



**UNIÓN TEMPORAL SG**

**GUIÓN CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO  
ENTIDAD: DAFP  
CAMPAÑA: SIRVO MI PAIS**

**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> Gesdoc Colombia <b>Archivo:</b> Guión Sirvo Mi País
Palabras Claves	Guion, Campaña, 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 Sirvo Mi País de la entidad DAFP
2.0	23/04/2012	Actualización guión saludo de bienvenida y despedida en guion de transferencias y en el guion llamada de bromas, colgadas y equivocadas.

### 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 al centro de contacto del Portal "**Sirvo a mi País**", el portal diseñado para los servidores públicos colombianos, 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:**

1. Señor / Señora (XX) desea usted participar del reto por la eficiencia?

**Si responde SI.**

A continuación le voy a leer los temas sobre los cuales deseamos escuchar sus ideas:

- Reducir trámites y procedimientos innecesarios
- Simplificar y automatizar procesos
- Reducir el uso del papel
- Reducir costos
- Otros (el usuario puede exponer otras ideas)

2. Señor / Señora (XX) por favor cuénteme cual es su idea?

**Si dice que no, se le pregunta: En qué le puedo colaborar?**

Si dice que si, agente registra idea en aplicativo e indica al funcionario:

Agente: Señor XXX, su participación será revisada para aprobación antes de ser publicada.

En caso de escalamiento indicar al usuario:

Señor XXX, su inquietud será escalada al Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP, entidad que informará sobre el seguimiento a su caso en un término de 8 días calendario.

➤ **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.

➤ **Finalización:**

Señor/Señora en nombre del Gobierno Nacional agradecemos su participación en el reto y por conocer el portal de los servidores públicos colombianos "Sirvo a mi País". ¿Le puedo colaborar en algo más?

- Si el ciudadano tiene alguna inquietud que está en la Base de conocimiento darle la respuesta

➤ **Despedida:**

Gracias por su participación en el reto por la Eficiencia. Lo invitamos a ingresar al portal web [www.sirvoamipais.gov.co](http://www.sirvoamipais.gov.co) consultar las políticas de uso y participación y votar por las diferentes ideas planteadas por los servidores públicos a los retos del Gobierno Nacional, con el fin de construir un Estado más transparente, eficaz y eficiente. Que tenga un(a) feliz (día, tarde, 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 al centro de contacto del Portal "Sirvo a mi País", el portal diseñado para los servidores públicos colombianos, 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 su participación en el reto por la Eficiencia. Lo invitamos a ingresar al portal web [www.sirvoamipais.gov.co](http://www.sirvoamipais.gov.co) consultar las políticas de uso y participación y votar por las diferentes ideas planteadas por los servidores públicos a los retos del Gobierno Nacional, con el fin de construir un Estado más transparente, eficaz y eficiente. Que tenga un(a) feliz (día, tarde, noche)

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

➤ **Saludo de bienvenida:**

Buenos (días, tardes o noches), bienvenido al centro de contacto del Portal "Sirvo a mi País", el portal diseñado para los servidores públicos colombianos, 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 su participación en el reto por la Eficiencia. Lo invitamos a ingresar al portal web [www.sirvoamipais.gov.co](http://www.sirvoamipais.gov.co) consultar las políticas de uso y participación y votar por las diferentes ideas planteadas por los servidores públicos a los retos del Gobierno Nacional, con el fin de construir un Estado más transparente, eficaz y eficiente. Que tenga un(a) feliz (día, tarde, 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 guion.*