



UNIÓN TEMPORAL SG

GUIONES DE ATENCIÓN - MESA DE AYUDA

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

GUIONES DE ATENCIÓN – MESA DE AYUDA

CONTROL DEL DOCUMENTO

Información del Documento

	Información del Documento
Dueño del Documento	<i>Nayibe Bello Baquero / Sandra Cristancho</i>
Última Fecha Actualizado	<i>25/04/2012</i>
Ubicación y Nombre del Archivo	<i>Repositorio del proyecto</i>
Palabras Claves	<i>Protocolo de atención – servicio Mesa de Ayuda</i>
Circulación	<i>FONADE, Interventoría REDCOM Ltda, Unión Temporal SG</i>

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
<i>1.0</i>	<i>30/03/2012</i>	<i>Creación del documento</i>
<i>2.0</i>	<i>09/04/2012</i>	<i>Actualización del documento para incluir el guión de atención de sugerencias, quejas y reclamos.</i>
<i>3.0</i>	<i>25/04/2012</i>	<i>En el Canal Llamadas, ítem 1.1 Dialogo de incidentes se modificó la Respuesta y diálogo de gestión del incidente y En atención Sugerencias, Quejas y reclamos, ítem 8.2 Canal chat, buzón, fax, correo electrónico se actualizó el guion de finalización.</i>

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	Gerente de Proyecto- Unión Temporal SG		

UNIÓN TEMPORAL SG

GUIONES DE ATENCIÓN – MESA DE AYUDA

Contenido

1	CANAL: LLAMADAS	4
1.1	DIALOGO DE INCIDENTES	4
1.2	DIALOGO DE SOLICITUDES DE CAMBIOS	6
1.3	DIALOGO DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	8
2	CANAL: CORREO ELECTRÓNICO, FAX Y WEB	10
2.1	PLANTILLA DE APERTURA INCIDENTES/CAMBIOS/SOLICITUDES.....	10
2.2	PLANTILLA DE CIERRE INCIDENTES/CAMBIOS/SOLICITUDES.....	11
3	CANAL: CHAT	12
3.1	CONVERSACIÓN ASOCIADA CON INCIDENTES	12
3.2	CONVERSACIÓN ASOCIADA CON SOLICITUDES DE CAMBIO /REQUERIMIENTOS	14
3.3	CONVERSACIÓN ASOCIADA CON SOLICITUDES DE INFORMACIÓN.....	16
4	CANAL: LLAMADAS POR BUZÓN	18
4.1	DIALOGO DE INCIDENTES	18
4.2	DIALOGO DE SOLICITUDES DE CAMBIO	20
4.3	DIALOGO DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	22
5	SEGUIMIENTO / CIERRE	24
6	GUIÓN DE TRANSFERENCIA	25
7	GUION LLAMADA DE BROMAS.....	25
8	ATENCIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS.....	26
8.1	CANAL TELEFÓNICO	26
8.2	CANAL CHAT, BUZÓN, FAX, CORREO ELECTRÓNICO	28

UNIÓN TEMPORAL SG

GUIONES DE ATENCIÓN – MESA DE AYUDA

1 CANAL: LLAMADAS

1.1 DIALOGO DE INCIDENTES

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 informa por favor los siguientes datos para registrar su solicitud: (documentación básica para diligenciamiento del ticket)
- ¿Número de identificación?
- ¿De qué entidad llama?
- ¿Su nombre y apellido?
- ¿De qué ciudad llama?
- ¿Me informa su número de teléfono fijo y celular?
- ¿Cuál es la dirección de correo a la cual podemos notificar la respuesta en caso de que no resolver su solicitud en este momento?

Recepción de información de la falla:

¿En qué le puedo colaborar?

Se recibe la información entregada por el usuario y se valida si existe un incidente ya creado que esté relacionado con la misma falla. Si el usuario no entrega datos suficientes se realizan las siguientes preguntas:

- Con qué aplicación presenta problemas técnicos?
- ¿Qué tipo de inconveniente presenta?
- ¿Puede identificar qué elemento del servicio se vio afectado?
- ¿Qué actividad realizó y no pudo lograr?
- ¿En qué tiempo se presentó la incidencia (fecha y hora)?
- ¿Puede enviarnos alguna información adicional? Ej. Print screen, evidencias de la falla

Respuesta y diálogo de gestión del incidente:

Sr(a) su inconveniente es debido a: (Conclusión sobre el análisis de la falla (puede corresponder a una conclusión generada por el agente luego de revisar la falla y tener certeza sobre la respuesta, o lo indicado por RAVEC, el Centro de Datos, administración y mantenimiento de soluciones o el Gerente del

UNIÓN TEMPORAL SG

GUIONES DE ATENCIÓN – MESA DE AYUDA

componente Centro de Contacto al Ciudadano) y en este caso es necesario que: (indicar al usuario la solución).

En caso de que ya haya sido creado un incidente asociado a la misma falla, se le informa al usuario que el incidente ya ha sido reportado, el cual está creado bajo el número de ticket (se le indica el número de ticket), que a través de este número puede solicitar información.

Información de gestión:

Señor / Señora (Señor apellido, Señora nombre), su solicitud ha sido registrada con el ticket (número del ticket), la respuesta le será enviada a su correo electrónico, por favor me confirma su dirección de correo electrónico (se confirma el email).

Finalización:

¿Le puedo colaborar en algo más?

Despedida:

Recuerde que habló con (nombre y apellido del agente) del centro de contacto de gobierno en línea. En caso de tener un reclamo o sugerencia frente al servicio, por favor envíe un correo electrónico a sopORTECCC@gobiernoenlinea.gov.co. Que tenga un(a) feliz (Día-Tarde).

UNIÓN TEMPORAL SG

GUIONES DE ATENCIÓN – MESA DE AYUDA

1.2 DIALOGO DE SOLICITUDES DE CAMBIOS

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 informa por favor los siguientes datos para registrar su solicitud: (documentación básica para diligenciamiento del ticket)
- ¿Número de identificación?
- ¿De qué entidad llama?
- ¿Su nombre y apellido?
- ¿De qué ciudad llama?
- ¿Me informa su número de teléfono fijo y celular?
- ¿Cuál es la dirección de correo a la cual podemos notificar la respuesta en caso de que no resolver su solicitud en este momento?

Recepción de la información del requerimiento:

¿En qué le puedo colaborar?

Verificación de consulta:

Permítame un momento por favor vamos a validar la información, (deberá ser verificada por el agente en las herramientas de consulta)

Espera de consulta:

Señor / Señora (Señor apellido, Señora nombre), permanezca en línea estamos verificando la información, (el tipo de solicitud de cambio 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.

Solicitud formato o diligenciamiento

Señor / Señora (Señor apellido, Señora nombre) para gestionar correctamente su requerimiento, es necesario que la solicitud esté acompañada del formato (nombre del formato) el cual puede encontrarlo publicado en la página web: [\(URL se informará cuando ya este publicada\)](#) en la sección de formatos o si

UNIÓN TEMPORAL SG

GUIONES DE ATENCIÓN – MESA DE AYUDA

prefiere podemos enviarle un correo electrónico a través del cual le enviaremos el formato que corresponde.

Agradecemos completar dicho documento y una vez diligenciado, nos lo envíe vía correo electrónico (dirección de correo).

Validación de formato:

Señor / Señora (Señor apellido, Señora nombre) Revisando su solicitud sobre (solicitudes o cambios), encontramos errores en el diligenciamiento en las siguientes casillas:(nombre de las casillas), Por esta razón solicitamos su colaboración para enviarnos nuevamente la solicitud con las respectivas correcciones.

Información de gestión:

Señor / Señora (Señor apellido, Señora nombre), su solicitud ha sido registrada con el ticket (número del ticket), la respuesta le será enviada a su correo electrónico.

Finalización:

¿Le puedo colaborar en algo más?

Despedida:

Recuerde que habló con (nombre y apellido del agente) del centro de contacto de gobierno en línea. En caso de tener un reclamo o sugerencia frente al servicio, por favor envíe un correo electrónico a sopORTECCC@gobiernoenlinea.gov.co. Que tenga un(a) feliz (Día-Tarde).

UNIÓN TEMPORAL SG

GUIONES DE ATENCIÓN – MESA DE AYUDA

1.3 DIALOGO DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

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 informa por favor los siguientes datos para registrar su solicitud: (documentación básica para diligenciamiento del ticket)
- ¿Número de identificación?
- ¿De qué entidad llama?
- ¿Su nombre y apellido?
- ¿De qué ciudad llama?
- ¿Me informa su número de teléfono fijo y celular?
- ¿Cuál es la dirección de correo a la cual podemos notificar la respuesta en caso de que no resolver su solicitud en este momento?

Validación de requerimiento:

¿En qué le puedo colaborar?

Verificación de consulta:

Permítame un momento estamos verificando en el sistema de información para responder su requerimiento. (La información deberá ser verificada por el agente en las herramientas de consulta).

Espera de consulta:

Señor / Señora (Señor apellido, Señora nombre), permanezca en la línea, estamos verificando 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:

UNIÓN TEMPORAL SG

GUIONES DE ATENCIÓN – MESA DE AYUDA

Señor / Señora (Señor apellido, Señora nombre), (se brinda información), De igual manera, si lo desea, puede consultar más información acerca de este tema en la página www.intranet.gov.co

Información de gestión:

Señor / Señora (Señor apellido, Señora nombre), (se le da la respuesta), (de no ser posible, se indica que la solicitud ha sido registrada con el ticket (número del ticket) y se le indica), la respuesta le será enviada a su correo electrónico (esto para los casos en los cuales sea necesario escalar a Agenda de conectividad, Ravec o Centro de Datos, por no contar con la información requerida: Ej. información jurídica).

Procesos que no hacen parte del Centro de Datos/CCC/RAVEC/Administración y Mantenimiento:

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) . Esta información se brindará siempre y cuando esta disponible.

Finalización:

¿Le puedo colaborar en algo más?

Despedida:

Recuerde que habló con (nombre y apellido del agente) del centro de contacto de gobierno en línea. En caso de tener un reclamo o sugerencia frente al servicio, por favor envíe un correo electrónico a sopORTECCC@gobiernoenlinea.gov.co. Que tenga un(a) feliz (Día-Tarde).

UNIÓN TEMPORAL SG

GUIONES DE ATENCIÓN – MESA DE AYUDA

2 CANAL: CORREO ELECTRÓNICO, FAX Y WEB

2.1 PLANTILLA DE APERTURA INCIDENTES/CAMBIOS/SOLICITUDES

Apertura:

ESTE ES UN MENSAJE AUTOMÁTICO DE CARÁCTER INFORMATIVO. POR FAVOR NO CONTESTAR.

Estimado(a)
<NOMBRE USUARIO>
<ENTIDAD>
Ciudad

Registro de la solicitud:

Su solicitud sobre:
<descripción solicitud>

Fue recibida el <dd/mm/aa hh:mm:ss> - y registrada bajo el ticket: <número de ticket>. Con este número usted podrá realizar seguimiento a su solicitud, a través de cualquiera de los canales de comunicación disponibles: Teléfono en Bogotá 5953525, a Nivel Nacional 018000 952525, correo electrónico sopORTECCC@gobiernoenlinea.gov.co, sitio Web www.gobiernoenlinea.gov.co.

Despedida:

Gracias por comunicarse con el Centro de Contacto Ciudadano de Gobierno en línea: Haciendo más fácil tu relación con el Estado.

UNIÓN TEMPORAL SG

GUIONES DE ATENCIÓN – MESA DE AYUDA

2.2 PLANTILLA DE CIERRE INCIDENTES/CAMBIOS/SOLICITUDES

Cierre

Estimado(a)
<NOMBRE USUARIO>
<ENTIDAD>
Ciudad

Reciba un cordial saludo en nombre del programa Gobierno en línea, para la entidad es muy importante la respuesta de este email.

Con relación a su solicitud sobre:
<Descripción de la solicitud>

Recibida a través del Centro de Contacto al Ciudadano <dd/mm/aa hh:mm:ss>
del ticket <número de ticket>, nos permitimos informarle que:

<Descripción de la solución>

Esperamos con esta información haber resuelto su solicitud.

Por favor responda este mensaje al correo electrónico sopORTECCC@gobiernoenlinea.gov.co, indicando si autoriza cerrar la solicitud. De no recibir su mensaje de respuesta, dentro de las siguientes ocho (8) horas hábiles a la recepción de este mensaje, uno de nuestros agentes le contactará vía telefónica para la aprobación del cierre del ticket, si es no es posible contactarlo se procederá al cierre del ticket.

Recuerde que nuestros canales de atención son: Teléfonos: [+57 \(1\) 5953525](tel:+5715953525) en Bogotá y 018000 952525 en el resto del país. El correo electrónico es sopORTECCC@gobiernoenlinea.gov.co, sitio Web www.gobiernoenlinea.gov.co

Gracias por comunicarse con el Centro de Contacto Ciudadano de Gobierno en línea: Haciendo más fácil tu relación con el Estado.

UNIÓN TEMPORAL SG

GUIONES DE ATENCIÓN – MESA DE AYUDA

3 CANAL: CHAT

3.1 CONVERSACIÓN ASOCIADA CON INCIDENTES

Saludo de bienvenida:

Buenos (días, tardes o noches), bienvenido a gobierno en línea, mi nombre es (nombre asesor), con quien tengo el gusto de conversar.

Solicitud de información para el registro:

- Señor / Señora (Señor apellido, Señora nombre) me informa por favor los siguientes datos para registrar su solicitud: (documentación básica para diligenciamiento del ticket)
- ¿Número de identificación?
- ¿De qué entidad nos escribe?
- ¿Su nombre y apellido?
- ¿De qué ciudad nos escribe?
- ¿Me informa su número de teléfono fijo y celular?
- ¿Cuál es la dirección de correo a la cual podemos notificar la respuesta en caso de que no resolver su solicitud en este momento?

Recepción de información de la falla:

¿En qué le puedo colaborar?

Verificación de consulta:

Permítame un momento por favor, vamos a verificar la información (La información deberá ser verificada por el agente en las herramientas de consulta)

Espera de consulta:

Señor / Señora (Señor apellido, Señora nombre) estamos verificando la información, (el tipo de incidente técnico 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 interacción:

Gracias por su amable espera.

UNIÓN TEMPORAL SG

GUIONES DE ATENCIÓN – MESA DE AYUDA

Respuesta y dialogo de aclaración:

Su inconveniente es debido a: (Conclusión sobre el análisis de la falla) y en este caso es necesario que: (Solución, si es posible indicársela en el momento de la comunicación) o en caso de ser necesario, se le informará que el requerimiento será escalado al área respectiva.

Información de gestión:

Señor / Señora (Señor apellido, Señora nombre), su solicitud ha sido registrada con el ticket (número del ticket), la respuesta le será enviada a su correo electrónico.

Finalización:

¿Le puedo colaborar en algo más?

Despedida:

Recuerde que conversó con (nombre y apellido del agente) del centro de contacto de gobierno en línea. En caso de tener un reclamo o sugerencia frente al servicio, por favor envíe un correo electrónico a sopORTECCC@gobiernoenlinea.gov.co. Que tenga un(a) feliz (Día-Tarde).

UNIÓN TEMPORAL SG

GUIONES DE ATENCIÓN – MESA DE AYUDA

3.2 CONVERSACIÓN ASOCIADA CON SOLICITUDES DE CAMBIO /REQUERIMIENTOS

Saludo de bienvenida:

Buenos (días, tardes o noches), bienvenido a gobierno en línea, mi nombre es (nombre asesor), con quien tengo el gusto de conversar.

Solicitud de información para el registro:

- Señor / Señora (Señor apellido, Señora nombre) me informa por favor los siguientes datos para registrar su solicitud: (documentación básica para diligenciamiento del ticket)
- ¿Número de identificación?
- ¿De qué entidad nos escribe?
- ¿Su nombre y apellido?
- ¿De qué ciudad nos escribe?
- ¿Me informa su número de teléfono fijo y celular?
- ¿Cuál es la dirección de correo a la cual podemos notificar la respuesta en caso de que no resolver su solicitud en este momento?

Validación de requerimiento:

¿En qué le puedo colaborar?

Verificación de consulta:

Permítame un momento por favor vamos a validar la información, (La información suministrada por el usuario deberá ser verificada por el agente en las herramientas de consulta).

Espera de consulta:

Señor / Señora (Señor apellido, Señora nombre), permanezca en línea estamos verificando la información, (el tipo de solicitud de cambio se puede consultar en la base de conocimientos, con el fin de facilitar a los agentes respuestas rápidas y concretas para los ciudadanos).

Retoma de la charla:

Gracias por su amable espera.

UNIÓN TEMPORAL SG

GUIONES DE ATENCIÓN – MESA DE AYUDA

Solicitud formato o diligenciamiento

Señor / Señora (Señor apellido, Señora nombre) para gestionar correctamente su requerimiento, es necesario que la solicitud esté acompañada del formato (nombre del formato) el cual puede encontrarlo publicado en la página web: [\(URL se informará cuando ya este publicada\)](#) en la sección de formatos o si prefiere podemos enviarle un correo electrónico a través del cual le enviaremos el formato que corresponde.

Agradecemos completar dicho documento y una vez diligenciado, nos lo envíe vía correo electrónico (dirección de correo).

Validación de formato:

Señor / Señora (Señor apellido, Señora nombre) Revisando su solicitud sobre (solicitudes o cambios), encontramos errores en el diligenciamiento en las siguientes casillas:(nombre de las casillas), Por esta razón solicitamos su colaboración para enviarnos nuevamente la solicitud con las respectivas correcciones.

Información de gestión:

Señor / Señora (Señor apellido, Señora nombre), su solicitud ha sido registrada con el ticket (número del ticket), la respuesta le será enviada a su correo electrónico.

Finalización:

¿Le puedo colaborar en algo más?

Despedida:

Recuerde que conversó con (nombre y apellido del agente) del centro de contacto de gobierno en línea. En caso de tener un reclamo o sugerencia frente al servicio, por favor envíe un correo electrónico a sopORTECCC@gobiernoonlinea.gov.co. Que tenga un(a) feliz (Día-Tarde).

UNIÓN TEMPORAL SG

GUIONES DE ATENCIÓN – MESA DE AYUDA

3.3 CONVERSACIÓN ASOCIADA CON SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Saludo de bienvenida:

Buenos (días, tardes o noches), bienvenido a gobierno en línea, mi nombre es (nombre asesor), con quien tengo el gusto de conversar.

Solicitud de información para el registro:

- Señor / Señora (Señor apellido, Señora nombre) me informa por favor los siguientes datos para registrar su solicitud: (documentación básica para diligenciamiento del ticket)
- ¿Número de identificación?
- ¿De qué entidad nos escribe?
- ¿Su nombre y apellido?
- ¿De qué ciudad nos escribe?
- ¿Me informa su número de teléfono fijo y celular?
- ¿Cuál es la dirección de correo a la cual podemos notificar la respuesta en caso de que no resolver su solicitud en este momento?

Validación de requerimiento:

¿En qué le puedo colaborar?

Verificación de consulta:

Permítame un momento por favor vamos a validar la información, (La información deberá ser verificada por el agente en las herramientas de consulta)

Espera de consulta:

Señor / Señora (Señor apellido, Señora nombre), estamos verificando 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.

Respuesta y dialogo de aclaración:

Señor / Señora (Señor apellido, Señora nombre), (se brinda información), De igual forma, si lo desea puede obtener mayor información sobre este tema en la página web (dirección de la página)

UNIÓN TEMPORAL SG

GUIONES DE ATENCIÓN – MESA DE AYUDA

Información de gestión:

Señor / Señora (Señor apellido, Señora nombre), su solicitud ha sido registrada con el ticket (número del ticket), la respuesta le será enviada a su correo electrónico (esto para los casos en los cuales sea necesario escalar a Agenda de conectividad, Ravec o Centro de datos, por no contar con la información requerida: Ej. información jurídica).

Procesos que no hacen parte del Centro de Datos, RAVEC, CCC:

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:

Recuerde que conversó con (nombre y apellido del agente) del centro de contacto de gobierno en línea. En caso de tener un reclamo o sugerencia frente al servicio, por favor envíe un correo electrónico a sopORTECCC@gobiernoenlinea.gov.co. Que tenga un(a) feliz (Día-Tarde).

UNIÓN TEMPORAL SG

GUIONES DE ATENCIÓN – MESA DE AYUDA

Flujograma

4 CANAL: LLAMADAS POR BUZÓN

4.1 DIALOGO DE INCIDENTES

Saludo de Contacto:

Buenos (Días – Tardes), por favor me comunica con Señor / Señora (Señor apellido, Señora nombre), mi nombre es (Nombre y apellido del agente) del centro de contacto de gobierno en línea, el día de hoy usted se comunicó con nosotros y dejó un mensaje en el buzón, estoy devolviendo la llamada con el fin de atender su solicitud.

En caso de no encontrar la persona: Me podría colaborar por favor, informándole al señor/señora (señor apellido, señora nombre), que lo llamó (Nombre y apellido del agente) del centro de contacto de gobierno en línea. Gracias, con quien tuve el gusto de conversar? (solicitar el nombre y apellido de la persona que contestó y recibió el mensaje y registrarlo en la herramienta.

Solicitud de información para el registro:

- Señor / Señora (Señor apellido, Señora nombre) me informa por favor los siguientes datos para registrar su solicitud: (documentación básica para diligenciamiento del ticket)
- ¿Número de identificación?
- ¿De qué entidad llama?
- ¿Su nombre y apellido?
- ¿De qué ciudad llama?
- ¿Me informa su número de teléfono fijo y celular?
- ¿Cuál es la dirección de correo a la cual podemos notificar la respuesta en caso de que no resolver su solicitud en este momento?

Recepción de información de la falla:

¿En qué le puedo colaborar?

UNIÓN TEMPORAL SG

GUIONES DE ATENCIÓN – MESA DE AYUDA

Verificación de consulta:

Permítame un momento por favor vamos a verificar la información (La información deberá ser verificada por el agente en las herramientas de consulta)

Espera de consulta:

Señor / Señora (Señor apellido, Señora nombre), permanezca en línea estamos verificando la información, (el tipo de incidente técnico 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 dialogo de aclaración:

Su inconveniente es debido a: (Conclusión sobre el análisis de la falla) y en este caso es necesario que: (Solución, si es posible indicársela en el momento de la comunicación) o en caso de ser necesario, se le informará será escalado al área respectiva.

Información de gestión:

Señor / Señora (Señor apellido, Señora nombre), su solicitud ha sido registrada con el ticket (número del ticket), la respuesta le será enviada a su correo electrónico.

Guion de finalización:

¿Le puedo colaborar en algo más?

Despedida:

Recuerde que habló con (nombre y apellido del agente) del centro de contacto de gobierno en línea. En caso de tener un reclamo o sugerencia frente al servicio, por favor envíe un correo electrónico a sopORTECCC@gobiernoenlinea.gov.co. Que tenga un(a) feliz (Día-Tarde).

UNIÓN TEMPORAL SG

GUIONES DE ATENCIÓN – MESA DE AYUDA

4.2 DIALOGO DE SOLICITUDES DE CAMBIO

Saludo de contacto:

Buenos (Días – Tardes), por favor me comunica con Señor / Señora (Señor apellido, Señora nombre), mi nombre es (Nombre y apellido del agente) de gobierno en línea, el día de hoy usted se comunicó con nosotros y dejó un mensaje en el buzón, estoy devolviendo la llamada con el fin de atender su solicitud.

En caso de no encontrar la persona: Me podría colaborar por favor, informándole al señor/señora (señor apellido, señora nombre), que lo llamó (Nombre y apellido del agente) de gobierno en línea. Gracias, con quien tuve el gusto de conversar? (solicitar el nombre y apellido de la persona que contestó y recibió el mensaje)

Solicitud de información para el registro:

- Señor / Señora (Señor apellido, Señora nombre) me informa por favor los siguientes datos para registrar su solicitud: (documentación básica para diligenciamiento del ticket)
- ¿Número de identificación?
- ¿De qué entidad llama?
- ¿Su nombre y apellido?
- ¿De qué ciudad llama?
- ¿Me informa su número de teléfono fijo y celular?
- ¿Cuál es la dirección de correo a la cual podemos notificar la respuesta en caso de que no resolver su solicitud en este momento?

Validación de requerimiento:

¿En qué le puedo colaborar?

Verificación de consulta:

Permítame un momento por favor vamos a verificar la información, (La información deberá ser verificada por el agente en las herramientas de consulta).

UNIÓN TEMPORAL SG

GUIONES DE ATENCIÓN – MESA DE AYUDA

Solicitud formato o diligenciamiento

Señor / Señora (Señor apellido, Señora nombre) para gestionar correctamente su requerimiento, es necesario que la solicitud esté acompañada del formato (nombre del formato) el cual puede encontrarlo publicado en la página web: [\(URL se informará cuando ya este publicada\)](#) en la sección de formatos o si prefiere podemos enviarle un correo electrónico a través del cual le enviaremos el formato que corresponde.

Agradecemos completar dicho documento y una vez diligenciado, nos lo envíe vía correo electrónico (dirección de correo).

Validación de formato:

Señor / Señora (Señor apellido, Señora nombre) Revisando su solicitud sobre (solicitudes o cambios), encontramos errores en el diligenciamiento en las siguientes casillas:(nombre de las casillas), Por esta razón solicitamos su colaboración para enviarnos nuevamente la solicitud con las respectivas correcciones.

Información de gestión:

Señor / Señora (Señor apellido, Señora nombre), su solicitud ha sido registrada con el ticket (número del ticket), la respuesta le será enviada a su correo electrónico.

Finalización:

¿Le puedo colaborar en algo más?

Despedida:

Recuerde que habló con (nombre y apellido del agente) del centro de contacto de gobierno en línea. En caso de tener un reclamo o sugerencia frente al servicio, por favor envíe un correo electrónico a sopORTECCC@gobiernoenlinea.gov.co. Que tenga un(a) feliz (Día-Tarde).

UNIÓN TEMPORAL SG

GUIONES DE ATENCIÓN – MESA DE AYUDA

4.3 DIALOGO DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Saludo de contacto:

Buenos (Días – Tardes), por favor me comunica con Señor / Señora (Señor apellido, Señora nombre), mi nombre es (Nombre y apellido del agente) de gobierno en línea, el día de hoy usted se comunicó con nosotros y dejó un mensaje en el buzón, estoy devolviendo la llamada con el fin de atender su solicitud.

En caso de no encontrar la persona: Me podría colaborar por favor, informándole al señor/señora (señor apellido, señora nombre), que lo llamó (Nombre y apellido del agente) de gobierno en línea. Gracias, con quien tuve el gusto de conversar? (solicitar el nombre y apellido de la persona que contestó y recibió el mensaje)

Solicitud de información para el registro:

- Señor / Señora (Señor apellido, Señora nombre) me informa por favor los siguientes datos para registrar su solicitud: (documentación básica para diligenciamiento del ticket)
- ¿Número de identificación?
- ¿De qué entidad llama?
- ¿Su nombre y apellido?
- ¿De qué ciudad llama?
- ¿Me informa su número de teléfono fijo y/o celular?
- ¿Cuál es la dirección de correo a la cual podemos notificar la respuesta en caso de que no resolver su solicitud en este momento?

Validación de requerimiento:

¿En qué le puedo colaborar?

Verificación de consulta:

Permítame un momento por favor vamos a validar la información, (La información deberá ser verificada por el agente en las herramientas de consulta).

UNIÓN TEMPORAL SG

GUIONES DE ATENCIÓN – MESA DE AYUDA

Espera de consulta:

Señor / Señora (Señor apellido, Señora nombre), permanezca en línea estamos verificando 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 pagina)

Información de gestión:

Señor / Señora (Señor apellido, Señora nombre), su solicitud ha sido registrada con el ticket (número del ticket), la respuesta le será enviada a su correo electrónico.

Procesos que no hacen parte del Centro de Datos/CCC/RAVEC:

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:

Recuerde que habló con (nombre y apellido del agente) del centro de contacto de gobierno en línea. En caso de tener un reclamo o sugerencia frente al servicio, por favor envíe un correo electrónico a sopORTECCC@gobiernoenlinea.gov.co. Que tenga un(a) feliz (Día-Tarde).

UNIÓN TEMPORAL SG

GUIONES DE ATENCIÓN – MESA DE AYUDA

5 SEGUIMIENTO / CIERRE

Saludo de contacto:

Buenos (Días – Tardes), por favor me comunica con Señor / Señora (Señor apellido, Señora nombre), mi nombre es (Nombre y apellido del agente) del centro de contacto de gobierno en línea.

Información de gestión:

Señor / Señora (Señor apellido, Señora nombre), su solicitud registrada con el ticket (número del ticket), relacionada con (datos de la solicitud presentada por el usuario) está siendo gestionada por nuestros operadores responsables. Estamos pendiente de darle solución porque (explicación de la razón).

Información de cierre:

El motivo de mi llamada Señor / Señora (Señor apellido, Señora nombre), es para informarle que su solicitud registrada con el ticket (número del ticket) y relacionada con (datos de la solicitud presentada por el usuario) fue cerrada.

(Se le explica la solución del requerimiento y se solicita hacer pruebas)

¿Se encuentra usted satisfecho (a) con la solución brindada?

Si: Gracias por su colaboración

No: Se reabre el ticket y se escala al área responsable. La respuesta le será enviada a su correo electrónico.

Despedida:

Recuerde que habló con (nombre y apellido del agente) del centro de contacto de gobierno en línea. En caso de tener un reclamo o sugerencia frente al servicio, por favor envíe un correo electrónico a sopORTECCCC@gobiernoenlinea.gov.co. Que tenga un(a) feliz (Día-Tarde).

UNIÓN TEMPORAL SG

GUIONES DE ATENCIÓN – MESA DE AYUDA

6 GUIÓN DE TRANSFERENCIA

Saludo de bienvenida:

Agente: 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:

Agente: Gracias por comunicarse con gobierno en línea, recuerde que estamos haciendo más fácil su relación con el Estado.

7 GUIÓN LLAMADA DE BROMAS

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.

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.

UNIÓN TEMPORAL SG

GUIONES DE ATENCIÓN – MESA DE AYUDA

8 ATENCIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS

8.1 CANAL TELEFÓNICO

Saludo de bienvenida:

Buenos (días, tardes o noches), bienvenido al canal de atención al usuario "dime", le habla (nombre asesor), con quien tengo el gusto de hablar.

Solicitud de información para el registro:

- Señor / Señora (indicar el nombre) me informa por favor los siguientes datos para registrar su solicitud y dar el debido tratamiento:
- Número de identificación
- Nombre y apellido
- Ciudad de la que llama
- Número de teléfono fijo y celular

Validación de requerimiento:

¿En qué le puedo colaborar?

Interacción con el agente:

Dependiendo del tipo de requerimiento a presentar (queja, reclamo, sugerencia), el agente debe orientar al usuario durante la conversación, para capturar los siguientes datos:

- Servicio sobre el cual va a presentar la sugerencia, queja, reclamo
- Nombre del colaborador de la Unión Temporal SG, por el que presenta la queja.
- Detalles específicos (qué, cómo, cuándo) sucedió la situación que considera inconforme del servicio.

En esta interacción, el agente estará en capacidad de identificar si el requerimiento está bajo el alcance de la Unión Temporal SG o si es una solicitud para ser tratada directamente por alguna entidad.

UNIÓN TEMPORAL SG

GUIONES DE ATENCIÓN – MESA DE AYUDA

Según corresponda, las respuestas para el usuario, serán las siguientes:

Respuesta 1 –

Señor / Señora (indicar el nombre), la solicitud que usted presenta está bajo el alcance de la entidad (nombre de la entidad). Por tanto, le agradezco se comunique a (se entregan los datos pertinentes: página web, correo electrónico, teléfono, siempre que estén disponibles en las páginas web de las entidades del Estado), para que a través del canal correspondiente, gestionen su sugerencia, queja, reclamo.

Respuesta 2 -

Su requerimiento será atendido por el equipo interno de trabajo. En los próximos minutos usted recibirá a su correo electrónico un mensaje a través del cual le informaremos el número de ticket asignado para gestionar su queja/reclamo/sugerencia (se indicará al usuario una de las tres (3) opciones dependiendo de la evaluación inicial que realice el agente). Con este número usted podrá hacer seguimiento al mismo o solicitar información.

El tiempo estimado de respuesta a su solicitud es de cinco (5) días hábiles. En caso de que dicho tiempo se modifique por las características de su requerimiento, le estaremos informando vía correo electrónico.

Finalización:

¿Le puedo colaborar en algo más?

Despedida:

Recuerde que habló con (nombre y apellido del agente) del centro de contacto de gobierno en línea. Que tenga un(a) feliz (Día-Tarde).

UNIÓN TEMPORAL SG

GUIONES DE ATENCIÓN – MESA DE AYUDA

8.2 CANAL CHAT, BUZÓN, FAX, CORREO ELECTRÓNICO

Las sugerencias, quejas, reclamos que lleguen a través de los canales chat, fax, correo electrónico o buzón, serán revisadas por el Centro de Contacto al Ciudadano para validar la completitud de la información entregada por el usuario.

Si logran identificarse las variables mencionadas a continuación, se registrará la sugerencia, queja, reclamo en la herramienta y el usuario recibirá un mensaje con el número de ticket.

- Servicio sobre el cual va a presentar la sugerencia, queja, reclamo
- Nombre del colaborador de la Unión Temporal SG, por el que presenta la queja.
- Detalles específicos (qué, cómo, cuándo) sucedió la situación que considera inconforme del servicio.

En caso de identificar los datos anteriormente indicados, el agente deberá comunicarse con el usuario para solicitar la información faltante y poder registrar el ticket.

En la llamada, se seguirá el siguiente guión:

Saludo de bienvenida:

Buenos (días, tardes o noches), señor, señora (nombre), le habla (nombre asesor), del Centro de Contacto al Ciudadano de gobierno en línea. Hemos recibido una (sugerencia, queja, reclamo) vía (indicar el canal por el cual se recibió la sugerencia, queja, reclamo).

Le llamo el día de hoy porque hay datos de su (sugerencia, queja, reclamo) que son necesarios completar para registrar su solicitud y dar el debido tratamiento:

- Número de identificación
- Nombre y apellido
- Ciudad de la que llama
- Número de teléfono fijo y celular

UNIÓN TEMPORAL SG

GUIONES DE ATENCIÓN – MESA DE AYUDA

Interacción con el agente:

Dependiendo del tipo de requerimiento a presentar (queja, reclamo, sugerencia), el agente debe orientar al usuario durante la conversación, para capturar los siguientes datos:

- Servicio sobre el cual va a presentar la sugerencia, queja, reclamo
- Nombre del colaborador de la Unión Temporal SG, por el que presenta la queja.
- Detalles específicos (qué, cómo, cuándo) sucedió la situación que considera inconforme del servicio.

En esta interacción, el agente estará en capacidad de identificar si el requerimiento está bajo el alcance de la Unión Temporal SG o si es una solicitud para ser tratada directamente por alguna entidad.

Según corresponda, las respuestas para el usuario, serán las siguientes:

Respuesta 1 –

Señor / Señora (indicar el nombre), la solicitud que usted presenta está bajo el alcance de la entidad (nombre de la entidad). Por tanto, le agradezco se comunique a (se entregan los datos pertinentes: página web, correo electrónico, teléfono, siempre que estén disponibles en las páginas web de las entidades del Estado), para que a través del canal correspondiente, gestionen su sugerencia, queja, reclamo.

Respuesta 2 -

Su requerimiento será atendido por el equipo interno de trabajo. En los próximos minutos usted recibirá a su correo electrónico un mensaje a través del cual le informaremos el número de ticket asignado para gestionar su queja/reclamo/sugerencia (se indicará al usuario una de las tres (3) opciones dependiendo de la evaluación inicial que realice el agente). Con este número usted podrá hacer seguimiento al mismo o solicitar información.

El tiempo estimado de respuesta a su solicitud es de cinco (5) días hábiles. En caso de que dicho tiempo se modifique por las características de su requerimiento, le estaremos informando vía correo electrónico.

UNIÓN TEMPORAL SG

GUIONES DE ATENCIÓN – MESA DE AYUDA

Finalización:

Agradezco su tiempo y colaboración en esta llamada. Puedo colaborarle en algo más?

Despedida:

Recuerde que habló con (nombre y apellido del agente) del centro de contacto de gobierno en línea. Que tenga un(a) feliz (Día-Tarde).