orientador y al ciudadano. Si es necesario el coordinador se comunica con el ciudadano. 4. Cuando la reunión comienza el coordinador apaga su micrófono y observa la interacción, si es necesario asiste a la orientación personalmente y puede de acuerdo a la situación solicitar el apoyo de otro orientador, un orientador con lenguaje de señas entre otras opciones. 5. Si la reunión sigue su curso normal continua analizando las próximas solicitudes. 6. Una vez concluida la atención el orientador le indica al ciudadano que tiene disponible en una pestaña de su navegador web un enlace a una encuesta de satisfacción. 7. Los datos se reportan en todos los tableros y niveles de gestión de la mesa. 	

SECLYT - MGEYA	GERENCIA OPERATIVA ATENCIÓN AL PÚBLICO Y SERVICIOS DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA SUBGERENCIA OPERATIVA ATENCIÓN AL PÚBLICO	Código: GAP-MGEYA
		Versión: 1
	MANUAL PARA EL PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE ATENCIÓN CIUDADANA VIRTUAL BA A CARA A CARA	Fecha de Aprobación: de JULIO de 2022
		Páginas: Página 4 de 4

PROCESO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO POR VIDEOCONSULTA





G O B I E R N O D E L A C I U D A D D E B U E N O S A I R E S

"2022 - Año del 40° Aniversario de la Guerra de Malvinas. En homenaje a los veteranos y caídos en la defensa de las Islas Malvinas y el Atlántico Sur"

Hoja Adicional de Firmas
Informe gráfico

Número:

Buenos Aires,

Referencia: EX- 2020 - 23441518-GCABA-MGEYA. Procedimiento Operativo Atención virtual "BA Cara a Cara"

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 4 pagina/s.