



UNIÓN TEMPORAL SG

**GUIÓN CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO
ENTIDAD: DANE
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**

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 DANE
Palabras Claves	
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 DANE.

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		

1- GUIÓN DE LLAMADAS

➤ **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?

¿Por qué medio se entero de este servicio?

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: dgiraldoxxxx (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?

➤ **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.

- **Respuesta y diálogo de aclaración:**
Señor / Señora (Señor apellido, Señora nombre), (se brinda información), Usted puede consultar mas información acerca de este tema en la página web (dirección de la página).
- **Procesos que no hacen parte del centro contacto:**
Desafortunadamente no contamos con la información que nos solicita, pero le sugiero comunicarse con (nombre de la entidad que podría ofrecerle la información y el teléfono si se tiene).
- **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, recuerde que 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".

Diálogo de solicitud de información (chat):

- **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 por favor los siguientes datos:
¿Su nombre y apellido?
¿De qué ciudad me escribe?
¿Por qué medio se entero de este servicio?
- **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 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 en línea.

- **Respuesta y dialogo de aclaración:**
Señor / Señora (Señor apellido, Señora nombre), (se brinda información)
- **Procesos que no hacen parte del centro contacto:**
Señor / Señora (Señor apellido, Señora nombre), Usted puede consultar este tema en:
(nombre de la entidad que podría brindarle la información, teléfono si se tiene o la página web).
- **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, recuerde que estamos haciendo más fácil su relación con el Estado.

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".

3. 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?
- **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, Lo invitamos a visitar nuestra página www.gobiernoenlinea.gov.co, recuerde que estamos haciendo más fácil su relación con el Estado.

4. 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 guión.