



**UNIÓN TEMPORAL SG**

**GUIÓN CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO  
ENTIDAD: SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y  
COMERCIO (SIC)  
CAMPAÑA: TRÁMITES**

**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 TRÁMITES - SIC

## 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	<b>Repositorio:</b> Repositorio del proyecto <b>Archivo:</b> Guión SIC
Palabras Claves	Guion , SIC
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 SIC.

### 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 TRÁMITES - SIC

---

### **1- GUIÓN DE LLAMADAS**

#### **Diálogo de solicitud de información (llamada):**

➤ **Saludo de bienvenida:**

Buenos (días, tardes o noches) bienvenido a la línea de la Superintendencia de Industria y Comercio, le habla (nombre del 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:**

¿En qué le puedo colaborar? (Se tipifica el motivo y el submotivo de la llamada, luego se describe el caso completo en el campo de observaciones).

## UNIÓN TEMPORAL SG

GUIÓN CAMPAÑA TRÁMITES - SIC

---

➤ **Verificación de consulta:**

Permítame un momento en línea voy a verificar la información (Se consulta la información correspondiente).

➤ **Espera de consulta:**

Señor/Señora (Señor apellido, Señora nombre), permanezca en la línea, estamos validando la información, (la información se puede consultar en la base de conocimiento con el fin de facilitar a los agentes respuestas rápidas y concretas para los ciudadanos).

➤ **Retoma de la llamada:**

Gracias por su amable espera en línea.

➤ **Finalización:**

¿Le puedo colaborar en algo más?

➤ **Despedida:**

Gracias por comunicarse con la Superintendencia de Industria y Comercio, recuerde que habló con (nombre del asesor), que tenga un buen día.

*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".*

### **Diálogo de solicitud de información (chat):**

➤ **Saludo de bienvenida:**

Buenos (días, tardes o noches), bienvenido al servicio en línea de la Superintendencia de Industria y Comercio, le atiende (nombre del 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 se comunica?

## UNIÓN TEMPORAL SG

GUIÓN CAMPAÑA TRÁMITES - SIC

---

➤ **Validación de requerimiento:**

¿En qué le puedo colaborar?

➤ **Verificación de datos:**

Permítame un momento por favor vamos a validar la información.

➤ **Espera de consulta:**

Señor/Señora (Señor apellido, Señora nombre), permanezca en la línea, estamos validando la información, (la información se puede consultar en la base de conocimiento con el fin de facilitar a los agentes respuestas rápidas y concretas para los ciudadanos).

➤ **Retoma de la charla:**

Gracias por su amable espera.

➤ **Respuesta y dialogo de aclaración:**

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

➤ **Finalización:**

¿Le puedo colaborar en algo más?

➤ **Despedida:**

Gracias por comunicarse con servicio en línea de la Superintendencia de Industria y Comercio, recuerde que le atendió (nombre del asesor).

*Nota: Para los emails 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 TRÁMITES - SIC

---

### **2- GUION DE LLAMADA DE CONTIGENCIA**

➤ **Saludo de bienvenida:**

Buenos (días, tardes o noches) bienvenido a la Superintendencia de Industria y Comercio, le habla \_\_\_\_\_ con quien tengo el gusto de hablar?

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

Señor / Señora (Señor apellido, Señora nombre) me confirma por favor los siguientes datos: ¿Número telefónico de contacto? ¿Numero de Cedula? ¿De qué ciudad se comunica?

➤ **Validación de requerimiento:**

¿En qué le puedo colaborar?

➤ **Verificación de consulta:**

Señor (a) \_\_\_\_\_ En este momento la página se encuentra en un proceso de actualización, por lo tanto estamos trabajando para solucionar el inconveniente presentado y mejorar el servicio. Por favor intente más tarde.

➤ **Despedida:**

Gracias por comunicarse con la Superintendencia de Industria y Comercio recuerde que hablo con Dora Becerra que tenga un excelente día.

### **3- GUION LLAMADA DE BROMAS, COLGADAS Y EQUIVOCADAS**

➤ **Saludo de bienvenida:**

Buenos (días, tardes o noches), bienvenido a la línea de la Superintendencia de Industria y Comercio, le habla (nombre asesor), con quien tengo el gusto de hablar?

➤ **Respuesta y dialogo:**

Por falta de información su llamada no pudo ser atendida.

## UNIÓN TEMPORAL SG

GUIÓN CAMPAÑA TRÁMITES - SIC

---

➤ **Despedida:**

Gracias por comunicarse con la Superintendencia de Industria y Comercio, que tenga un buen día.

*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.*