

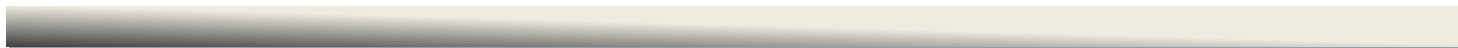


**UNIÓN TEMPORAL SG**

**GUIÓN CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO  
ENTIDAD: MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN  
SOCIAL  
CAMPAÑA: NACIMIENTOS Y DEFUNCIONES**

**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	23/04/2012
Ubicación y Nombre del Archivo	<b>Repositorio:</b> Repositorio del proyecto <b>Archivo:</b> Guión MPS – Nacimiento y Defunciones
Palabras Claves	Guion, campaña, MPS
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 MPS – Nacimiento y Defunciones
2.0	23/04/2012	En el guion de llamadas, chat, transferencia y llamada de bromas, colgadas y equivocadas, se modificó la despedida

### 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- GUION 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?

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).

### ➤ **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](http://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 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 donde 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 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".*

## **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?

➤ **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](http://www.gobiernoenlinea.gov.co), recuerde que 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, Lo invitamos a visitar nuestra página [www.gobiernoenlinea.gov.co](http://www.gobiernoenlinea.gov.co), 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.*