****

**Guiones del Centro de Contacto al Ciudadano**

**Campaña: Emergencias y Desastres Ola Invernal**

**Entidad: Fondo Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres - FNGRD**

**Intranet Gubernamental**

**Contrato No. 000229 de 2011**

**Administración y Operación de la Infraestructura de la Intranet Gubernamental**

# TIPOLOGÍAS USADAS

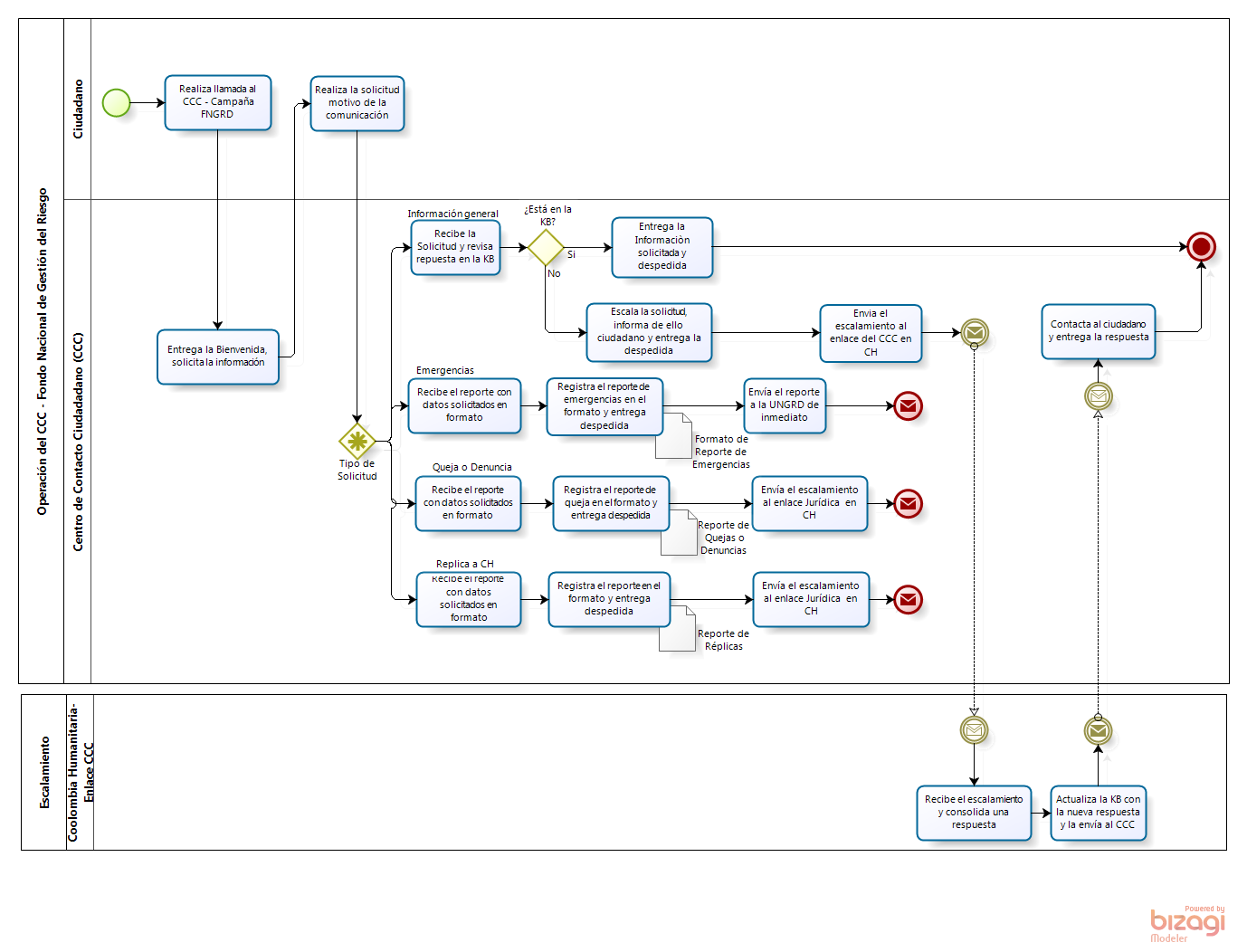
En el marco de la operación del Centro de Contacto Ciudadano para el Fondo Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres, se establecen tres tipologías, cada una de las cuales determina un protocolo de atención particular y un resultado diferentes. Las tipologías son:

1. Consulta de Información General. Corresponde a una solicitud del ciudadano con el fin de obtener información relacionada con los diversos temas establecidos en la Base de Conocimiento de la Campaña (KB). Las solicitudes cuya respuesta no se encuentren establecidas en la KB deben ser escaladas.
2. Reporte de Emergencias. Se trata de comunicaciones de la ciudadanía con el fin informar sobre situaciones de emergencia relacionadas con desastres naturales (v.g. Deslizamientos, Incendios Forestales, Inundaciones, Vendavales, entre otros). Estas comunicaciones deben ser redirigidas a la Sala de Crisis de la Unidad Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (UNGRD), a través del formato establecido, para que sea esta quien realice las labores que considere pertinentes.
3. Reporte de Quejas y/o Denuncias. Se trata del reporte de situaciones como las siguientes:

* Denuncias: Si el ciudadano desea dar a conocer hechos que pueden estar configurando un posible manejo irregular o eventual detrimento de bienes o fondos de la nación o una indebida gestión fiscal.
* Quejas: Si el ciudadano desea dar a conocer una situación irregular en el funcionamiento de los servicios o de las funciones propias de un servidor público de la entidad.

1. Réplica a Comunicaciones de Colombia Humanitaria. Corresponde al interés de un ciudadano de solicitar ampliación o aclaración sobre comunicaciones emitidas por Colombia Humanitaria. Estas réplicas deben ser emitidas a Colombia Humanitaria, al área Jurídica quien se encargará de revisar la solicitud y emitir la ampliación o aclaración solicitada. Para este caso se debe usar el formato establecido.

# PROCEDIMIENTO



# GUION LLAMADAS

**Saludo de bienvenida** *<Este apartado aplica para todas las solicitudes/reportes>*

*<Agente>*

Buenos (días, tardes o noches), bienvenido al Centro de Información para la Gestión del Riesgo de Desastres, le habla XXX (nombre asesor), ¿con quién tengo el gusto de hablar?

Señor(a) XXX. ¿En qué le puedo ayudar?

*<Ciudadano realiza la respectiva Solicitud de Información o Reporte de Emergencia, Queja y/o Denuncia, Réplica de Información>*

*<Agente>*

Señor(a) XXX, antes de darle trámite a solicitud/reporte me informa los siguientes datos: <*Agente solicita datos de acuerdo a lo reportado por el cliente>*

*Nota en caso de llamadas de Broma:* Por falta de información su llamada no pudo ser atendida.

## Solicitudes Información General <Agente tipifica llamada como “Información general”>

* Nombre y apellidos del ciudadano
* Cédula
* Teléfono local de contacto \**opcional*
* Teléfono móvil \**opcional* (en lo posible obtener esta información)
* Correo electrónico *\*opcional* (en lo posible obtener esta información)
* Departamento y Municipio

*<Agente brinda al usuario información registrada en la Base de conocimiento y/ó o Portal de la entidad. Se registra en CRM, palabra clave de información solicitada por el cliente>*

*En caso que la información no se encuentre, entonces:*

*<Agente>*

Señor(a) XXX, en este momento no contamos con la información que nos solicita, vamos a escalarla al interior y en cuanto tengamos la información nos comunicaremos con usted *<Agente verifica Teléfono de contacto>*

*<El formato con la información de escalamiento debe ser remitido al correo* [*ivanmorales@colombiahumanitaria.gov.co*](mailto:ivanmorales@colombiahumanitaria.gov.co)*>*

## Reporte de Emergencia <Agente tipifica llamada como “Emergencia”>

* Nombre y apellidos del ciudadano
* Cédula
* Teléfono local de contacto *\*opcional* (en lo posible obtener información)
* Teléfono móvil *\*opcional* (en lo posible obtener información)
* Correo electrónico *\*opcional* (en lo posible obtener esta información)
* Departamento y Municipio de origen de la llamada
* Departamento, Municipio y Corregimiento donde se origina la emergencia *\*indispensable*
* Descripción caso (describir la emergencia reportada)

*<Agente>*

Señor(a) XXX, en este momento estamos reportando su emergencia a la Unidad Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres – UNGRD, quienes se encargarán de gestionar su reporte con los correspondientes organismos, que se gestionan desde la Sala de Crisis.

*<Agente diligencia el formato y sigue procedimiento establecido para el reporte de Emergencias>*

*<El formato debe ser remitido de inmediato al correo* [*saladerespuesta@dgr.gov.co*](mailto:saladerespuesta@dgr.gov.co) *con copia a* [*ivanmorales@colombiahumanitaria.gov.co*](mailto:ivanmorales@colombiahumanitaria.gov.co)*>*

## Reporte de Denuncia/Quejas (Agente tipifica llamada como “Denuncia”)

* Nombre y apellidos del ciudadano (registrar “Anónimo” en caso que usuario no quiera reportar dato)
* Cédula (registrar “No reporta” en caso que usuario no quiera reportar dato)
* Departamento, Municipio donde se registra la Denuncia/Queja *\*indispensable*
* Teléfono local de contacto *\*opcional* (en lo posible obtener información)
* Teléfono móvil *\*opcional* (en lo posible obtener información)
* Correo electrónico *\*opcional* (en lo posible obtener esta información)
* Dirección física para notificaciones *\*opcional* (en lo posible obtener esta información)

*<Agente debe persuadir al ciudadano para la entrega de información de contacto, no obstante esta sea opcional>*

*<Agente>*

Señor(a) XXX, antes de tomar su denuncia, es importante aclararle que el Fondo Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres, no se encuentra facultado para adelantar algún tipo de investigación, y que por tal motivo se dará traslado al órgano de control competente para conocer del asunto. Vamos a proceder a registrar su caso en el Formulario de Denuncias para que los Organismos de Control tengan acceso a la información y puedan revisar e investigar su caso, ¿desea que su nombre aparezca en la denuncia?

* Nombres y apellidos del(os) Denunciado(s) *\*opcional*
* Cargo *\*opcional*
* Entidad *\*opcional*
* Es funcionario Público (Si o No) *\*opcional*
* Descripción caso *\*indispensable*
  + Descripción de la Denuncia (¿QUÉ ocurrió?, ¿CÓMO ocurrió?, ¿CUANDO ocurrió?, ¿DÓNDE ocurrió?, ¿QUIÉN lo hizo?, ¿CON QUIÉN?)
  + Concrete en qué consiste el hecho de corrupción
  + Hechos investigados (¿Sabe usted si estos hechos ya están siendo investigados por alguna autoridad?, ¿cuál? y ¿qué número de radicado tiene?

*<Una vez registrada la información en el formulario>*

*<Agente>*

Señor (a) XXX, su comunicación ha sido registrada.

Nota: Si el usuario No acepta el registro de los hechos irregulares en el formulario web, se le debe indicar que esto es indispensable para que la denuncia reportada quede registrada, recordándole que existe la opción de registrar la denuncia de manera Anónima.

*<El formato debe ser remitido diariamente con el consolidado de la fecha, al correo* [*juliamoreno@colombiahumanitaria.gov.co*](mailto:juliamoreno@colombiahumanitaria.gov.co) *con copia a* [*ivanmorales@colombiahumanitaria.gov.co*](mailto:ivanmorales@colombiahumanitaria.gov.co)*>*

## Réplica a Comunicaciones de Colombia Humanitaria (Agente tipifica llamada como “Información General”)

* Nombre y apellidos del ciudadano
* Cédula
* Departamento y Municipio *\*indispensable*
* Teléfono local de contacto *\*indispensable*
* Teléfono móvil *\*opcional* (en lo posible obtener información)
* Correo electrónico *\*opcional* (en lo posible obtener esta información)
* Dirección física para notificaciones *\*opcional*
* Número de radicado del documento *\*indispensable*
* Fecha del documento *\*indispensable*
* Destinatario de la comunicación que genera la queja *\*indispensable*
* Texto de la réplica *\*indispensable* (Se debe describir al detalle la aclaración o réplica que se da por parte del Ciudadano)

*<Agente debe persuadir al ciudadano para la entrega de información de contacto, no obstante esta sea opcional>*

*<El formato debe ser remitido diariamente con el consolidado de la fecha, al correo* [*juliamoreno@colombiahumanitaria.gov.co*](mailto:juliamoreno@colombiahumanitaria.gov.co) *con copia a* [*ivanmorales@colombiahumanitaria.gov.co*](mailto:ivanmorales@colombiahumanitaria.gov.co)*>*

**Despedida** *<Este apartado aplica para todas las solicitudes>*

*<Agente>*

Gracias por comunicarse con el Centro de Información para la Gestión del Riesgo de Desastres, recuerde que para acceder a cualquier información o beneficio no necesita pagar intermediarios. Habló con XXXX (nombre asesor).