



**UNIÓN TEMPORAL SG**

**GUIÓN CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO  
ENTIDAD: PROGRAMA AGENDA DE  
CONECTIVIDAD  
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 – PROGRAMA AGENDA DE CONECTIVIDAD

### 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 Agenda Trámites
Palabras Claves	Guion, 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 trámites.

#### 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 – PROGRAMA AGENDA DE CONECTIVIDAD

---

### 1- GUIÓN DE LLAMADAS

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

➤ **Saludo de bienvenida:**

Buenos (días, tardes o noches), bienvenido a Gobierno en Línea, 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:** Para conocer el impacto de nuestro programa de divulgación, nos gustaría saber por cuál medio se enteró de nuestra línea de atención? (Se tipifica según las opciones).

Señor/Señora (Señor apellido, Señora nombre) en qué le puedo colaborar? (Se relaciona todo el caso en el campo de observaciones).

## **UNIÓN TEMPORAL SG**

### GUIÓN CAMPAÑA TRÁMITES – PROGRAMA AGENDA DE CONECTIVIDAD

---

➤ **Verificación de requerimiento:**

Permítame un momento en línea voy a verificar la información registrada por la entidad en el sistema o en su página web (Se consulta la información correspondiente).  
Si la persona pregunta en qué sistema, indicarle que es en el SUIT (Sistema Único Integrado de trámites).

➤ **Espera de consulta:**

Señor/Señora (Señor apellido, Señora nombre), permanezca en la línea, estamos validando la información, (la información se puede consultar en el PEC o 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 comunicarse con Gobierno en Línea, lo invitamos a visitar nuestra página [www.gobiernoenlinea.gov.co](http://www.gobiernoenlinea.gov.co), recuerde que habló con (nombre del asesor), estamos haciendo más fácil su relación con el Estado.

*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 TRÁMITES – PROGRAMA AGENDA DE CONECTIVIDAD

---

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

➤ **Saludo de bienvenida:**

Buenos (días, tardes o noches), bienvenido al servicio de Gobierno en Línea, 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?

➤ **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), 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 Gobierno en Línea, lo invitamos a visitar nuestra página, [www.gobiernoenlinea.gov.co](http://www.gobiernoenlinea.gov.co), recuerde que lo atendió (nombre del asesor), estamos haciendo más fácil su relación con el Estado.

*Nota: Para los chats 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 – PROGRAMA AGENDA DE CONECTIVIDAD

---

### 2- GUION DE TRANSFERENCIAS

- **Saludo de bienvenida:**  
Buenos (días, tardes o noches), bienvenido a gobierno en línea, le habla (nombre asesor), con quien tengo el gusto de hablar?
- **Validación de requerimiento:**  
¿En qué le puedo colaborar? (Se tipifica la llamada como transferencia).
- **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 Gobierno en Línea, recuerde que hablé con (nombre del asesor), estamos haciendo más fácil su relación con el Estado.

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

- **Saludo de bienvenida:**  
Buenos (días, tardes o noches), bienvenido a Gobierno en Línea, 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 Gobierno en Línea, recuerde que estamos haciendo más fácil su relación con el Estado.

*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.*