



UNIÓN TEMPORAL SG

**GUIÓN CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO
ENTIDAD: PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
CAMPAÑA: URNA DE CRISTAL**

**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 URNA DE CRISTAL – PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

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 Urna de Cristal
Palabras Claves	Guion, información
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 Urna de Cristal.

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 URNA DE CRISTAL – PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

1- GUIÓN DE LLAMADAS

Dialogo de solicitud de Información

➤ **Saludo de bienvenida:**

Buenos (días, tardes o noches), bienvenido a Urna de Cristal, iniciativa de la Presidencia de la República, donde sus sugerencias y comentarios son escuchados, 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?

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 al tema a tratar).

UNIÓN TEMPORAL SG

GUIÓN CAMPAÑA URNA DE CRISTAL – PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

1. Si la consulta es por información general o denuncia se tipifica de acuerdo a estas opciones y se describe el caso completo en observaciones.
2. Si el tema es para registrarse en Urna Cristal o es por consulta (Se tipifica con las opciones correspondientes), se debe informar lo siguiente:

Agente: Señor/Señora, para poder registrarlo voy a registrar los datos que me suministró, adicional necesito su autorización para enviarle mensajes de texto a su celular. Permítame un momento en línea.

Usted ya ha quedado registrado en Urna de Cristal. Por favor me indica la pregunta con la cual quiere participar, los temas disponibles esta semana son los siguientes xxxx (agente revisa portal y menciona al usuario las temáticas disponibles en el portal indicando de qué se trata cada una de las temáticas).

Por favor me indica en cual tema quiere participar?

- ✓ El usuario quiere participar en una temática diferente a la de la semana entonces:

Agente: Lo sentimos, en este momento la temática no está disponible en Urna de Cristal, para el acuerdo de la semana. Lo invitamos a revisar y estar pendiente del sitio web www.urnadecristal.gov.co . Le puedo colaborar en algo más?

Por favor tomar nota de su código de iniciativa (esperar confirmación del usuario), su número es _____.

- ✓ Si el usuario participa con una pregunta en cualquiera de las temáticas disponibles en el portal, el agente digita la pregunta en la página Web. Una vez realizado el registro, el agente confirma la información registrada:

Agente: por favor me confirma si la información registrada es la correcta: (agente lee la información registrada). Si la información es aceptada por el usuario, entonces:

Agente: Su pregunta ha quedado registrada con el código XXX (código que arroja el aplicativo una vez registrada la pregunta del usuario). Recuerde que puede verificar su pregunta, ingresando al sitio web www.urnadecristal.gov.co , link “Elija que responde el Gobierno”.

Si la información no es validada por el usuario, agente corrige información en aplicativo y vuelve a validar información con el usuario.

Por favor tomar nota de su código de iniciativa (esperar confirmación del usuario), su número es _____.

UNIÓN TEMPORAL SG

GUIÓN CAMPAÑA URNA DE CRISTAL – PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

➤ **Despedida:**

Gracias por participar en "Urna de Cristal" iniciativa de la Presidencia de la República, recuerde que habló con (nombre del asesor), que tenga una 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".

2- GUION DE TRANSFERENCIAS

➤ **Saludo de bienvenida:**

Buenos (días, tardes o noches), bienvenido a Urna de Cristal, iniciativa de la Presidencia de la República, donde sus sugerencia y comentarios son escuchados, le habla (nombre asesor), con quien tengo el gusto de hablar?

➤ **Validación de requerimiento:**

Agente: ¿En qué le puedo colaborar? (Se tipifica la llamada como transferencia).

➤ **Diálogo 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 participar en "Urna de Cristal" iniciativa de la Presidencia de la República, le recuerdo 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 Urna de Cristal, iniciativa de la Presidencia de la República, donde sus sugerencia y comentarios son escuchados, 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 URNA DE CRISTAL – PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

➤ **Despedida:**

Gracias por participar en “Urna de Cristal” iniciativa de la Presidencia de la República. Lo invitamos a visitar el sitio web www.urnadecristal.gov.co, 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 guión.