



CIRCULAR INTERNA N° 10 DE 2021

FECHA: 08/09/2021

DE: SECRETARÍA GENERAL

PARA: SECRETARIOS, GERENTES Y JEFES DE OFICINA

ASUNTO: SOLICITUD ASIGNACIÓN DE PERSONA DE APOYO PARA RESOLUCIÓN DE DUDAS QUE INGRESARÁN POR EL CONTACT CENTER DE ALCALDÍA

Con el objetivo mejorar la eficiencia de los servicios de Atención al Ciudadano por parte de la administración central del Distrito se ha implementado un servicio de omnicanalidad que integrará el BOT del Distrito, el omniturno, el centro de atención telefónica y aumentará el uso de la página web. En consecuencia, para garantizar el éxito de la integración se requiere implementar la interoperabilidad con todas las oficinas que integran la Alcaldía Distrital de Barranquilla, con el fin de tener una atención 360 al ciudadano.

Teniendo en cuenta lo anterior, se hace necesario solicitarles a las distintas dependencias cumplir con el deber de mantener informada a la Oficina de Relación al Ciudadano de todos los cambios que se den en sus diferentes trámites y servicios con el fin de actualizar de manera inmediata la información compartida al ciudadano desde la plataforma de omnicanalidad (Línea 195, Chatbot, WhatsApp, Telegram, Omniturno).

Solicitamos a cada secretario, gerentes y jefe de oficina asignar a uno o varios responsables de responder las consultas que no pudieren ser resueltas a través de la información consignada en los diferentes canales anteriormente mencionados; esta(s) persona(s) deberá(n) tener disponibilidad de tiempo durante su jornada laboral para contestar telefónicamente o a través de correo electrónico -en un plazo no máximo a 12 horas- las consultas consignadas.

Por tal motivo, en un término prudencial, es decir, lo más pronto posible, cada Dependencia deberá remitir los datos tales como nombre completo, cargo que ocupa, líneas de contacto (email y celular) de la o las personas asignadas para tal responsabilidad.

La información deberá ser remitida al correo electrónico institucional mcovilla@barranquilla.gov.co de la funcionaria Melissa Covilla Acosta, de la Oficina de Relación con el Ciudadano, con copia al correo kmoreno@barranquilla.gov.co de la Dra. Karen Moreno Echeverri, Jefe de Oficina (E).

Agradezco su gestión y colaboración,

MARÍA MONICA HERNÁNDEZ UCRÓS
Secretaria General
Secretaria General del Distrito

*Proyectó: Tatiana Aguilar Támara – Abogada Externa – Oficina de Relación con el Ciudadano
Revisó: Karen Moreno Echeverri – Jefe de Oficina (E) - Oficina de Relación con el Ciudadano*

