

**UNIÓN TEMPORAL**

**Guiones del Centro de Contacto al Ciudadano –**

**Intranet Gubernamental**

**Contrato No. 191 de 2007**

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

1. **.HORARIOS DE ATENCIÓN DEL CCC**

El horario de atención será de lunes a viernes de 8:00 am a 5:30 pm, no incluye festivos.

**2. GUIÓN LLAMADAS**

**2.1. Dialogo de solicitud de Información:**

**Saludo de bienvenida:**

Buenos (días, tardes), le habla XX (nombre asesor), ¿con quién tengo el gusto de hablar?

**Solicitud de información para el registro:**

Señor / Señora (XX) me informa los siguientes datos:

* Nombre y apellido del ciudadano
* Teléfono de contacto o celular
* Departamento
* Ciudad

**Validación de requerimiento:**

¿En qué le puedo colaborar?

**Información de gestión:**

Señor / Señora (XX), dá la información correspondiente a la pregunta.

**Despedida:**

Le puedo ayudar en algo más. Gracias por comunicarse, recuerde que habló con XXX (nombre del asesor).

**3. GUIÓN PARA CHAT**

**Saludo de bienvenida:**

Bienvenido al servicio en línea le atiende XX (nombre asesor).

**Solicitud de información para el registro:**

Es tan amable me indica su nombre completo, número de teléfono y ciudad de la cual se comunica.

**Validación de requerimiento:**

¿En qué le puedo colaborar?

**Verificación de datos:**

Permítame un momento, voy a validar la información.

**Espera de consulta:**

Señor / Señora (Señor apellido, Señora nombre), estoy validando la información, *(consultar información en la base de conocimiento)*

**Retoma de la charla:**

Gracias por su amable espera.

**Respuesta y dialogo de aclaración:**

Señor / Señora XXX (Señor apellido, Señora nombre), *(se brinda información)*

**Despedida**

Le puedo ayudar en algo más. Gracias por comunicarse. Recuerde que le atendió XXXX (nombre asesor).

**4. GUIÓN CORREO ELECTRÓNICO**

**Diálogo de solicitud de información:**

**Saludo de bienvenida:**

Apreciado Señor (a)

<<NOMBRE APELLIDO>>

Ciudad

Reciba un cordial saludo

**Respuesta y diálogo de aclaración:**

*<<Respuesta de la solicitud>>*

Esperamos con esta información haber resuelto su requerimiento.

**Despedida:**

Gracias por comunicarse. Recuerde que nuestros teléfonos son: +57 (1) 5953525 en Bogotá y 018000 952525 en el resto del país.

**5. GUIÓN LLAMADA DE BROMAS**

**Saludo de bienvenida:**

Buenos (días, tardes), le habla XX (nombre asesor), ¿con quién tengo el gusto de hablar?

**Respuesta y dialogo:**

Por falta de información su llamada no pudo ser atendida.

**Despedida:**

Gracias por comunicarse

*Nota: Para las llamadas colgadas, dependiendo del momento en el cual el usuario cuelgue la llamada, se podrá dar alguna o ninguna parte del guión.*

***6. TRANSFERENCIA DE LLAMADAS- SÓLO EN LOS CASOS EN QUE LA INFORMACIÓN NO SE ENCUENTRE EN LA BASE DE CONOCIMIENTO***

3401: Trabajo

3402: Salud

3403: Pensiones

3404: Riesgos

3405: Trámites y servicios