

synapsis

la tecnología es simple



UNIÓN TEMPORAL SG

**GUIÓN CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO
ENTIDAD: DAS
CAMPAÑA: MIGRACIÓN COLOMBIA**

**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	Repositorio: Repositorio del proyecto Archivo: Guión Migración Colombia
Palabras Claves	Guion, campaña, DAS
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 Migración Colombia.
2.0	23/04/2012	En el guion de llamadas, chat, transferencia y llamada de bromas, colgadas y equivocadas, se modificó la despedida y se agregó al guion de llamadas de bromas el segmento donde se el indica al usuario que esta siendo grabado

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

Diálogo de solicitud de información (llamada):

➤ **Saludo de bienvenida:**

Buenos (días, tardes o noches), bienvenido al Centro de Contacto Ciudadano de Migración Colombia, 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 país nos llama?

De qué ciudad nos llama?

Nota: Si el país es diferente de Colombia, no se registra ciudad y departamento.

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:**

¿En qué le puedo colaborar? (Se tipifica de acuerdo a las opciones que se encuentran y se registra el caso completo).

➤ **Verificación de consulta:**

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).

➤ **Espera de consulta:**

Señor / Señora (Señor apellido, Señora nombre), por favor 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).

Adicional lo invitamos a ingresar en la página de Migración Colombia, www.migracioncolombia.gov.co al link del Centro Virtual de Atención Ciudadana, donde usted podrá registrar y obtener respuesta oportuna a sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en un tiempo mínimo de 72 horas y máximo de 15 días hábiles.

➤ **Finalización:**

¿Le puedo colaborar en algo más?

➤ **Despedida:**

Gracias por comunicarse con el Centro de Contacto Ciudadano de Migración Colombia, le invitamos a visitar nuestra página WEB www.migracioncolombia.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 en línea de Migración Colombia, 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 país nos llama?

De qué ciudad nos llama?

➤ **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 el Centro de Contacto Ciudadano de Migración Colombia, le invitamos a visitar nuestra página WEB www.migracioncolombia.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 al Centro de Contacto al Ciudadano de Migración Colombia 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 el Centro de Contacto Ciudadano de Migración Colombia, le invitamos a visitar nuestra página WEB www.migracioncolombia.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.

➤ **Respuesta y diálogo:**

Por falta de información su llamada no pudo ser atendida, sin embargo tanto su número telefónico como su información está siendo grabada para ser monitoreada.

➤ **Despedida:**

Gracias por comunicarse con el Centro de Contacto Ciudadano de Migración Colombia, lo invitamos a visitar nuestra página WEB www.migracioncolombia.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 misma, se podrá utilizar alguna o ninguna parte del guión.