



UNIÓN TEMPORAL SG

**GUIÓN CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO
ENTIDAD: Ministerio de Tecnologías de la
Información y las Comunicaciones- MINTIC
CAMPAÑA: Peticiones, Quejas y Reclamos**

**Intranet Gubernamental
Contrato No. 2112174 de 2011**

**OPERACIÓN INTEGRAL DE LAS SOLUCIONES TECNOLÓGICAS DE
GOBIERNO EN LÍNEA, LA PLATAFORMA DE INTEROPERABILIDAD Y LA
INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS ASOCIADOS A LA INTRANET
GUBERNAMENTAL**



UNIÓN TEMPORAL SG

GUIÓN CAMPAÑA PQR - MINTIC

CONTROL DEL DOCUMENTO

Información del Documento

	Información del Documento
Dueño del Documento	Sandra Cristancho
Última Fecha Actualizado	29/03/2012
Ubicación y Nombre del Archivo	Repositorio: Repositorio del proyecto Archivo: Guión MINTIC
Palabras Claves	Guion, campaña,
Circulación	Interventoría RedCom Ltda, Unión Temporal SG, FONADE

Historia del Documento

Versión	Fecha de Elaboración del documento o del Cambio	Resumen General del Contenido del Documento o Descripción General de Cambio al mismo
1.0	29/03/2012	Creación del guión correspondiente a la campaña de Información de Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones - MINTIC

Aprobación del Documento

Nombre	Rol	Firmas	Fecha
Abel González Uribe	Gerente del Convenio 210060 Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo – FONADE		
Jorge Iván Martínez	Gerente Interventoría – REDCOM Ltda.		
Rubiel Navarro Chinchilla	Gerente de Proyecto- Unión Temporal SG		

UNIÓN TEMPORAL SG

GUIÓN CAMPAÑA PQR - MINTIC

1- GUION PARA LLAMADAS

Diálogo de solicitud de información (llamada):

➤ **Saludo de bienvenida:**

Buenos (días, tardes o noches), bienvenido a “Cuénteles al Ministro” iniciativa del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, le habla (nombre asesor), con quien tengo el gusto de hablar?

➤ **Solicitud de información para el registro:**

Señor/Señora (Señor apellido, Señora nombre) Me confirma su número de identificación?

1. Si la persona no existe, se registran los siguientes datos:

Agente: Para el registro de la llamada le solicito los siguientes datos

Su identificación?

Su nombre y apellido?

Su número telefónico en el cual lo podamos contactar?

Cuál es su dirección de correo?

De qué ciudad nos llama?

2. Si existen los datos en el histórico:

Agente: Por actualización de datos, me confirma por favor la siguiente información.

Su nombre completo es (se informa el nombre y apellido registrado)

Su número telefónico es (para este campo no se debe dar la información completa, sólo una parte).

Su correo electrónico es ejemplo: dgiraldxxxxx (para este campo no se debe dar la información completa, sólo una parte).

La ciudad de dónde nos llama es

➤ **Validación de requerimiento:**

Agente: ¿En qué le puedo colaborar? (Se tipifica de acuerdo a las opciones).

UNIÓN TEMPORAL SG

GUIÓN CAMPAÑA PQR - MINTIC

➤ **Espera de consulta:**

Señor/Señora (Señor apellido, Señora nombre), permanezca en la línea, estamos validando la información, (la información se puede consultar en la página de la entidad).

➤ **Retoma de la llamada:**

Gracias por su amable espera en línea.

➤ **Respuesta y diálogo de aclaración:**

Señor / Señora (Señor apellido, Señora nombre), (se brinda información), Usted puede consultar más información acerca de este tema en la página web (dirección de la página).

➤ **Procesos que no hacen parte del centro contacto:**

Señor / Señora (Señor apellido, Señora nombre) la información no registra en el sistema ni en la página web de la entidad, por lo que procederemos a escalar su inquietud y se le estará dando respuesta inmediatamente la entidad nos confirme la información requerida.

De lo contrario, puede comunicarse con la entidad directamente, si lo prefiere (se indica correo de CONTACTENOS, dirección, teléfonos y horarios de atención).

➤ **Finalización:**

¿Le puedo colaborar en algo más?

➤ **Despedida:**

Gracias por su participación en “Cuénteles al Ministro”, recuerde que habló con (nombre del asesor) que tenga un feliz (día, tarde o noche).

Nota: Para las llamadas de prueba que realice la Entidad ó Interventoría ó el Cliente ó Gobierno en Línea ó FONADE, serán registradas como "Prueba".

UNIÓN TEMPORAL SG

GUIÓN CAMPAÑA PQR - MINTIC

Diálogo de solicitud de información trámites (chat):

➤ **Saludo de bienvenida:**

Buenos (días, tardes o noches), bienvenido a “Cuénteles al Ministro” iniciativa del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, le habla (nombre asesor), con quien tengo el gusto?

➤ **Solicitud de información para el registro:**

Señor / Señora (Señor apellido, Señora nombre) Me confirma su número de identificación?
(Si la persona no existe, se registran los siguientes datos)

Su identificación?

Su nombre y apellido?

Cuál es su dirección de correo?

De qué ciudad nos llama?

➤ **Validación de requerimiento:**

¿En qué le puedo colaborar?

➤ **Verificación de datos:**

Permítame un momento por favor vamos a validar la información registrada en el sistema o página de la entidad

➤ **Espera de consulta:**

Señor/Señora (Señor apellido, Señora nombre), permanezca con nosotros, estamos validando la información, (la información se puede consultar en la página de la entidad).

➤ **Retoma de la charla:**

Gracias por su amable espera.

➤ **Respuesta y dialogo de aclaración:**

Señor / Señora (Señor apellido, Señora nombre), (se brinda información).

UNIÓN TEMPORAL SG

GUIÓN CAMPAÑA PQR - MINTIC

➤ **Procesos que no hacen parte del centro contacto:**

Señor/Señora (Señor apellido, Señora nombre) la información no registra en el sistema ni en la página web de la entidad, por lo tanto escalaremos su inquietud y se le estará dando respuesta inmediatamente la entidad nos confirme la información requerida.

De lo contrario si prefiere puede comunicarse con la entidad directamente (se indica correo electrónico de CONTACTENOS o INFO, dirección, teléfonos y horarios de atención)

➤ **Finalización:**

¿Le puedo colaborar en algo más?

➤ **Despedida:**

Gracias por su participación en “Cuénteles al Ministro”, que tenga un feliz (día, tarde o noche).

Nota: Para los chat de prueba que realice la Entidad ó Interventoría ó el Cliente ó Gobierno en Línea ó FONADE, serán registradas como "Prueba".

2- GUION DE TRANSFERENCIAS

➤ **Saludo de bienvenida:**

Buenos (días, tardes o noches), bienvenido a “Cuénteles al Ministro” iniciativa del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, le habla (nombre asesor), con quien tengo el gusto de hablar?

➤ **Validación de requerimiento:**

Agente: ¿En qué le puedo colaborar? (Se tipifica según las opciones).

➤ **Dialogo y respuesta: (se transfiere llamada al grupo o campaña correspondiente)**

Señor/Señora (XX), permítame un momento en Línea voy a transferir su llamada al área encargada. Para una próxima ocasión marque este mismo número y la opción XX (mencionar opción de IVR donde se encuentra la información requerida por el usuario).

UNIÓN TEMPORAL SG

GUIÓN CAMPAÑA PQR - MINTIC

➤ **Despedida:**

Gracias por su participación en “Cuénteles al Ministro”, recuerde que habló con (nombre del asesor) que tenga un feliz (día, tarde o noche).

3- GUION LLAMADA DE BROMAS, COLGADAS Y EQUIVOCADAS

➤ **Saludo de bienvenida:**

Buenos (días, tardes o noches), bienvenido a “Cuénteles al Ministro” iniciativa del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, le habla (nombre asesor), con quien tengo el gusto de hablar?

➤ **Respuesta y dialogo:**

Por falta de información su llamada no pudo ser atendida.

➤ **Despedida:**

Gracias por su participación en “Cuénteles al Ministro”, que tenga un feliz (día, tarde o noche).

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