



**UNIÓN TEMPORAL SG**

**GUIÓN CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO  
ENTIDAD: COLCIENCIAS  
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 TRAMITES - COLCIENCIAS

## 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 Colciencias
Palabras Claves	Guion, campaña, Colciencias, Trámites
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 Colciencias.

### 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 TRAMITES - COLCIENCIAS

---

### **1- GUIÓN DE LLAMADAS**

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

➤ **Saludo de bienvenida:**

Buenos (días, tardes o noches), bienvenido al Centro de Contacto de Colciencias, 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?

Entidad de la que llama?

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 que se tiene en la lista desplegable y después se registra el motivo de la llamada.

Cuando el caso sea tipificado como Pubindex no hay motivo de llamada, el agente sólo debe escribir las observaciones.

## UNIÓN TEMPORAL SG

GUIÓN CAMPAÑA TRAMITES - COLCIENCIAS

---

➤ **Verificación de datos:**

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

**¿Puede navegar en internet en este momento?** Se debe validar si el usuario está frente al computador.

Si: Puede hacer la consulta en línea, se le enseña a realizar la consulta.

No: Se le brinda la información encontrada.

➤ **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 Colciencias, recuerde que habló con (nombre del asesor) y nuestro lema es Colombia construye y Siembra futuro.

*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 del Centro de Contacto de Colciencias, 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 nos llama?

## UNIÓN TEMPORAL SG

GUIÓN CAMPAÑA TRAMITES - COLCIENCIAS

---

➤ **Validación de requerimiento:**

**Agente:** ¿En qué le puedo colaborar? Se tipifica de acuerdo a las opciones que se tiene en la lista desplegable y después se registra el motivo de la llamada.

Cuando el caso sea tipificado como Pubindex no hay motivo de llamada, el agente sólo debe escribir las observaciones.

➤ **Verificación de datos:**

Permítame un momento por favor vamos a validar la información.

➤ **Espera de consulta:**

Señor/Señora (Señor apellido, Señora nombre), estamos validando la información, (la información se puede consultar en el PEC o 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).

➤ **Finalización:**

¿Le puedo colaborar en algo más?

➤ **Despedida:**

Gracias por comunicarse con servicio en línea de Colciencias, recuerde que le atendió (nombre del asesor).

*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".*

**Diálogo de solicitud de información (Correo Electrónico):**

➤ **Saludo de bienvenida:**

Respetado Señor(a):  
<<NOMBRE APELLIDO>>  
Ciudad

Reciba un Cordial Saludo

## **UNIÓN TEMPORAL SG**

GUIÓN CAMPAÑA TRAMITES - COLCIENCIAS

---

### **Respuesta y diálogo de aclaración**

<<Respuesta de la solicitud>>

Esperamos con esta información haber resuelto su requerimiento.

➤ **Despedida:**

Gracias por comunicarse con nosotros. Recuerde nuestras líneas 6258480 en la ciudad de Bogotá ó 018000 914446 a nivel nacional.

*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".*

## **2- GUIÓN DE TRANSFERENCIAS**

➤ **Saludo de bienvenida:**

Buenos (días, tardes o noches), bienvenido al Centro de Contacto de Colciencias, le habla (nombre asesor), con quien tengo el gusto de hablar?

➤ **Validación de requerimiento:**

¿En qué le puedo colaborar?

➤ **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).

➤ **Despedida:**

Gracias por comunicarse con Colciencias recuerde que habló con (nombre del asesor), nuestro lema es Colombia construye y Siembra futuro.

## UNIÓN TEMPORAL SG

GUIÓN CAMPAÑA TRAMITES - COLCIENCIAS

---

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

➤ **Saludo de bienvenida:**

Buenos (días, tardes o noches), bienvenido al Centro de Contacto de Colciencias, 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 comunicarse con Colciencias recuerde que Colombia construye y Siembra futuro.

*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.*