1. **HORARIOS DE ATENCIÓN DEL CCC**

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

**2. GUION LLAMADAS**

**2.1. Diálogo de solicitud de Información:**

**Saludo de bienvenida:**

Buenos (días, tardes), bienvenido al Ministerio de Salud y Protección Social, le habla XX (nombre asesor), con quien tengo el gusto de hablar.

**Solicitud de información para el registro:**

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

* Persona que llama.
* Teléfono
* Extensión del contacto.
* Correo Electrónico.
* Cargo
* Entidad que llama.

**Validación de requerimiento:**

Señor / Señora (XX) en que le puedo colaborar?

**Información de gestión:**

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

**Despedida:**

Gracias por comunicarse con el Ministerio de Salud y Protección Social, le puedo ayudar en algo más? Recuerde que habló con XXXX (nombre asesor).

**3. GUION PARA CHAT**

**Saludo de bienvenida:**

Bienvenido al servicio en línea del Ministerio de Salud y Protección Social le atiende XX (nombre asesor).

**Solicitud de información para el registro:**

Es tan amable me indica la entidad, nombre completo, correo electrónico, número de teléfono, de la cual se comunica.

**Validación de requerimiento:**

Señor / Señora (XX) (Señor apellido, Señora nombre)¿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**

Gracias por comunicarse con el Ministerio de Salud y Protección Social, le puedo ayudar en algo más? Recuerde que le atendió XXXX (nombre asesor).

**4. GUION CORREO ELECTRONICO**

**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 con el Ministerio de Salud y Protección Social. Recuerde que nuestros teléfonos son: +57 (1) 5953525 en Bogotá y 018000 952525 en el resto del país.