



CONDICIONES DE OPERACIÓN PARA ATENCIÓN VIRTUAL (CHAT) Y FOROS

DEFINICION DE CHAT: El chat (término proveniente del inglés que en español equivale a charla), también conocido como cibercharla, designa una comunicación escrita realizada de manera instantánea mediante el uso de un software y a través de Internet entre dos o más personas ya sea de manera pública o privada.

DEFINICION DE FORO: Foro en Internet, es una aplicación web que da soporte a discusiones u opiniones en línea, permitiendo al usuario poder expresar su idea o comentario respecto al tema tratado, la programación de los foros sobre temas relevantes y de actualidad, se informarán a través del portal www.putumayo.gov.co, y medios de comunicación previstos por la Oficina de Prensa, con un tiempo prudente las fechas y horas de realización, generando la participación masiva de la ciudadanía.

Antes de usar la herramienta de atención virtual online, por favor verifique si su inquietud se encuentra en la lista de preguntas frecuentes del portal www.putumayo.gov.co, si ya consultó esa página y no encontró respuesta, por favor ingrese al chat para conectarse con la persona encargada de la Atención al Usuario en Línea de la Gobernación de Putumayo.

Horarios de Atención virtual (chat):

El sistema de atención virtual se encuentra habilitado De lunes a viernes de **9am - 11am y de 3pm - 5pm**; hay que tener en cuenta que si hay algún evento extra en la Gobernación de Putumayo también estará deshabilitado el servicio.

Requisitos para acceder a los servicios:

- ✓ Para acceder a este servicio debe en primer lugar revisar la conexión de internet de su equipo.
- ✓ Para acceder a la atención virtual (Chat) se debe Ingresar a la página de la Gobernación www.putumayo.gov.co y hacer clic en el icono ubicado en el menú lateral derecho del portal (Atención Virtual).
- ✓ Para acceder a los foros menú: Inicio ▶ Atención al ciudadano ▶ Foro institucional.

Características:

- ✓ Gratuito.
- ✓ Privacidad en las conversaciones (Atención virtual)
- ✓ Disponible para el público en general.
- ✓ Servicio brindado por personal autorizado por la Gobernación de putumayo para la atención al usuario en línea.

Políticas de Uso del Chat:

Al ingresar en el CHAT Y FOROS de la Gobernación del Departamento de Putumayo en el portal web www.putumayo.gov.co acuerda estar legalmente sometido a los siguientes términos. En caso contrario por favor no se registre y/o use esta herramienta de interacción en línea. Podemos cambiar estos términos en cualquier momento e intentaríamos avisarle, sin embargo sería prudente que periódicamente revise estos términos por su cuenta. Seguir usando el CHAT y FOROS de la Gobernación del Departamento de Putumayo, después de esos cambios significa que acuerda estar legalmente sometido a esos nuevos términos tal como fueron actualizados y/o reformados:



REPUBLICA DE COLOMBIA
GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO
"Marca la diferencia"



Servicios Administrativos

- Los usuarios para acceder al servicio de atención virtual deben ingresar el nombre, correo electrónico, mediante el cual se identifiquen (no es permitido usar expresiones vulgares u ofensivas o nombres de personajes públicos).
- Las consultas a realizarse deben ser breves, **NO** se dará respuesta por este medio a Peticiones, quejas, reclamos o denuncias ya que existe un espacio para dichos trámites: Inicio ▶ Atención al ciudadano ▶ [Peticiones, quejas, reclamos y Denuncias](#), ni tampoco para radicar documentos.
- No se permite el uso de lenguaje inapropiado: el usuario acuerda no enviar ningún contenido abusivo, obsceno, vulgar, difamatorio, indecente, amenazante, sexual o cualquier otro material que pueda afectar las buenas políticas del estado e irrespetar a los usuarios.
- Dirigirse en buenos modales al personal que brinda el servicio.
- El tiempo permitido para las consultas a través del servicio de atención virtual **NO** debe exceder los 3 minutos; caso contrario la plataforma finalizara la conversación automáticamente.
- Las direcciones IP de todos los envíos son registradas como ayuda para reforzar estas condiciones.
- Para el servicio de atención en línea las conversaciones (CHAT) quedaran almacenadas en un correo electrónico de la entidad y una copia en la cuenta de correo registrada por el usuario que usa el servicio.
- El mal uso del servicio será sancionado con la restricción inmediata del usuario que se haya conectado, con independencia de las acciones legales que en su momento la Gobernación del Putumayo pueda ejercer conforme a derecho.

Elaborado por: OFICINA DE SISTEMAS 2013.