



<b>NOMBRE DE LA REUNION:</b>	Acta SMS
<b>OBJETIVO:</b>	Acordar puntos clave de la gestión de SMS para la campaña.
<b>Tipo de Reunión:</b>	
<input type="checkbox"/>	<b>Informativa</b>
<input type="checkbox"/>	<b>Seguimiento a compromisos</b>
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Discusión y toma de decisiones.</b>
<input type="checkbox"/>	<b>Otro (cual)</b> _____

<b>AGENDA</b>	
<b>Ciudad y Fecha:</b> Bogotá D.C, 22/08/2023	<b>Hora de Inicio</b>
<b>Duración:</b>	<b>Lugar:</b>

<b>Asistentes</b>	<b>Áreas</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>Andrea Hernandez</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Supervisor</li></ul>

<b>ORDEN DEL DÍA</b>
1. Se realiza actualización del acta, basado en los últimos cambios generados en canal SMS.

<b>TEMAS TRATADOS</b>
<b>1.GUIONES:</b>
<u>Guion de bienvenida:</u>
<b>Bienvenido(a) a Prosperidad Social, si desea confirmar la validez de nuestro codigo 85594 puede realizarlo en <a href="https://bit.ly/3PE5BL3">https://bit.ly/3PE5BL3</a>, para brindarle un mejor servicio agradecemos nos informe sus datos de contacto y cual es su consulta.</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>Actualmente Masiv está enviando este saludo automático a las personas que nos envían en el primer SMS diciendo: Hola, Buenos días, Buenas Tardes.</li><li>Si en la interacción no se evidencia ese saludo dentro de los 4 días, se debe enviar normal al ciudadano.</li><li>Este guion se debe enviar de primeras a todos los ciudadanos, antes de la solicitud de datos.</li><li>Si solo tenemos 1 sms debemos esperar a que el ciudadano nos responda.</li><li>Si contamos con más SMS, en el primero enviamos este guion y en el segundo el guion de solicitud de datos</li></ul>
<u>Guion solicitud de datos:</u>
<b>Esta comunicado con (debes poner tu nombre y apellido), me indica por favor sus nombres y apellidos completos, tipo de documento y numero, telefono celular, departamento y municipio, fecha nacimiento, cual es su consulta y sobre que programa</b>

**TEMAS TRATADOS**

- Luego de enviar el sms de bienvenida, se debe enviar la solicitud de datos así.
- Siempre debemos validar con el número de documento del ciudadano si ya hay registro en GIS, si es así, sólo debemos solicitar el número de celular para verificar que está actualizado. En caso de que el ciudadano no responda esos datos básicos para el registro en GIS, vamos a hacer la solicitud 2 veces más, si ya después de ese intento no respondió, le indicamos que es necesario contar con esos datos para brindar la información, o que si desea puede validar a través de los demás canales de atención.
- En SMS no hacemos solicitud de correo electrónico, ni dirección, ni teléfono fijo para ningún caso. No estamos solicitando localidad para Bogotá. Si existe el caso, en el que el ciudadano nos indique que cambió de residencia y nos indica un municipio diferente al que está registrado en GIS, se debe modificar la dirección con N/A y el teléfono fijo con 0.
- Recuerda adaptar el guion de solicitud de datos de acuerdo a la información que ya me haya brindado el ciudadano o si ya nos envió el programa o la consulta, debemos sólo solicitar los datos que faltan del guion establecido

Guion antes de enviar encuesta:

**Sr. XX es clara la informacion que le acabo de brindar**

- Cuando brindemos la respuesta al ciudadano, se debe enviar este guion.
- Ya NO vamos a enviar el link de encuesta inmediatamente que se envía la respuesta al ciudadano, debemos primero asegurarnos que sea clara la información. Con este SMS estamos incentivando al ciudadano para que nos responda de nuevo y ahí si poder enviar la encuesta de satisfacción.
- Si contamos con un solo SMS y enviamos la respuesta al ciudadano pero el ciudadano nos responde con un ok, gracias, entendido, etc; podemos proceder a enviar la encuesta sin necesidad de hacer la pregunta anterior, ya que con esta afirmación damos por entendido que ha sido clara la información brindada.

Guion Encuesta satisfaccion:

**Gracias por comunicarse con nosotros. Agradecemos su colaboracion respondiendo la siguiente encuesta:**

- Recuerden que el link de la encuesta se obtiene al finalizar la tipificación que realicemos con la consulta y respuesta que se le brinde al ciudadano). Si debemos abrir una nueva tipificación solo por encuesta , la opción es Encuesta SMS
- Vamos a enviar el guion de la encuesta cuando ya el ciudadano nos haya confirmado que la información fue clara.
- Ten en cuenta que: se debe procurar enviar encuesta a todas las interacciones, sea o no beneficiario de algún programa de la entidad.
- Se debe diligenciar bien y completa toda la información en la tipificación, antes de copiar la URL de la encuesta, el último paso solo es guardar y finalizar. (Si no diligencias los datos en orden, el link no servirá)

Guion despedida:

**Sr(a). XXX muchas gracias por comunicarse con nosotros, recuerde mantener sus datos actualizados, que pase feliz día**

- En caso de que la interacción tenga un histórico, solamente se brindará un saludo corto y se continuará con la interacción y/o en los casos en los que se deba dar aclaración de la información brindada anteriormente al ciudadano. (Se debe tener en cuenta si hay una continuidad en la consulta o si está preguntando algo diferente, para determinar si saluda o se continua). La interacción se continúa si el ciudadano nos da respuesta dentro de los 4 días hábiles siguientes.

**TEMAS TRATADOS**

- Ten en cuenta que si no es potencial en algún programa, puedes usar la despedida corta:

**Sr(a). muchas gracias por comunicarse con nosotros, que pase feliz dia.**

- Si ya se le ha enviado al ciudadano el guion de encuesta, NO es necesario enviar en otro mensaje el guion de despedida. Solo se utiliza cuando después de enviar la encuesta el ciudadano envía otro mensaje con palabras como "gracias" , "realizado" , "ok" , "bueno" , etc

Guion de TMC:

**Estamos en entrega de incentivos, me confirma si usted ya tiene conocimiento de esta informacion.**

- Si la consulta inicial amerita preguntas filtro, se envía la información de pagos, así el ciudadano no consulte esta información. Recordando que si solo hay un mensaje se le da prioridad a la consulta inicial y no se emplea el guion de transferencias.
- Si la consulta inicial NO requiere filtro. En ese caso entrego la información general y se envía el guion de transferencias

**2. RECOMENDACIONES GIS**

REGISTRO CASOS EN GIS:

1. En el campo ID: Se deja registrado el número de celular, incluido el 57 del cual se recibe el SMS (Aplica desde el 6 de Junio de 2023).
2. Cuando es NO IDENTIFICADO, en campo ID y campo identificación se deja registrado el 1.
3. Ten presente que el registro de los casos nuevos lo debes realizar cuando tengas completos los siguientes datos: nombres y apellidos, tipo y número de documento, fecha de nacimiento, departamento y municipio de residencia, celular y cuando vayas a dar la respuesta al ciudadano.
4. En el campo de teléfono fijo de GIS se deja un solo cero (0), si no cuenta con correo se deja no@no.com y en dirección debemos dejar el campo con N/A.
5. No se tipifican los saludos, la solicitud de datos y las preguntas filtro, solo hasta que se va a dar respuesta a la consulta del ciudadano y si ya contamos con TODA la información.
6. Se debe tener en cuenta que si el ciudadano ya envía cédula y no está registrado en GIS, debo solicitarle todos los datos, si hay la necesidad de hacerle las preguntas filtro, se realizan de una vez. Va incluida la solicitud de datos faltantes y filtro, si alcanzan los caracteres.
7. Siempre que un ciudadano nos envíe en cualquier momento de la interacción datos como correo electrónico, teléfono fijo, dirección, etc., debemos actualizarlos en los aplicativos respectivamente. Así no lo estemos solicitando, hay ciudadanos que lo envían y se entiende que desean tenerlos actualizados.
8. Cuando se evidencie diferencias en los nombres o apellidos de lo manifestado por el ciudadano contra los aplicativos SIJA/SIFA, se debe consultar la imagen y dejar registrados los datos que se encuentren en ella. Si no se tiene imagen se debe dejar registrada la información como la suministra el ciudadano.
9. En GIS NO debemos dejar la tipificación con las palabras Señora/Señor o las expresiones Bienvenido, le habla XXX, gracias por comunicarse, en este campo solo debe ir la consulta y respuesta del caso.
10. Se puede copiar y pegar en GIS en el campo respuesta, tal cual como se envía en el SMS al ciudadano.
11. Se puede copiar y pegar completo el SMS del ciudadano en GIS campo consulta, tal cual como lo envía el ciudadano. Para este campo no es necesario corregir la ortografía.
12. Recuerda que no se deben enviar signos de interrogación, ni tildes, ni caracteres especiales, ya que el ciudadano los evidenciará como errores en el mensaje de texto.
13. Cuando encontramos diferencias en los aplicativos del correo electrónico, dirección de residencia y teléfono fijo, no debemos solicitar confirmación al ciudadano, los dejamos tal cual se encuentran registrados. Tampoco es necesario borrar lo que está en GIS.
14. Si el ciudadano pide aclaración o pregunta lo mismo y el mensaje de texto llega a otro facilitador, recuerda que debes resolver y tipificar la interacción. (No se deben solicitar nuevamente datos al ciudadano, ni tampoco

**TEMAS TRATADOS**

volver a hacer filtro). Si el mismo facilitador debe aclarar la información, solo se tipificará una vez, desde que la respuesta al ciudadano, corresponda a la misma tipificación.

15. Para ningún programa de Prosperidad Social solicitamos autorización para realizar actualización en los datos de contacto del ciudadano

**3. ACLARACIONES PROCESO SMS**

- No se preguntará al ciudadano "a que programa hace referencia" cuando el ciudadano nos informe puntualmente el programa. O cuando nos da indicios, ejemplo: ¿cuándo puedo cobrar si estudio en SENA, IES?, ¿cuándo puedo cobrar el incentivo por salud, por calendario A?
- En los casos en los que desde un mismo número de celular se comunican varios ciudadanos al tiempo, es importante realizar la siguiente pregunta: Con quien tengo el gusto de hablar
- Cuando se vaya a enviar la respuesta al ciudadano y solo se cuente con un mensaje, se le debe dar prioridad a la consulta del ciudadano. Sin dejar de realizar la actualización de datos, pero si contamos con más mensajes, debemos utilizarlos para poder enviar una información más completa.
- Siempre que se brinde respuesta definitiva a la consulta, se deben solicitar TODOS los mensajes que envía el ciudadano. Para dar la información completa e ignorar los demás mensajes
- No se deben utilizar las expresiones "en un sólo mensaje indíqueme, como le indiqué anteriormente, como ya le indiqué..." Esto conlleva a afectaciones en Políticas y Legales.
- En SMS sólo se debe dejar mayúsculas cuando nos referimos a una sigla o al inicio de un párrafo o después de un punto. No se debe enviar la información al ciudadano de esta manera: "Tiene incentivo por JOVENES EN ACCION en BARRANQUILLA". El uso de las mayúsculas significa que estamos gritando al ciudadano.
- Las abreviaturas permitidas en Masiv son: Carrera (Cra), Calle (Cll), Centro Comercial (CC), Avenida (Av), Diagonal (Dg). Los meses Oct/ Dic /Ene. Señor (Sr.), Señora (Sra.)
- En GIS NO se debe registrar ningún tipo de abreviaturas.

**4. CUANDO IGNORAR LOS SMS REPETIDOS**

- Cuando se evidencia la cantidad de SMS que envió el ciudadano se deben solicitar TODOS para asignación, desde el primer momento (saludo).
- Es importante identificar cuantas son las consultas del ciudadano para así saber cuantos SMS puedo utilizar, para ignorar los demás

**5. CASOS IGNORADOS**

- En SMS los casos que se ignoran NO se deben tipificar en GIS. Para saber si debo ignorar el mensaje, debemos identificar si el ciudadano me está preguntando algo, si me dice solo algo como: "gracias presidente" , "nos sirve mucho la ayuda" , "Dios los bendiga" , "amén" , insultos o groserías, entre otros, esto se debe ignorar.
- Mensajes en blanco
- Cuando envían solo letras incomprendibles (sdddalkadjkasjdas), solo envía unas letras (a, d, etc) o cuando solo envían un número menor a 5 dígitos (1859, 1, 12).
- Cuando el ciudadano envía el mensaje masivo y no pregunta nada adicional. Aplica también para cuando solo envía: "Estimado usuario nuestro horario de atención..."
- Mensajes con las palabras "salir, cancelar, ok, gracias, 85594, si, no".
- Cuando enviamos el mensaje, por ej: Sr. debe estar atento a próximas transferencias, y nos llega un mensaje con: "Sr. debe estar atento a próximas transferencias". En ese caso se ignora porque simplemente es una reacción a los mensajes enviados.
- Cuando hay 1 o 2 mensajes con signos de interrogación y el ciudadano no pregunta o dice nada adicional.
- Si encontramos mensajes con esta frase: "Password or format wrong"

**6. OTROS CASOS**



## TEMAS TRATADOS

- Si el ciudadano después del masivo nos consulta algo, se brinda guion de bienvenida para solucionar la inquietud.
- Si el ciudadano envía 3 mensajes con solo signos de pregunta, se debe saludar. Adicionalmente, cuando envía el signo de interrogación hay que mirar si el ciudadano pregunta algo.
- Si envían únicamente un nombre o un número, ya sea de cédula, o de celular, desde que tenga 5 o más dígitos, se saluda. Los casos que tienen @ y se puede leer por ejemplo: "q@u@i@e@r@os@a@b@e@r" , se deben borrar las @ y responder lo que corresponda al ciudadano.
- Cuando se encuentra un mensaje sin espacios "quierosaberdondondeestami" y no se alcanza a leer en su totalidad, se debe copiar y pegar en un Word, bloc de notas, entre otros archivos, para poder comprender el texto.
- Si envían solo las letras "HI" se saluda

## 7. SMS AUTOMATICOS

- Se tienen configurados SMS automáticos cuando el ciudadano envía una de las palabras clave frecuentes, el bot responde.
- Cuando tomamos la interacción, si el último mensaje es automático y después de ese no hay ninguna pregunta del ciudadano, tipificamos como No Identificado y por el programa/consulta que se envió en el automático.
- Si después del mensaje automático hay alguna consulta del ciudadano, se deben solicitar o validar los datos y brindar la información que corresponda.
- Si evidenciamos SMS automáticos repetitivos como saludo, continuamos la interacción normal sin tener en cuenta estos.

SMS AUTOMATICOS VIGENTES	
PALABRA CLAVE	SMS
Hola/hola/ola/Holi/Holaaa	Bienvenido(a) a Prosperidad Social, si desea confirmar la validez de nuestro código 85594 puede realizarlo en <a href="https://bit.ly/3PE5BL3">https://bit.ly/3PE5BL3</a> , para brindarle un mejor servicio agradecemos nos informe sus datos de contacto y cuales es su consulta
Ayuda humanitaria/victimas/UARIV/ indemnizacion/desplazados/ violencia/Victimas	Prosperidad Social no maneja esta información debe comunicarse a la Unidad para las Victimas al 018000911119 y Bogotá 4261111, por mensajes de texto al 87305, al Chat: unidadenlinea.goucentral.com o a través de la página <a href="http://www.unidadvictimas.gov.co">www.unidadvictimas.gov.co</a>
Generacion E/ generacion E/ Generacion e	Generación E, le apunta a la transformación social y el desarrollo de las regiones a través del acceso a la educación superior de los jóvenes en condición de vulnerabilidad a través de 3 componentes. Consultar en <a href="http://www.colombiaaprende.edu.co/generacione">www.colombiaaprende.edu.co/generacione</a>
Bogota solidaria/ingreso minimo	El programa Renta Basica, Ingreso minimo garantizado o Bogota solidaria es competencia de la alcaldía. Si se encuentra en Bogotá comuníquese a la línea de atención 195 o al número (601) 3813000 y si esta en una ciudad diferente debe consultar con la alcaldía municipal.
Inscripciones jovenes en accion	Para realizar el proceso de Pre-registro a Jovenes en accion, tenga en cuenta los requisitos: Tener entre 14 y 28 años de edad, ser bachiller de media vocacional (11º), no tener título universitario, encontrarse en las bases de datos utilizadas para la focalización poblacional del programa que certifican su situación de pobreza o vulnerabilidad (Sisben, Indigenas, ICBF) y estar matriculado en un programa de formación de educación superior nivel (técnico, tecnólogo o profesional) el SENA o universidad con convenio con Prosperidad Social. Realice la inscripción desde el 4 de Julio al 1 de Noviembre a través del link <a href="http://jovenes.prosperidadsocial.gov.co/registro/">jovenes.prosperidadsocial.gov.co/registro/</a> o indiquenos su numero de documento para validar.

## 8. RENTA CIUDADANA

### Preguntas filtro

Se realizan 2 preguntas así. (Se deben enviar las dos preguntas en el mismo mensaje SIN CAMBIAR el texto):  
**Nombres y apellidos de uno de los menores con los que realizo el proceso de inscripcion y fecha de expedición de la cedula del titular**

- Si alguna no es correcta, se pregunta el CÓDIGO DE FAMILIA únicamente.

\*Cualquier compromiso que afecte los ADS vigentes debe ser validado al interior de IQ Outsourcing S.A.S

**TEMAS TRATADOS**

- Si antes de hacer las filtro, el ciudadano envía el nombre del beneficiario, le realizo 1 pregunta de ese beneficiario y la fecha expedición de la cédula del titular.
- Las preguntas filtro se realizan según el estado de la inscripción, es decir, estado INSCRITO (con o sin beneficiarios).
- Recuerda que el guion de las preguntas filtro NO SE PUEDE MODIFICAR, se deben enviar al ciudadano tal cual están establecidas sin cambiar el texto. Por ejemplo, NO APLICA preguntar: "fecha de expedición del documento".
- No le puedo preguntar al titular algo relacionado con algún beneficiario sin que el ciudadano me haya indicado el nombre de ese menor. Por ejemplo, NO le puedo preguntar algo como "indique los nombres de sus beneficiarios y edad del menor xxx".
- Si le envié el guion de las preguntas filtro y falla en alguna de las dos respuestas, solo se preguntará el Código de Familia. No se puede preguntar algo diferente.
- Cuando el ciudadano envía el nombre y apellido de un beneficiario y al lado envía un documento, ej: "Tatiana Pérez 1031265201"; si este documento coincide con el del beneficiario de acuerdo a lo registrado en SIFA IV, es válida como filtro. Así no diga que es Tarjeta o Registro Civil, o si indica que es TI, pero en el sistema se evidencia que es Registro Civil, y el número está correcto, también pasa filtro
- Cuando el ciudadano envíe en cualquier momento información con las respuestas a las preguntas filtro, si están correctas, serán válidas y el facilitador NO debe realizarlas de nuevo.
- Si le realicé las preguntas filtro establecidas y cuando responde, envía el nombre de algún menor y la edad, por ejemplo: "Mi hija se llama Pepita Pérez y tiene 7 años" , serán válidas ÚNICAMENTE, si la información brindada por el ciudadano coincide con el aplicativo. (Así no sean las preguntas específicas que le hayamos realizado).
- Si en la información inicial, (sin que el asesor realice las filtro) el ciudadano brinda información errada, debe continuarse con el proceso normal y enviar el guion de preguntas filtro que está establecido.
- Si se identifica que el ciudadano responde incorrectamente una de las preguntas filtro, el facilitador NO puede realizar nuevamente esa pregunta.
- En el caso de la pregunta filtro fecha de expedición, si el ciudadano la indica sin el año, se debe solicitar confirmación del año.
- Cuando haya errores de digitación por parte del ciudadano, por ejemplo: Marya y es María o 203, 202, en vez de 2002 o 2003, es válida la respuesta si coincide con el aplicativo
- Cuando el ciudadano no supera filtro, le debo indicar el guion: **Sr XXXX, es necesario que se comunique cuando tenga la informacion a la mano.**
- Si seguido de este guion el ciudadano brinda la información correcta, se le brinda la información que haya solicitado.

**Guiones**

**INSCRITO:** Sra. XXX su estado en Familias en accion-Transito a Renta Ciudadana es Activo. (Se brinda información de pagos según corresponda).

**SUSPENDIDO:** Sra. XXX su estado en Familias en accion-Transito a Renta Ciudadana es Suspendido por xxx (informa el motivo). Prosperidad Social revisara el proceso para familias y/o integrantes en este estado, este atento.

**ANULADO:** Sr. XXX su estado en Familias en Accion-Transito a Renta Ciudadana es Anulado, en el momento Prosperidad Social revisara el proceso para las familias en este estado y se estara informando en los diferentes canales de atención

**APLAZADO:** Sra. XXX su estado en Familias en accion-Transito a Renta Ciudadana es Aplazado, (se debe indicar motivo y trámite según base de excel).

**NO BENEFICIARIO:** No registra como posible beneficiario de Transito a Renta Ciudadana. Recuerde cumplir estos requisitos: Tener menores de 18 años en su ficha Sisben IV, categoría del A1 al B4 . No contamos con fechas de inscripciones, este atento a través de los canales

**INSCRIPCIONES:** Transito a Renta Ciudadana busca garantizar la seguridad alimentaria a hogares en situación de pobreza clasificados en el Sisben IV del A1- B4, con NNA menores de 18 años. Actualmente no hay inscripciones, este atento a nuestros canales de atención

**TEMAS TRATADOS**

**CIUDADANOS INDIGENAS:** Si usted es poblacion Indigena debera validar a traves del Cabildo Indigena de su comunidad para validar informacion de las inscripciones a Transito Renta Ciudadana

**¿Cuándo debo usar el guion de inscripciones y cuándo debo usar el guion de No Beneficiario?**

- Si el ciudadano nos realiza consultas como: "quiero inscribirme" , "cómo hago para ser parte de RC" , "cuándo hay inscripciones" , se debe validar la información del aplicativo SIFA IV y si no registra, SOLO vamos a enviar el guion de INScripciones.
- Si por el contrario, nos realiza preguntas como: "quiero saber si hago parte de RC" , "¿soy beneficiario?" , se debe validar la información del aplicativo SIFA IV y si no registra se debe enviar el guion de No Beneficiario

**9. JÓVENES EN ACCIÓN****Preguntas filtro**

Se realizan 3 preguntas filtro, (o solo 2 dependiendo el estado). Recuerda validar que en el SIJA esté la información para comparar las respuestas, (Información en pestaña de Formación, documentos cargados, etc.)

**Confirme es tan amable en que entidad educativa estudia, el nombre de la carrera que cursa y la fecha de expedicion completa de su documento.**

- Si no hay información educativa, se debe revisar qué otras preguntas filtro están autorizadas para Jóvenes en Acción según el Consolidado de Protocolos.
- SE DEBEN SUPERAR 3 PREGUNTAS FILTRO (SEGÚN EL ESTADO) PARA BRINDAR LA INFORMACIÓN.
- Si de estas preguntas falla en alguna y ya teníamos la fecha de nacimiento, ya sea porque la solicité para diligenciar GIS o el ciudadano la brindó anteriormente, es válida desde que corresponda a la conversación actual.

**Guiones****Preregistros**

**Para ingresar a Jovenes en Accion debe tener de 14 a 28 años, ser bachiller, no tener carrera profesional, pertenecer a poblacion ICBF, Indigena o Sisben vigente A1 a C1. Preregistro en <https://jovenes.prosperidadsocial.gov.co/registro> del 4/07 al 01/11**

- Si el ciudadano consulta por pre registro, inscripciones a Jóvenes o cualquier otra posible forma que dé a entender un ingreso a JeA, de ahora en adelante vamos a saludar, solicitar datos y brindar la información que nos solicite el joven.
- Si no tiene registro en SIJA, se brinda este guion

**Precisiones Preregistros JEA**

- Siempre recuerda validar primero si en SIJA la persona ya se encuentra registrada o no, por CC, TI, o nombres.
- La T.I. la debo solicitar desde el saludo (se solicita por lo menos 1 vez) si el ciudadano no la brinda, se realiza la búsqueda por nombres, para confirmar que NO esté siendo acompañado por el programa JEA.
- No es necesaria la búsqueda en la focalización del SIJA por la opción preregistro jea
- Recuerda que si esta retirado no puede volver a preregistrarse. Solo se puede ser JEA una sola vez
- A ningún estado en JeA se les realiza cambio de contraseña para ingreso al Portal, los ciudadanos lo deben hacer directamente a través del mismo Portal



## TEMAS TRATADOS

- Lo que sí podemos hacer, es validar que el correo se encuentre actualizado e indicarle que lo registre en mayúscula.

## 10. FAMILIAS EN ACCIÓN

### Guion de finalización fase III

La fase III de FA finalizó el 15 de enero de 2023 con la culminación de la 6ta entrega de incentivos, por lo que si un ciudadano nos consulta por incentivos pendientes, novedades o cualquier información que refiera la Fase III, debemos indicarle:

**La fase III del programa culmino con la entrega del ciclo 6/2022, para la fase IV se realizó un ajuste para iniciar acompañamiento a través de la estrategia de Transito a Renta Ciudadana, priorizando familias con NNA menores de 18 años y Sisben A1-B4.**

Ya no debes realizar ninguna pregunta filtro para brindar cualquier tipo de información referente a Familias en Acción, fase III

## 11. INGRESO SOLIDARIO

### Guion de finalización

**Ingreso Solidario finalizo con la ultima entrega el 30/12/2022. Lo invitamos a mantener sus datos actualizados en el Sisben, ya que es el instrumento de focalizacion de los programas sociales en el pais y a estar atento a nuestros canales de atencion.**

Para brindar información del aplicativo NO debemos realizar preguntas filtro en ningún caso

## 12. DEVOLUCION DE IVA

### Guion Continuidad IVA

**Se realizara un nuevo proceso de identificacion de potenciales beneficiarios para hogares en condicion de pobreza segun Sisben IV. Mantenga sus datos actualizados y este atento a los canales de atención**

Se debe brindar el estado que tuvo para el ciclo 6 del 2022 y se finaliza la información con el guion

### Preguntas filtro:

En el saludo brindo el guion establecido con datos faltantes en GIS, si ya cuenta con documento de identificación y según el ESTADO DEL HOGAR, identificar si es necesario realizar preguntas filtro, si es así se realizan las 3 preguntas de una vez.

**Fecha de expedicion de su documento. Nombre y apellido de alguno de los integrantes de su nucleo familiar. Municipio donde se realizo la encuesta Sisben.**

- Si en la solicitud de datos, o antes, el ciudadano me envía fecha de expedición y de nacimiento y coinciden con aplicativo, NO se harían más filtro.
- Si de estas consultas solo responde 1 pregunta bien, y ya teníamos la fecha de nacimiento, ya sea porque la solicite para diligenciar GIS o el ciudadano la brinda, es válida desde que corresponda a la conversación actual.
- Revisar cuales preguntas filtro se pueden realizar con la información en el aplicativo.
- Realizar las 3 preguntas filtro de una vez.
- Si solo se puede verificar la información de 2 preguntas filtro, solo pregunto eso.
- La fecha de nacimiento es válida si no tengo información en el sistema de las otras filtro.
- Para extranjeros y nacionales es el mismo procedimiento, se deben superar 2 filtro.

**TEMAS TRATADOS****Información de pagos:**

Para brindar información de pagos, debemos tener en cuenta lo siguiente:

- Revisar cual es la consulta puntual del ciudadano (a la cual se le da prioridad).
- Si tengo que brindar la información de pagos, debo brindarla de forma completa.
- Se debe priorizar la información de fechas, qué pagos tiene autorizados, el aliado (Supergiros), líneas de atención y que reclame tirilla y lleve documento original.
- 

**13. COLOMBIA MAYOR****Preguntas filtro**

Recuerda que enviamos de una vez las dos preguntas filtro válidas para este programa :

**Municipio donde realizó la inscripción al programa****Fecha de nacimiento titular.****14. SFVE****Guion**

**El programa de SFVE es una iniciativa del ministerio de vivienda para entregar un solución de vivienda a población pobre extrema y vulnerable. Envíe datos de contacto a servicioalciudadano@prosperidadsocial.gov.co asunto consulta acceso vivienda**

Ahora cuando consulten por vivienda, validamos en el SIFA en la pestaña de VIVIENDA - CONSULTAR PERSONA, si tiene información en el campo HOGARES POSTULANTES SFVE (este campo se encuentra al final de la página). Si tiene algún dato allí, verificamos si ya tuvo entrega de vivienda de manera DIRECTA o por SORTEO y se informa al ciudadano, si NO hay información entonces enviamos el guion.

**15. TERCEROS**

Cuando evidenciamos que se comunica un tercero y nos solicita información confidencial de una persona inscrita en alguno de los programas de Prosperidad Social, se debe brindar el siguiente guion:

**Buen dia, para solicitar informacion de los programas de Prosperidad Social debe comunicarse directamente el titular del programa a quien le brindaremos la informacion correspondiente. Muchas gracias.**

En GIS se deja como NO IDENTIFICADO y en cuanto a la tipificación depende de la consulta del ciudadano.

**16. REQUISITOS OTROS PROGRAMAS**

- Si la consulta específica del ciudadano son los requisitos de algún programa, se deben solicitar los datos y tipificarlo por el documento de identificación.
- Ten presente el trinomio de la información para los diferentes programas: brindar objetivo y los guiones establecidos en el Consolidado para cada programa.

**17. AYUDA HUMANITARIA**

Guion:



## TEMAS TRATADOS

Prosperidad Social no maneja esta información debe comunicarse a la Unidad para las Víctimas al 018000911119 y Bogotá (601) 4261111, por mensajes de texto al 87305, al Chat: unidadenlinea.goucentral.com o a través de la página [www.unidadvictimas.gov.co](http://www.unidadvictimas.gov.co)

- AYUDA HUMANITARIA (En este caso aplica para consultas como: ayudas para desplazados, indemnización, PAARI, entre otros).
- NO se solicitan datos, se tipifica como NO IDENTIFICADO / Entidades Adscritas / UARIV UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS. OTROS
- Actualmente está configurado este guion de Ayuda humanitaria como respuesta automática. Si en la interacción evidenciamos que efectivamente tiene la respuesta, la vamos a dejar tipificada normal como NO IDENTIFICADO y procedemos en el SMS que tenemos a enviar link de encuesta.
- 

## 18. QUEJAS

### Guion

Sr. XX si usted desea puede radicar su petición con toda la información, a través del formulario que se encuentra en la página [www.prosperidadsocial.gov.co](http://www.prosperidadsocial.gov.co) en servicio al ciudadano, atención al ciudadano, registrar una PQRSDF.

- QUEJAS (Esto aplica también cuando el ciudadano exige que no le vuelvan a enviar más mensajes de texto).
- Teniendo en cuenta el proceso para la toma de PQRSD para el canal de SMS, NO vamos a tomar la petición directamente, vamos a indicarle al ciudadano los otros canales para interponer su petición:

## 19. EMPLEATE SIN FRONTERAS

### Guion

El programa Empleate busca impulsar el acceso efectivo de población migrante venezolana, retornada y de comunidades de acogida en situación de pobreza/pobreza extrema en Colombia a oportunidades permanentes de empleo formal. Link: <https://bit.ly/3prdohd>

Para las personas que consulten por el programa de Empleate, se envía el guion

## 20. OPORTUNIDADES LABORALES

### Guion

Si usted está interesado en Oportunidades Laborales y en caso de contar con cobertura en su territorio por favor validar las vacantes que se encuentran activas en siguiente enlace: <https://prosperidadsocial.gov.co/sqsp/empleate/opportunities-laborales/>

Para las personas que preguntan por empleo, como conseguir empleo, enviar el guion

## 21. GENERACION E

### Guion

El Gobierno Nacional, en el marco de fortalecimiento de la Educación Superior, creó el programa Generación E, para los jóvenes en condición de vulnerabilidad con 3 componentes. Para mayor información, consultar en [www.colombiaaprende.edu.co/generacione](http://www.colombiaaprende.edu.co/generacione)



## TEMAS TRATADOS

- NO solicitamos datos, se deja como NO IDENTIFICADO y la tipificación va por: DIRECCIONAMIENTO OTRAS ENTIDADES.
- Actualmente está configurado este guion de Generación E como respuesta automática. Si en la interacción evidenciamos que efectivamente tiene la respuesta, la vamos a dejar tipificada normal como NO IDENTIFICADO y procedemos en el sms que tenemos, a enviar link de encuesta.

## 22. BOGOTA SOLIDARIA, INGRESO MINIMO GARANTIZADO, RENGA BASICA

### Guion

**El programa Renta Basica, Ingreso Minimo Garantizado o Bogota Solidaria es competencia de la Alcaldia. Si esta en Bogota comuníquese a la linea de atención 195 o al (601) 3813000 y si esta en una ciudad diferente debe consultar con la Alcaldia Municipal.**

- NO solicitamos datos, se deja como NO IDENTIFICADO y la tipificación va por: DIRECCIONAMIENTO OTRAS ENTIDADES.
- Actualmente está configurado este guion de Bogota Solidaria como respuesta automática. Si en la interacción evidenciamos que efectivamente tiene la respuesta, la vamos a dejar tipificada normal como NO IDENTIFICADO y procedemos en el sms que tenemos, a enviar link de encuesta.

## COMPROBACIONES

Compromiso	Responsable	Fecha inicial	Fecha cumplimiento	Estado/Avance

## OBSERVACIONES




**iQ**  
OUTSOURCING

## ACTA

CÓDIGO DEL FORMATO: F16-A15

VERSIÓN No. 7

ELABORÓ  
NOMBRE: Yurani Sánchez Duarte  
CARGO: Profesional Zonal

REVISÓ  
NOMBRE:  
CARGO:

**En caso de ser necesario aprobar se utilizan estas celdas**

APRUEBA  NOMBRE: CARGO:	APRUEBA  NOMBRE: CARGO:
APRUEBA  NOMBRE: CARGO:	APRUEBA  NOMBRE: CARGO: