

Línea Ciudadana
Servicio Gratuito 1-200
ACCESO DE INFORMACION
LINEA 1-200

La línea telefónica envuelve el uso de teléfonos y de faxes. Se propone el diseño de un formato de atención al público y mensajería de voz, de manera que éstas no sólo sirvan para “recibir” las demandas de los ciudadanos, sino también para registrar dichas llamadas y guardarlas para luego extraer la información y responder a las inquietudes de los ciudadanos.

El formato debe incluir: nombre, cédula de identificación, domicilio, número de teléfono y fax, dirección electrónica, motivo de la llamada (sugerencia, petición de información, breve comentario sobre proyecto en discusión, etc.).

La línea será gratis, para incentivar el uso de dicho canal de comunicación, dicha línea se publicará en la página Web, los medios de comunicación, para asegurar su conocimiento y uso por parte de los ciudadanos.

Los teléfonos actualizados de las Secretarías de Estado, se pondrán a disposición para canalizar las llamadas de competencia extrainstitucional.

El área de información y acceso electrónico tramitará la llamada a los órganos y congresista correspondientes, organizará y mantendrá actualizado un Banco de datos, formulará un reporte quincenal a los y las congresistas y bloques y presentará un informe mensual al Comité de información y acceso. Se elaborará un formato de tramitación, de reporte y de informe.

Definición:

Centro de atención y absolución de consultas, en la que se responde a las inquietudes formuladas por los ciudadanos, vía telefónica.

Objetivos:

1. Orientar y asesorar a los ciudadanos sobre los procedimientos parlamentarios.
2. Orientar a los ciudadanos sobre los servicios que presta el Senado de la República.
3. Informar a los ciudadanos sobre el estado en que se encuentran los documentos presentados a la Institución.
4. Informar a los ciudadanos sobre la organización y funciones del Senado y los senadores.
5. Recepcionar reclamos que formulen los ciudadanos sobre las instancias administrativas del Senado.
6. Orientar a los ciudadanos respecto al servicio que prestan otras instituciones del Estado y cómo recurrir a ellas.
7. Orientar a los ciudadanos sobre cómo canalizar reclamos o denuncias sobre Instituciones o funcionarios del Estado.

Personal:

- Un Supervisor: Apoya a los Orientadores, realiza seguimiento de las atenciones y emite las estadísticas al Departamento de Representación, para su evaluación.
- Dos Orientadores: Personal que recibe, registra y atiende las llamadas.
Agentes: Personal designado en cada Dirección, para responder consultas técnicas.

Horario de atención:

- De Lunes a Viernes de 09.30 am. a 6.00 pm.
- Previamente, de 09.00 a 09.30 horas, el personal evalúa la jornada anterior y marca las pautas necesarias para optimizar su jornada diaria.
- Entre las 1.00 pm y 2.00 pm, un orientador proceden a salir para tomar su refrigerio, mientras el otros continúa atendiendo horas; una vez que regresa el otro orientador hace lo mismo de 2:00 pm a 3 pm, posibilitándose así la continuidad de la atención.

Procedimiento de Atención de Llamadas:

- El Orientador toma el requerimiento del ciudadano y lo registra en la Base de Datos .
- Recurriendo a sus fuentes de consulta (Sistemas de Información legislativa e informático del Senado de la República), el Orientador brinda la información u orientación precisa sobre el tema solicitado y dar por concluida la atención.
- Si tuviera algún inconveniente para absolver la consulta, solicitará el apoyo del Supervisor, quien con mayor detenimiento absolverá el requerimiento.
- Si la consulta se tratara sobre un tema muy técnico o que requiriera la intervención de un especialista, el Supervisor podrá recurrir al “Agente” o “Agentes” correspondientes, mediante un correo electrónico u otro medio convenido con el ciudadano.
- Una vez que el Supervisor cuente con la información requerida, podrá devolver la llamada o enviar la respuesta por el medio convenido.
- Cuando se formula la presentación de Quejas, Reclamos o Solicitudes, el Orientador deberá indicar al Ciudadano como canalizarlo mediante un documento ante la instancia correspondiente. La atención se registra en la Base de Datos.
- Si el mismo ciudadano realiza una nueva llamada para verificar el estado de su requerimiento, se crea un registro y se le indica que se devolverá la llamada. Se traslada la consulta al Supervisor, quien busca apoyo en el Agente indicado. Una vez informado al ciudadano, se cierra el caso .

Procedimiento de Atención de Llamadas:

La Base de Datos cuenta con los siguientes instrumentos:

- Un Panel de accesos directos y un Banco de Consultas, sobre los temas solicitados.
- Un Sistema de Registro de Llamadas, que permite conocer las transacciones del ciudadano con el Senado
- Sistema de asignación y seguimiento de casos para las consultas que no hayan sido absueltas en el momento.

Sistema de Registro de Llamada:

Portal de la Línea Ciudadana

Instrumentos:

La Constitución de la República
 Reglamento Interno del Senado
 Orden del Día
 Actas del Pleno del Senado
 Archivo Digital
 Información Administrativa
 Información Legislativa
 Búsqueda en General

Orienta y asesorar sobre:

La Organización y Función de Senado

Los servicios que presta al ciudadano
La situación de los documentos presentados
Los procedimientos Parlamentarios
Quejas y denuncias

Protocolo de Llamada:

Saludo Inicial:

- Gracias por llamar al Senado de la República, soy Luis Abreu. En que lo puedo orientar...

Despedida:

- Gracias por llamarnos, que tenga un buen día.

Clasificación por tipo de Llamada:

De acuerdo con su contenido, las llamadas son clasificadas en tres tipos:

- Solicitudes de Información .
- Quejas y Denuncias.
- Sugerencias y Pedidos.

Consultas Frecuentes:

Solicitudes de Información:

- Situación de los pedidos y memoriales.
- Biblioteca del Congreso
- Recepción de sugerencias y denuncias.
- Cursos a distancia.
- Talleres participativos
- Foros legislativos
- Opiniones sobre Proyectos de Ley.
- Audiencias o Vistas Publicas, conferencias, etc.
- Visitas guiadas al Palacio Legislativo.
- Portal del Congreso (Senado) en la Internet.
- Senado Virtual Dominicano (SVD).
- Archivo del Senado.
- Cabinas de Internet.

- Información sobre las Comisiones, despachos senadores, oficinas, anexos, e-mail; senadores, funcionarios y empleados; trámites, etc.

Información Legislativa y Control Político

- Proyectos de Ley.
- Dictámenes sobre Proyectos de Ley.
- Informes y memorias de Comisiones y Senadores.
- Leyes.
- Agenda de actividades.
- Agenda del Pleno del Senado.

Información sobre otras Entidades

- Directorio del Estado.
- Gobiernos Regionales.
- Municipalidades.
- Instituciones públicas y privadas (Ejemplo.: Cancillería, Departamento de Migración, Agricultura Conep, Cámaras de Comercio, etc.).
- Organismos Reguladores (Cámara de Cuentas, Contraloría General de la República, Otros).

Otros temas tratados:

Quejas y Denuncias

- Información sobre cómo formular denuncias sobre la administración pública y los senadores.
- Información sobre quejas que formulen los ciudadanos sobre servicios y atención recibida en la Institución.
- Información sobre quejas que formulen los ciudadanos sobre los servicios públicos.

Sugerencias y Pedidos:

- Opiniones sobre el Senado y los senadores.
- Opiniones sobre otros poderes del Estado.
- Opiniones sobre hechos y acontecimientos.
- Iniciativas ciudadanas.
- Sugerencias para el Senado y los senadores.
- Sugerencias sobre Proyectos de Ley.
- Pedidos de la ciudadanía.