

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Manual de Procedimientos de Recepción de Llamadas y Atención al Ciudadano

📞 6188-4141
☎ 524-9962 / 524-9929
🌐 parquelefevre.gob.pa



 **Parque Lefevre**
GOBIERNO LOCAL

ÍNDICE

I.	REVISIÓN Y APROBACIÓN	2
II.	CONTROL DE CAMBIOS	2
III.	TITULO	2
IV.	OBJETIVO DEL PROCESO.....	2
V.	ALCANCE.....	3
VI.	DEFINICIONES	3
VII.	RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO	4
VIII.	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES PARA EL PROCESO DE RECEPCION DE LLAMADAS	5
IX.	PROCESOS DE LLAMADAS A CIUDADANOS PARA AGENDAR LAS CITAS POR CLINIWEB (JUNTA COMUNAL).....	17
X.	ANEXOS	18

	Manual de Procedimientos de Recepción de Llamadas y Atención al Ciudadano	Fecha Emisión:	
		Versión:	1.0
		Código:	DSOC-002

I. REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaboró	Jorge Almillátegui	Analista de Procesos	Gobierno Local de Parque Lefevre
Revisó	Nombre	Puesto Laboral	Organización
Aprobó	Nombre	Puesto Laboral	Organización

II. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha de Modificación	Cambios realizados	Vigencias

III. TITULO

“Manual de Procedimientos de Recepción de llamadas y atención al Ciudadano”

IV. OBJETIVO DEL PROCESO

Objetivo General


El objetivo de este procedimiento es garantizar que todas las llamadas sean atendidas de manera profesional, eficiente y satisfactoria para el cliente.

Este manual establece los pasos necesarios para lograr una comunicación clara y efectiva con el cliente desde el momento en que se recibe la llamada hasta su conclusión.

Describir los pasos de cada procedimiento con el fin de tener claridad en su ejecución.

Objetivos Específicos

- ✓ Establecer los procedimientos pertinentes para la recepción y traslado de documentos escaneados, traslado de llamadas y correspondencias.
- ✓ Dictar las directrices para la atención a los usuarios que visiten nuestro Gobierno Local.

	Manual de Procedimientos de Recepción de Llamadas y Atención al Ciudadano	Fecha Emisión:	
		Versión:	1.0
		Código:	DSOC-002

V. ALCANCE

Este manual aplica a todos los funcionarios del Gobierno Local de Parque Lefevre, este incluye por vía telefónica, correo electrónico, atención presencial o WhatsApp.

Describe la gestión procedimiento en la recepción de las llamadas en el Gobierno Local de Parque Lefevre.

Las áreas que formaran parte de este procedimiento y velaran por su cumplimiento serán:

- a) Atención al cliente/recepción

VI. DEFINICIONES

Para entender los términos utilizados en el presente Manual, hemos desarrollado las siguientes definiciones:

- **Atención al cliente/ciudadano:** es garantizar una experiencia del cliente de manera positiva antes, durante y después de una solicitud o consulta.
- **Atención digital:** asistencia que se prestan a los ciudadanos/clientes a través de canales digitales.
- **Atención presencial:** que implica la presencia de la persona concernida.
- **Atención telefónica:** es un canal de comunicación no presencial, que funge como una línea de conexión entre la compañía y el ciudadano/cliente.
- **Cliente/Ciudadano:** persona que utiliza los servicios de un profesional o una institución.
- **CliniWeb:** Plataforma de salud digital que permite el acceso a servicios médicos en línea.
- **Datos personales:** cualquier información relativa a una persona física identificada o identificable.
- **Encuesta de Satisfacción:** instrumento para medir la percepción del ciudadano sobre el servicio recibido.
- **Gobierno local:** son organizaciones autónomas que dirigen la vida político-administrativa de la comunidad, establecida en un distrito, o bien un corregimiento.
- **Guion:** Texto predeterminado con información clave utilizado por atención al cliente al contestar llamadas telefónicas.
- **Numero de solicitud:** es el numero asignado a una solicitud.

- **Queja:** es la manifestación de inconformidad generada en el comportamiento, en la atención, denuncias, críticas relacionada con la prestación de un servicio.
- **Llamada de retorno:** llamada telefónica realizada para dar seguimiento a casos que requieren atención especial.
- **Requisitos:** una circunstancia o condición necesaria para que se proceda con algo.
- **Sistema CRM:** sistema para registrar todas las interacciones con los ciudadanos y dar seguimiento.
- **Solicitud ciudadana:** petición, queja, sugerencia o tramite presentando por un ciudadano ante la Junta Comunal.

VII. RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO

Las unidades o instancias administrativas que tienen responsabilidades en torno a la ejecución de este procedimiento son:

- ✓ Atención al ciudadano/recepción

Las siguientes unidades son los responsables de que se cumplan estos procedimientos:

- ✓ Atención al ciudadano/recepción
- ✓ Jefe de Bienestar Social

	Manual de Procedimientos de Recepción de Llamadas y Atención al Ciudadano	Fecha Emisión:	
		Versión:	1.0
		Código:	DSOC-002

VIII. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES PARA EL PROCESO DE RECEPCION DE LLAMADAS

Responsable	Tarea	Descripción
Ciudadano	1	Efectúa la llamada a atención al ciudadano del Gobierno Local de Parque Lefevre.
Atención al ciudadano	2	Si es una atención telefónica se procede con lo siguiente: Se contestan las llamadas que ingresan a la Junta Comunal, se brinda un saludo cordial y siguiendo el siguiente guion “ <i>buenos días, Gobierno Local de Parque Lefevre, como le podemos ayudar</i> ” con voz agradable y buena modulación y brinda su presentación.
Atención al ciudadano	3	Escucha al ciudadano para poder identificar la necesidad o problema de este.
Atención al ciudadano	4	Solicitud de información que no pueda proporcionar o tocar un tema con un departamento específico, se le comunicara al ciudadano que se le estaría transfiriendo a otra área o departamento.
Atención al ciudadano	5	Pregunta por los datos personales tales como nombre y apellido, dirección, número telefónico y correo electrónico.
Atención al ciudadano	6	De tener una solicitud, reporte, etc., se le informa al ciudadano los “ requisitos para hacer una solicitud ” (ver anexo 1) y de que datos importantes esta requiere.
Atención al ciudadano	7	Se le informa al ciudadano que puede enviar la solicitud por correo electrónico (info@parquelefevre.gob.pa) o traerla personalmente y luego se le estaría enviando al departamento adecuado.
Atención al ciudadano	8	Si es una atención presencial se procede con lo siguiente: Se brinda el saludo inicial “ <i>buenos días, un gusto saludarle mi nombre es ... del Gobierno Local de Parque Lefevre</i> ”, me indica su nombre completo.
Atención al ciudadano	9	Cuando se solicita un Visto Bueno , el proceso a seguir será el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Detallar todos los pasos necesarios primero al ciudadano (ver punto 12 al 22). • Se le comunicara al ciudadano que, una vez aprobado por nuestra parte, este solo sería un requisito que demanda el Municipio de Panamá. Luego el ciudadano deberá aproximarse al departamento correspondiente en el Municipio para su aprobación.

Responsable	Tarea	Descripción
Atención al ciudadano	10	<p>Al recibir una carta, se verifican lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisar nombre del Honorable Representante (Rodolfo Rodríguez) ▪ Fecha ▪ Correo electrónico ▪ Celular ▪ Información detallada de la solicitud
Atención al ciudadano	11	<p>Cuando se recibe Carta de Uso de Instalaciones, el proceso a seguir será el siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar que este dirigido a nombre del Honorable Representante (Rodolfo Rodríguez). 2. Que la carta tenga correo, contacto. 3. La carta debe indicar el día y lugar que solicita para el uso de las instalaciones. 4. Qué tipo de actividad desea realizar. 5. Horario solicitado. 6. Cantidad aprox. de personas para la actividad. 7. Nombre completo de la persona que solicita. 8. Sellar con firma y fecha. 9. Escanear. 10. Registrar en la carpeta correspondiente. 11. Ingresar la solicitud.
Atención al ciudadano	12	<p>Cuando se recibe Carta de Visto Bueno de Construcción de Empresa, el proceso a seguir será el siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nota dirigida al HR Rodolfo Rodríguez, Representante del Corregimiento de Parque Lefevre. <ul style="list-style-type: none"> ○ Nota correctamente dirigida al representante. Deberá detallar la construcción a realizar y el costo total de la obra. 2. Datos del solicitante: <ul style="list-style-type: none"> ○ Si es persona natural: Nombre y cedula del propietario. Si es una persona jurídica: Nombre de la Sociedad y Representante Legal. ○ Número de teléfono y correo electrónico. ○ Copia de cedula del solicitante y/o del Representante Legal. ○ Especificar costo del trabajo. 3. Plano de Ubicación: <ul style="list-style-type: none"> ○ Planos con las especificaciones de la construcción y la ubicación donde se realizará la misma. 4. Certificado de propiedad del Registro Público:

		<ul style="list-style-type: none"> ○ Copia del Certificado de propiedad del Registro Público de la finca donde se hará la construcción. 5. Contrato de Arrendamiento (si aplica): <ul style="list-style-type: none"> ○ Copia del contrato de arrendamiento. ○ Documento de autorización del propietario del inmueble a construir. 6. Idoneidad y registro de la Junta Técnica: <ul style="list-style-type: none"> ○ Copia de los idóneos encargados de la construcción. 7. Escanear. 8. Registrar en la carpeta correspondiente. 9. Ingresar la solicitud.
Atención al ciudadano	13	<p>Cuando se recibe Carta de Visto Bueno para Anuncios Publicitarios, el proceso a seguir será el siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nota dirigida al HR Rodolfo Rodríguez, Representante del Corregimiento de Parque Lefevre. <ul style="list-style-type: none"> ○ Nota correctamente dirigida al representante. Deberá detallar el tipo de anuncio publicitario y el tiempo de exposición del anuncio. 2. Datos del solicitante: <ul style="list-style-type: none"> ○ Si el propietario de la finca es una persona natural: Nombre y cedula del solicitante. Si es una persona jurídica: nombre de la entidad y representante legal. ○ Número de teléfono de contacto y correo electrónico. ○ Copia de cedula del solicitante y/o del representante legal. 3. Certificado de Propiedad del Registro Público: <ul style="list-style-type: none"> ○ Copia del Certificado de Propiedad del Registro Público de la finca donde se instalará el anuncio. 4. Contrato de Arrendamiento (Si aplica): <ul style="list-style-type: none"> ○ Copia del contrato de arrendamiento. ○ Documento de autorización del propietario a colocar el anuncio publicitario. ○ N/A (El solicitante es propietario). 5. Plano de Ubicación: <ul style="list-style-type: none"> ○ Croquis o mapa donde se instalará el anuncio o rotulo. 6. Plano Ilustrado del Anuncio o Rotulo y duración de su exposición: <ul style="list-style-type: none"> ○ Plano con las dimensiones del anuncio en metros. 7. Certificado del Registro Público o Pacto Social: <ul style="list-style-type: none"> ○ Copia del Certificado del Registro Público o Pacto Social actualizado.

		<p>8. Paz y Salvo Municipal:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Copia del Paz y Salvo de la propiedad de la finca. <p>9. Foto o Fotomontaje del Anuncio Publicitario:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Foto del anuncio si ya está instalado. ○ Fotomontaje del lugar con el anuncio, en caso de que aún no este instalado. ○ Especificar costo del trabajo. <p>10. Escanear.</p> <p>11. Registrar en la carpeta correspondiente.</p> <p>12. Ingresar la solicitud.</p>
Responsable	Tarea	Descripción
Atención al ciudadano	14	<p>Cuando se recibe Carta de Visto Bueno para Remodelación, el proceso a seguir será el siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nota dirigida al HR Rodolfo Rodríguez, Representante del Corregimiento de Parque Lefevre. <ul style="list-style-type: none"> ○ Nota correctamente dirigida al representante. Deberá detallar las remodelaciones a realizar y el costo total de la obra. 2. Datos del Solicitante: <ul style="list-style-type: none"> ○ Si es una persona natural: Nombre y cedula del Propietario; si es una persona jurídica: Nombre de la Sociedad y Representante Legal. ○ Número de teléfono y correo electrónico. ○ Copia de cedula del solicitante y/o del representante. ○ Especificar costo del trabajo. 3. Plano de Ubicación: <ul style="list-style-type: none"> ○ Dirección de donde se realizará la remodelación. Planos con las especificaciones de la remodelación y la ubicación donde se realizará la misma. 4. Certificado de propiedad del Registro Público: <ul style="list-style-type: none"> ○ Copia del Registro Público. 5. Contrato de Arrendamiento (Si aplica): <ul style="list-style-type: none"> ○ Copia del contrato de arrendamiento. ○ Documento de autorización del propietario del inmueble a construir. ○ N/A (El solicitante es propietario). 6. Idoneidad y registro de la junta técnica: <ul style="list-style-type: none"> ○ Copia de idoneidad de los encargados de la remodelación. 7. Escanear.

Responsable	Tarea	Descripción
		8. Registrar en la carpeta correspondiente. 9. Ingresar la solicitud.
Atención al ciudadano	15	<p>Cuando se recibe Carta de Visto Bueno para Utilización de Grúas y Montacarga, el proceso a seguir será el siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nota dirigida el HR Rodolfo Rodríguez. <ul style="list-style-type: none"> ○ Nota correctamente dirigida al representante. 2. Datos del Solicitante: <ul style="list-style-type: none"> ○ Si es una persona natural: Nombre y cedula del propietario. Si es una persona jurídica: Nombre de la sociedad y representante legal. ○ Número de teléfono y correo electrónico. ○ Copia de cedula del solicitante y/o del representante legal. 3. Permiso de Construcción: <ul style="list-style-type: none"> ○ Copia del permiso de construcción. 4. Certificado del Registro Público: <ul style="list-style-type: none"> ○ Certificado del Registro Público o Pacto Social del solicitante y del propietario del proyecto actualizado. 5. Especificaciones del Montacarga: <ul style="list-style-type: none"> ○ Documento con la marca, uso, capacidad y propietario del equipo. 6. Paz y Salvo Municipal: <ul style="list-style-type: none"> ○ Copia de Paz y Salvo otorgado por el Municipio de Panamá de la empresa encargada de los trabajos. 7. Escanear. 8. Registrar en la carpeta correspondiente. 9. Ingresar la solicitud.
Atención al ciudadano	16	<p>Cuando se recibe Carta de Visto Bueno de Movimiento de Tierra, el proceso a seguir será el siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nota de solicitud dirigida al HR Rodolfo Rodríguez. <ul style="list-style-type: none"> ○ Nota correctamente dirigida al Representante. 2. Datos del Solicitante: <ul style="list-style-type: none"> ○ Si es una persona natural: Nombre y cedula del propietario. Si es una persona jurídica: Nombre de la sociedad y representante legal. ○ Número de teléfono y correo electrónico. ○ Copia de cedula del solicitante y/o del representante legal. ○ Especificar costo del trabajo. 3. Planos de Ubicación: <ul style="list-style-type: none"> ○ Planos con las especificaciones del proyecto y la ubicación donde se realizará el mismo.

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Contrato de Arrendamiento (si aplica): <ul style="list-style-type: none"> ○ Copia del contrato de arrendamiento. ○ Documento de autorización del propietario para la obra. ○ Documento firmado y sellado por el idóneo encargado. 5. Escanear. 6. Registrar en la carpeta correspondiente. 7. Ingresar la solicitud.
Atención al ciudadano	17	<p>Cuando se recibe Carta de Visto Bueno para Demolición, el proceso a seguir será el siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nota de solicitud de VoBo dirigida al HR Rodolfo Rodríguez. <ul style="list-style-type: none"> ○ Nota correctamente dirigida al representante. Deberá detallar las demoliciones a realizar y el costo total de la obra. 2. Datos del Solicitante: <ul style="list-style-type: none"> ○ Si es una persona natural: Nombre y cedula del propietario; si es una persona jurídica: nombre de la sociedad y representante legal. ○ Número de teléfono y correo electrónico. ○ Copia de cedula del solicitante y/o del representante. ○ Especificar costo del trabajo. 3. Plano de Ubicación: <ul style="list-style-type: none"> ○ Dirección de donde se realizará la demolición. 4. Certificado de propiedad del Registro Público: <ul style="list-style-type: none"> ○ Copia de la finca donde se hará la demolición. 5. Contrato de Arrendamiento (Si aplica): <ul style="list-style-type: none"> ○ Copia del contrato de arrendamiento. ○ Documento de autorización del propietario del inmueble a demoler. ○ N/A (El solicitante es propietario). 6. Idoneidad y registro de la junta técnica: <ul style="list-style-type: none"> ○ Copia de idoneidad de los encargados de la demolición. 7. Escanear. 8. Registrar en la carpeta correspondiente. 9. Ingresar la solicitud.
Atención al ciudadano	18	<p>Cuando se recibe Carta de Visto Bueno de Uso de Acera (para carga y descarga de materiales para obras), el proceso a seguir será el siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nota de solicitud dirigida al HR Rodolfo Rodríguez. <ul style="list-style-type: none"> ○ Nota correctamente dirigida al representante. Deberá indicar el área de la acera a ocupar, dimensiones y periodo de tiempo por el cual se solicita.

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Datos del Solicitante: <ul style="list-style-type: none"> ○ Si es persona natural: Nombre y cedula del propietario; si es una persona jurídica: Nombre de la sociedad y representante legal. ○ Número de teléfono y correo electrónico. ○ Copia de cedula del solicitante y/o del representante. ○ Especificar costo del trabajo. 3. Ubicación del lote o inmueble: <ul style="list-style-type: none"> ○ Dirección del lote o inmueble donde se realizará el uso de acera, con su respectivo tomo, folio y código de ubicación. ○ Croquis de la finca aledaña a la acera. ○ Copia del plano de la ubicación general del proyecto. 4. Constructor o empresa responsable: <ul style="list-style-type: none"> ○ Copia de resolución de la junta técnica de la empresa constructora. 5. Permiso de construcción: <ul style="list-style-type: none"> ○ Copia de permiso de construcción vigente. 6. Certificado de Registro Público: <ul style="list-style-type: none"> ○ Del solicitante en caso de ser Persona Jurídica y copia de cedula del Representante Legal. 7. Escanear. 8. Registrar en la carpeta correspondiente. 9. Ingresar la solicitud.
Atención al ciudadano	19	<p>Cuando se recibe Carta de Visto de Uso de Actividad de Diversión Temporal, el proceso a seguir será el siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nota de solicitud dirigida al HR Rodolfo Rodríguez, representante de Parque Lefevre, firmada por el representante legal de la empresa o apoderado. 2. Indicar el valor del boleto en concepto de entrada si aplica. 3. Especificar si la actividad incluirá la venta o expendio de bebidas alcohólicas. 4. Determinar si la actividad es abierta a todo público o solo para mayores de edad. 5. Certificado de Registro Público de la empresa solicitante o persona natural: <ul style="list-style-type: none"> ○ Nota de autorización del propietario del lugar o copia del contrato en donde se realizará el evento. 6. Declaración por parte del solicitante donde conste su compromiso de adoptar medidas para la protección al entorno urbano, natural y medio ambiente del lugar donde se realizará el evento.

		<ol style="list-style-type: none"> 7. Escanear. 8. Registrar en la carpeta correspondiente. 9. Ingresar la solicitud.
Atención al ciudadano	20	<p>Cuando se recibe Carta de Visto Bueno para fiesta en Residencial o PH, el proceso a seguir será el siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nota de solicitud dirigida al HR Rodolfo Rodríguez, representante de Parque Lefevre, firmada por el representante legal de la empresa o apoderado. <ul style="list-style-type: none"> ○ Con datos completo del solicitante, fecha, horarios y dirección exacta de la actividad. ○ Copia de cedula del solicitante. ○ Recibo de luz o agua. ○ Croquis de la ubicación. ○ Nota de aprobación de la administración en caso de ser un PH. 2. Escanear. 3. Registrar en la carpeta correspondiente. 4. Ingresar la solicitud.
Atención al ciudadano	21	<p>Cuando se recibe Carta de Visto Bueno de Uso de Estacionamiento, el proceso a seguir será el siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nota de solicitud dirigida al HR Rodolfo Rodríguez, Representante del Corregimiento de Parque Lefevre: <ul style="list-style-type: none"> ○ Nota correctamente dirigida al representante. Deberá indicar el área a ocupar, dimensiones y periodo de tiempo por el cual se solicita. 2. Datos del Solicitante: <ul style="list-style-type: none"> ○ Si es una persona natural: Nombre y cedula del propietario; si es una persona jurídica: Nombre de la sociedad y representante legal. ○ Número de teléfono y correo electrónico. ○ Copia de cedula del solicitante y/o del representante. 3. Certificado de Registro Público: <ul style="list-style-type: none"> ○ Mapa de ubicación del espacio de acera solicitado. ○ Cantidad de estacionamientos a solicitar. 4. Escanear. 5. Registrar en la carpeta correspondiente. 6. Ingresar la solicitud.
Atención al ciudadano	22	<p>Cuando se recibe Carta de Visto Bueno para Emprendimiento Móvil (Carretillas de HotDogs, Buhonería, Foodtruck, Venta de Comida), el proceso a seguir será el siguiente:</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Nota de solicitud dirigida al HR Rodolfo Rodríguez, Representante del Corregimiento de Parque Lefevre: <ul style="list-style-type: none"> ○ Nota correctamente dirigida al representante. Deberá indicar el área de la acera a ocupar, dimensiones, periodo de tiempo por el cual se solicita y el tipo de mobiliario a colocar. 2. Datos del Solicitante: <ul style="list-style-type: none"> ○ Si es persona natural: Nombre y cedula del propietario; si es una persona jurídica: Nombre de la sociedad y representante legal. ○ Número de teléfono y correo electrónico. ○ Copia de cedula del solicitante y/o del representante. 3. Ubicación del lote o inmueble: <ul style="list-style-type: none"> ○ Dirección del lote o inmueble donde se realizará el uso de acera, con su respectivo tomo, folio y código de ubicación. ○ Indicar área de la acera a ocupar, dimensiones y periodo de tiempo por el cual se solicita. ○ Croquis del área a usar de la acera. 4. Contrato de Arrendamiento (si aplica): <ul style="list-style-type: none"> ○ Copia del contrato de arrendamiento. ○ Documento de autorización del propietario a colocar el mobiliario. ○ Identificación (El solicitante es propietario). 5. Certificado de Registro Público (si aplica): <ul style="list-style-type: none"> ○ Del solicitante en caso de ser Persona Jurídica y copia de cedula del representante legal. 6. Paz y Salvo Municipal: <ul style="list-style-type: none"> ○ Paz y Salvo Municipal vigente. 7. Escanear. 8. Registrar en la carpeta correspondiente. 9. Ingresar la solicitud.
Responsable	Tarea	Descripción
Atención al ciudadano	23	<p>Cuando se recibe Carta de Solicitud de Mobiliario, el proceso a seguir será el siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar que este dirigido a nombre del Honorable Representante (Rodolfo Rodríguez) 2. Que la carta tenga correo, contacto 3. La carta debe indicar el día que solicita el mobiliario 4. Para que tipo de actividad desea el mobiliario 5. Horario solicitado 6. Cantidad de mobiliario (sillas, mesas o toldas)

		<ol style="list-style-type: none"> 7. Donde se realiza la actividad a realizar 8. Nombre completo de la persona que solicita 9. Sellar con firma y fecha 10. Escanear 11. Registrar en la carpeta correspondiente 12. Ingresar a solicitudes
Atención al ciudadano	24	<p>Cuando se recibe Carta de Asistencia Social, el proceso a seguir será el siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar que este dirigido a nombre del Honorable Representante (Rodolfo Rodríguez) 2. Que la carta tenga correo, contacto 3. La carta debe tener la dirección del solicitante 4. Debe estar detallado la asistencia social solicita (anexo 2) <ul style="list-style-type: none"> ○ Depende de la solicitud debe anexar: <ul style="list-style-type: none"> • Máximo 3 cotizaciones de lo que solicita • Copia de cedula y acta de defunción con la cotización de la funeraria 5. Copia de la cedula 6. Debe llenar el formulario 7. Nombre completo de la persona que solicita 8. Sellar con firma y fecha 9. Escanear 10. Registrar en la carpeta correspondiente 11. Ingresar a solicitudes

Responsable	Tarea	Descripción
Atención al ciudadano	25	<p>Cuando se recibe Carta de Solicitud de Transporte, el proceso a seguir será el siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar que este dirigido a nombre del Honorable Representante (Rodolfo Rodríguez) 2. Que la carta tenga correo, contacto 3. La carta debe indicar el día que solicita el transporte 4. Hora de salida y regreso 5. De donde inicia el recorrido 6. A donde se dirige 7. Donde culmina el recorrido 8. Nombre completo del solicitante 9. Sellar con firma y fecha 10. Escanear 11. Registrar en la carpeta correspondiente 12. Ingresar a solicitudes
Atención al ciudadano	26	Luego recepción sella con firma y hora la carta brindada.
Atención al ciudadano	27	Escanea carta suministrada para ser enviada al departamento correspondiente e ingresar en el sistema CRM.
Atención al ciudadano	28	<p>Si es una atención digital se procede con lo siguiente:</p> <p>Se brinda el saludo inicial <i>“buenos días, un gusto saludarle mi nombre es del Gobierno Local de Parque Lefevre”</i>, me indica su nombre completo.</p>
Atención al ciudadano	29	Se solicita al ciudadano su correo electrónico, su dirección y se le pregunta cómo se le puede ayudar.
Atención al ciudadano	30	Si la solicitud requiere imagen, se solicita cordialmente fotos. Se le indica que se necesita para añadirlo al reporte o a la solicitud.
Atención al ciudadano	31	<p>Hacer consultas profundas a base del tema de la solicitud para obtener más información.</p> <p>Ejemplo solicitud de transporte: Me puede indicar hora de salida del bus y hora de regreso, cual es la ruta que realiza el bus etc....</p>
Atención al ciudadano	32	Despedirse del ciudadano y consultar si tiene alguna otra consulta, de no ser, se da por finalizada la llamada.
Atención al ciudadano	33	Se documenta y registra las llamadas y breve explicación de lo brindado por el ciudadano en el sistema CRM .

Responsable	Tarea	Descripción
Atención al ciudadano	34	Al ingresar la información al CRM se procede con el siguiente guion al ciudadano: Estimado/a le puede dar seguimiento al reporte con el número de solicitud que es .
Depto.	35	Cuando el departamento correspondiente tenga información o algún tipo de respuesta, este se lo comunicara a “atención al ciudadano” para que le dé la respuesta a su solicitud.
Atención al ciudadano	36	Teniendo respuesta por parte de los departamentos correspondientes, este contactara al ciudadano y le brindara la respuesta brindada para así dar fin al proceso de la solicitud.
Atención al ciudadano	37	<ul style="list-style-type: none"> • Efectúa la llamada al ciudadano por el medio disponible (teléfono, WhatsApp, etc.) • Se brinda un saludo cordial y siguiendo el siguiente guion “<i>buenos días/buenas tardes, Gobierno Local de Parque Lefevre, mi nombre es...</i>” • Se le solicita al ciudadano a completar la encuesta o se le pregunta como clasificaría su experiencia general con los servicios de la JCPL, cómo calificaría la amabilidad y actitud del personal que lo atendió, como evalúa el tiempo de respuesta para su solicitud, etc. • Consultar si tiene alguna sugerencia para mejorar. • Dar las gracias por completar la encuesta.
Ciudadano	38	Da su evaluación por el medio que fue contactado.
Atención al ciudadano	39	<ul style="list-style-type: none"> • Las respuestas se almacenan en una base de datos o formato en Excel, para llevar un registro. • Se identifican las tendencias: de ser posible las áreas con alto nivel de satisfacción y aquellas con quejas frecuentes.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

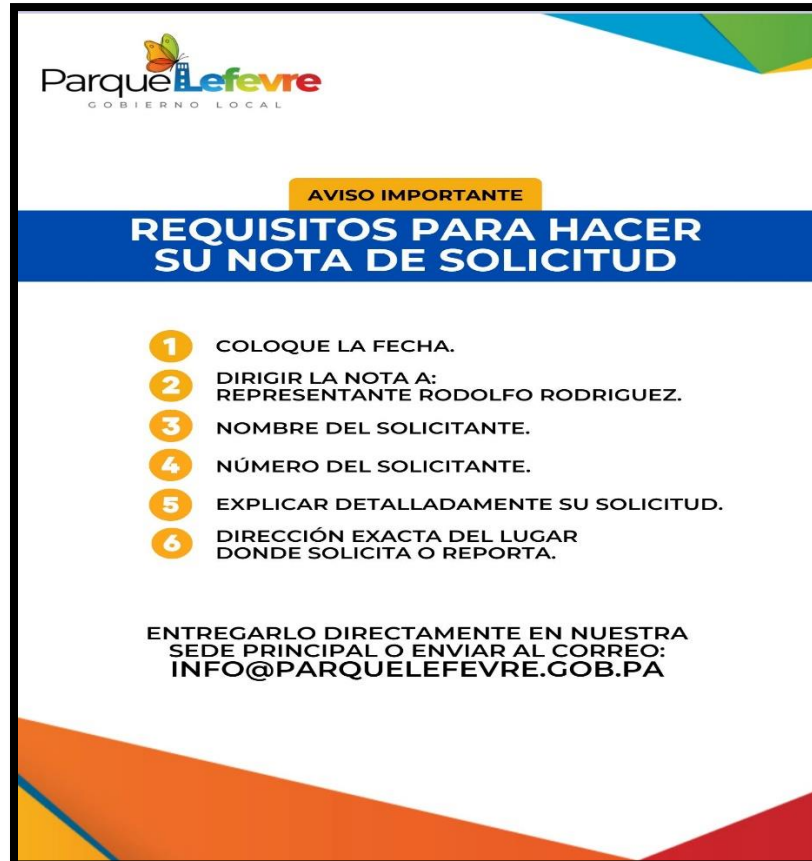
IX. PROCESOS DE LLAMADAS PARA RECORDATORIO Y CONFIRMACION DE ASISTENCIA DE LAS CITAS POR CLINIWEB (JUNTA COMUNAL)


Responsable	Tarea	Descripción
Atención al ciudadano	1	<ul style="list-style-type: none"> • Efectúa la llamada al ciudadano por el medio disponible (teléfono, WhatsApp, etc.). • Se brinda un saludo cordial y siguiendo el siguiente guion “<i>buenos días/buenas tardes, Gobierno Local de Parque Lefevre, mi nombre es...</i>” • Le informa al ciudadano el motivo de su llamada. • Verifica con el ciudadano los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Nombre completo. ○ Cédula. ○ Número de teléfono. • Entrega el mensaje al ciudadano (donde se menciona el recordatorio de la cita médica, convocatoria, motivo que no asistió a la cita, etc.). • Registra en el Cliniweb el registro del resultado de las llamadas (se logró atender el ciudadano/no se atendió, el motivo de este, se reagendan la cita, etc.). • En caso de cancelar la cita el ciudadano, la opción a tomar seria buscar otra persona para darle el cupo cancelado.
Atención al ciudadano	2	<p>Pasos de seguimiento al momento de contactar al ciudadano:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reintento si no se logró contactar al ciudadano (establecer número de intentos y horarios). • Actualización en el Cliniweb: observaciones de la llamada, cambio de datos si aplica. • Revisión de registro de llamadas hechas.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

	Manual de Procedimientos de Recepción de Llamadas y Atención al Ciudadano	Fecha Emisión:	
		Versión:	1.0
		Código:	DSOC-002

X. ANEXOS

Anexo No. 1






AVISO IMPORTANTE

REQUISITOS PARA HACER SU NOTA DE SOLICITUD

- 1** COLOQUE LA FECHA.
- 2** DIRIGIR LA NOTA A: REPRESENTANTE RODOLFO RODRIGUEZ.
- 3** NOMBRE DEL SOLICITANTE.
- 4** NÚMERO DEL SOLICITANTE.
- 5** EXPLICAR DETALLADAMENTE SU SOLICITUD.
- 6** DIRECCIÓN EXACTA DEL LUGAR DONDE SOLICITA O REPORTA.

ENTREGARLO DIRECTAMENTE EN NUESTRA SEDE PRINCIPAL O ENVIAR AL CORREO:
INFO@PARQUELEFEVRE.GOB.PA

Anexo No. 2



Parque Lefevre
GOBIERNO LOCAL

FORMULARIO DE RECEPCIÓN DE ASISTENCIA SOCIAL

OBSERVACIÓN:
anexar a esta solicitud los siguientes requisitos.

- Carta de solicitud de ayuda
- Copia de cedula del solicitante
- 3 cotizaciones de lo solicitado

Fecha _____

Nombre _____

Dirección _____

Celular _____ Teléfono residencial _____

Detalle de forma breve su solicitud

Recibido por: _____

.....

PARA USO DEL DEPARTAMENTO

Respuesta:

Fecha _____ Firma _____