

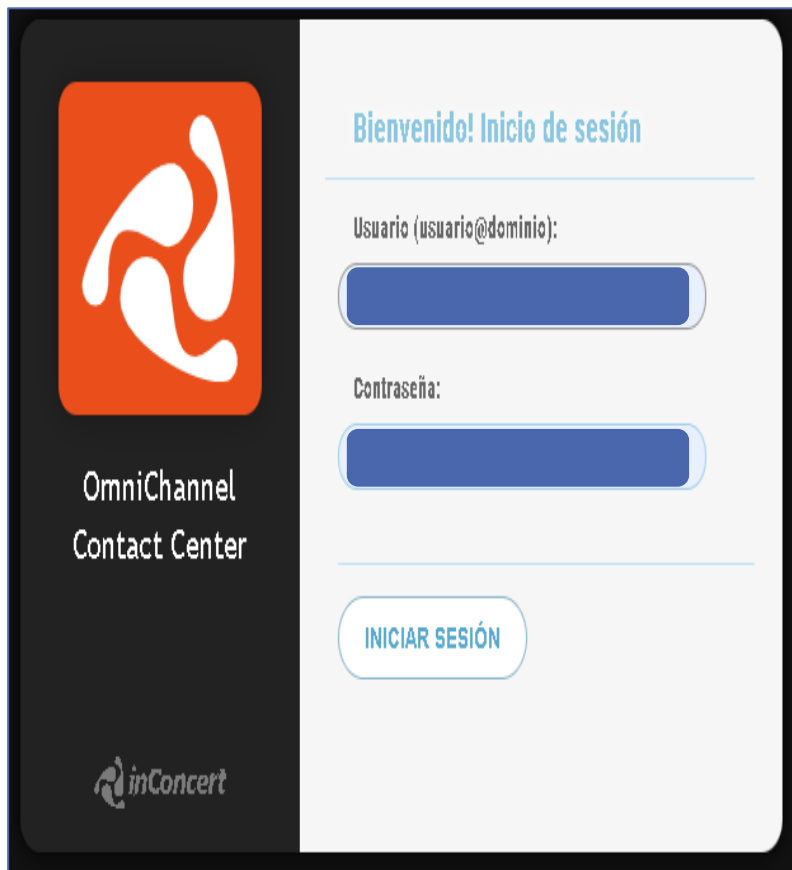


PROCESO DE OCR II FASE INCONCERT Y OC INSCRIPCIONES FA

ERIKA GARCIA
16 DE AGOSTO 2022



INCONCERT



The image shows a login interface for the 'OmniChannel Contact Center'. On the left, there is a dark grey sidebar containing an orange square logo with a white stylized 'i' or 'a' shape, the text 'OmniChannel Contact Center' in white, and a small 'inConcert' logo at the bottom. The main area is light grey and contains the text 'Bienvenido! Inicio de sesión' in blue. Below this, there are two input fields: 'Usuario (usuario@dominio):' and 'Contraseña:', each with a blue rounded rectangular input box. At the bottom, there is a blue rounded rectangular button with the text 'INICIAR SESIÓN' in white.

Bienvenido! Inicio de sesión

Usuario (usuario@dominio):

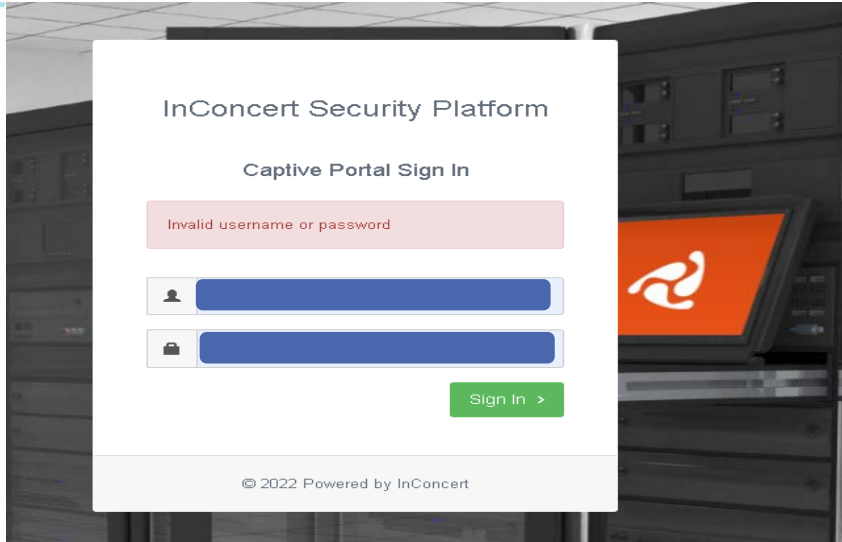
Contraseña:

INICIAR SESIÓN

Aplicativo para realizar las llamadas a los hogares que necesiten subsanación

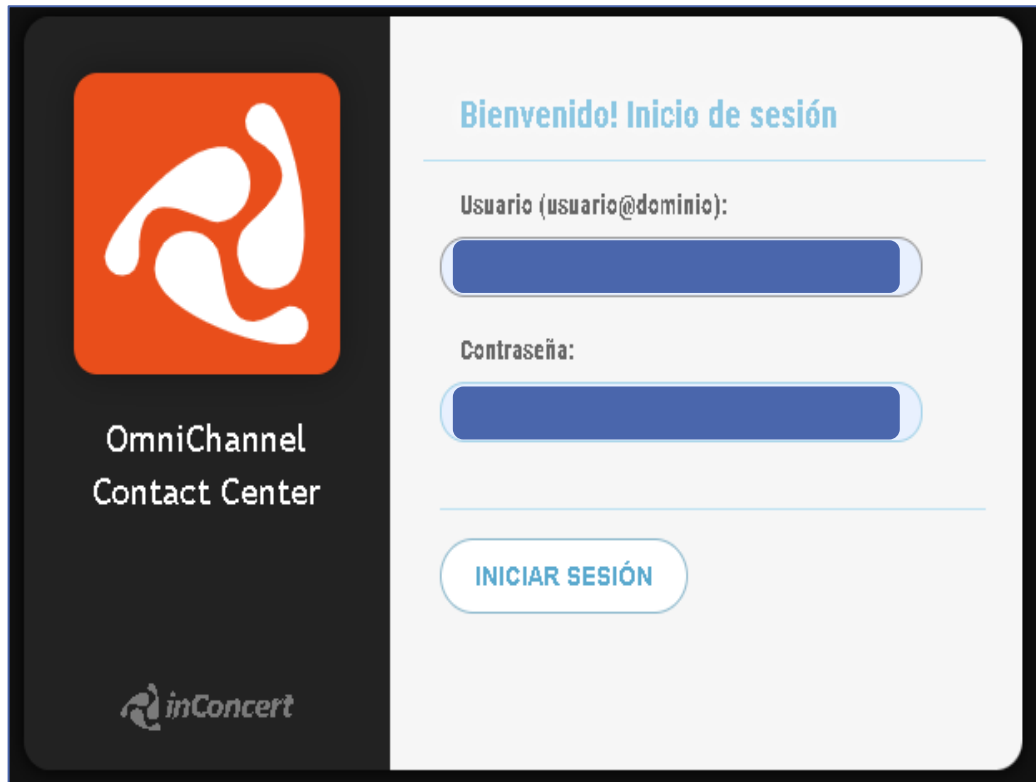
Para este aplicativo es necesario que siempre estemos conectados a GLOBAL

INGRESO A INCOGNITO



Incognito en este aplicativo que soporta el Inconcert, por eso es necesario que siempre primero inicies sesión en este aplicativo y después ingresas a el Inconcert.

INGRESO A INCONCERT



Bienvenido! Inicio de sesión

Usuario (usuario@dominio):

Contraseña:

INICIAR SESIÓN

Para el ingreso a InConcert debes colocar el usuario : Número de documento@dps
Contraseña: Número de documento
(Si no te ingresa con estos datos debes informarlo al coordinador).

INGRESO A INCONCERT

The screenshot shows the INCONCERT interface. On the left, a sidebar lists conversation categories: 'Mis Conversaciones' (highlighted with a green box and a yellow arrow pointing to the main area), 'Activo', 'En vivo' (highlighted in green), 'Cita', 'Archivo', 'Conversaciones no Atendidas', 'En cola', 'Esperando', 'Abandono', and 'Categorías' (with a note 'Sin etiquetas creadas.'). The top header shows 'ERIKA GARCIA' with a 'Disponible' status (green dot and dropdown arrow). The main area is titled 'INTERACCIÓN' and contains a text box with the instruction: 'Una vez ingreses, debes revisar el estado ya que debes estar en **DISPONIBLE**, para poder iniciar a marcar.' Above this text is a toolbar with a phone icon circled in green and a yellow arrow pointing to it, and a refresh icon. On the right, a 'Campañas' panel is shown with a sub-tab 'Marcacion_Saliente' (highlighted with a green box and a yellow arrow). Below this, a table displays the status of outgoing calls:

Activo	Esperando	En cola
2	0	0

Below the table is a small phone icon. A yellow arrow points from the 'Marcacion_Saliente' tab to the table.

En el botón de Campañas, debes identificar estar en SALIENTES FAMILIAS.

MARCACIÓN

Conversation Window

Campaña: Marcacion_Saliente (Predeterminada) Cuenta: Marcacion_Saliente

Conversa..

Marcacion_S...
Marcacion_Saliente
11:58

Teclado Miembros Favoritos Contactos Libreta d...

1 2 3
4 5 6
7 8 9
* 0 #

Informac..

No hay datos disponibles

Una vez des clic en este botón, se abrirá una ventana con el marcador del teléfono.

Para marcar ya sea un fijo o celular se debe ante poner +57 número a marcar.

Debes dar clic aquí para que salga la llamada.

TIPIFICADOR DE LLAMADA

Conversa...

No Name (573204257150)
Marcacion_Saliente

Hablando

Info Cargada

Historial

Información

Tipo Nro Identificación Nombre Protección de datos

Cédula de Ciudadanía
Tarjeta de Identidad
Otro

ID Llamada
4FCD3120C204802

Resultado

Finalizar

Cuando se realiza la marcación se abre un tipificador del lado derecho.

En tipo debe ir Otro:
N° de identificación 123
Nombre: 123
Id de llamada debes dar
Copiarlo y pegarlo en el
Forms de registro.

Resultado: Debes colocar Exitoso o No Exitoso.

TIPIFICADOR DE LLAMADA

Campaña: Marcacion_Saliente (Predeterminada) Cuenta: Marcacion_Saliente

Conversa...

No Name (573204257150)
Marcacion_Saliente

Hablando

...

⏸ 🔊 ☰

✓ 📞

Integrac... Informac...

La equidad es de todos Prosperidad Social

Campaña: Marcacion_saliente Canal: Llamada Saliente Manual

Info Cargada Historial

Información

Tipo Nro identificación Nombre Protección de datos

ID Llamada
4FCD3120C204802

Tipificación

Resultado

Finalizar

Si la llamada es Exitoso-
luego de seleccionarlo debes
colocar Finalizar.

Finalizas la llamada, y
puedes hacer otra.

PROCESO DE RESARCIMIENTO

¿Qué es?

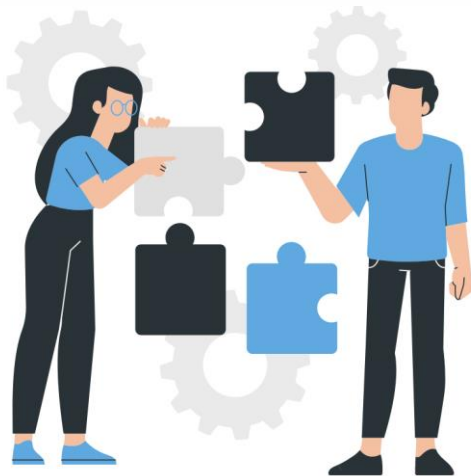
Es el proceso, en cual nos vamos a comunicar con el hogar para solicitarle los documentos que tiene novedad y que deben enviarnos nuevamente.

¿Cómo?

Se contactará a los hogares a través de correos electrónicos y llamadas Outbound

¿Aplicativos?

Las llamadas se llevaran a cabo a través de Inconcert.
Los correos se llevaran a cabo a través de GIS



PROCESO DE OCR FASE II EN GIS

En el momento de realizar la llamada me puedo encontrar con cuatro escenarios, es decir que voy a poder utilizar tres estados, el tercero (contacto –intento Agotado lo coloca el OCR de manera automática).

Contacto – Pendiente Documentos

Este estado lo utilizaremos cuando tengamos contacto con el Jefe de hogar o un beneficiario Mayor de edad. Indicándole los documentos a subsanar y le entreguemos la información correspondiente para el proceso de Resarcimiento

Contacto – Intento Agotado

Cuando ya se intento contactar por más de 3 veces a la familia y no fue posible establecer comunicación, este lo selecciona automáticamente el OCR

Contacto – Intento Fallido

Este lo vamos a utilizar cuando nos intentemos contactar con la familia y no sea posible. Máximo 3 veces.

Escalado - Validar

Este lo vamos a utilizar cuando al verificar los documentos identifiquemos alguno de estos casos:

TARJETA DE IDENTIDAD/REGISTRO CIVIL LAS FECHAS NO CONCUERDAN FECHA EXPEDICIÓN

CEDULA CIUDADANIA LAS FECHAS NO CONCUERDAN FECHA EXPEDICIÓN

CAMBIO DE ROLES EN LA INSCRIPCIÓN

MAYOR DE EDAD AL MOMENTO DE LA INSCRIPCIÓN SIN BENEFICIARIOS

REGISTRADA CON TARJETA DE IDENTIDAD NUMERO DE DOCUMENTO NO PERMITE ACTUALIZACIÓN

PENDIENTE VERIFICACIÓN FILTRO

SIN DATOS DE CONTACTO EN SIFA Y OCR - DOCUMENTO INCONSISTENTE/ILEGIBLE - CORTADO - INCOMPLETO (TIPO DOCUMENTO) DE XXX

PROCESO DE OCR ANTES DE LLAMAR

Estado

Pendiente llamada



¡Se enviará notificación automática al correo registrado!

Observaciones

Cancelar

Guardar

Este estado lo dejaremos cuando encontramos un documento con novedad (**ilegible, inconsistente, incompleto, cortado**).

Si tiene correo registrado en OCR, se enviará el mensaje de forma automática.

Si no tiene correo en OCR, pero en el momento de la verificación identificamos uno en SIFA debemos colocarlo para que el mensaje se envíe a ese correo.

Una vez terminemos la verificación y demos click en **Guardar**, continuaremos con el segundo paso “**llamar a la familia**”

PROCESO DE OCR FASE II EN GIS

Pendiente llamada

Búsqueda

Pendientes

Revalidación

Escala

	Estado Gestión	Intentos	Cód. Familia	Cód. Beneficiario	Cabeza Familia	Primer Nombre	Segundo Nombre	Primer Apellido	Segundo Apellido	Documento	Fecha Nacimiento	Género	Fecha Expedición	Responsable	Observaciones
<div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	Pendiente llamada	0	100000	268959	SI	JONATAH		FLOREZ	CAMPO	1048555075					APLAZADO - DOCUMENTO INCOMPLETO - CONTRATO SOCIAL

Después de colocar el estado de **Pendiente llamada**, debes ir a la carpeta de **“Pendientes”**, seleccionar nuevamente el botón de editar del código de familia que acabe de gestionar para realizar la llamada correspondiente.

PROCESO DE OCR FASE II EN GIS

Estado

Contactado-Pendiente Documentos

Beneficiario suministra correo?

Seleccione

Observaciones

Tipificación llamada

Seleccione

Id llamada

Cancelar

Guardar

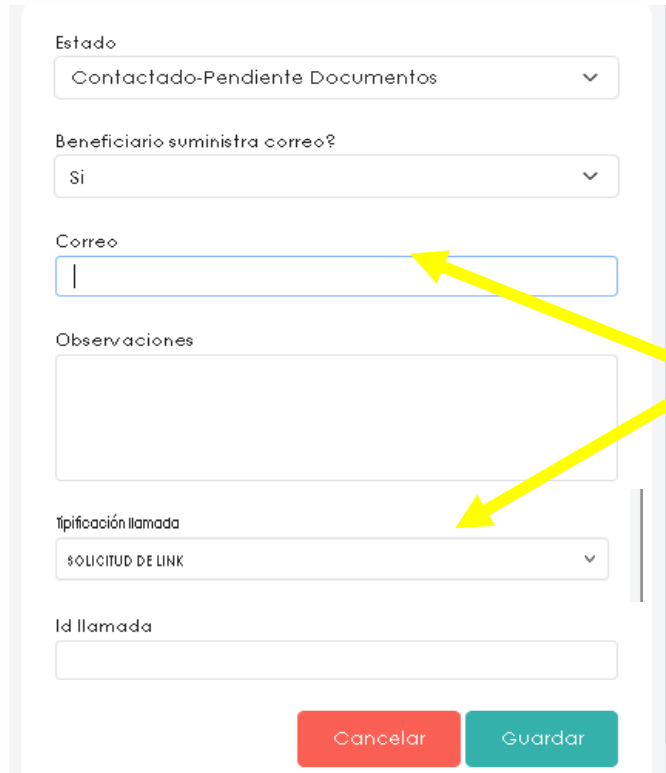
Es te estado lo colocaremos una vez nos pongamos en contacto con el Jefe de Hogar.

En este estado nos aparece la opción para colocar el correo electrónico, si el jefe de hogar nos indica un correo diferente al que nosotros ya tengamos registrado, o en el estado de pendiente llamada identificamos no tenía uno registrado.

Beneficiario Suministra el correo: Debemos Seleccionar Si o No.

En la tipificación de la llamada, se dejará Link Recibido o Solicitud de Link.

PROCESO DE OCR FASE II EN GIS



Estado
Contactado-Pendiente Documentos

Beneficiario suministra correo?
Si

Correo
|

Observaciones

Tipificación llamada
SOLICITUD DE LINK

Id llamada

Cancelar Guardar

Si la persona no tiene correo al momento de dejarlo **Pendiente llamada o no le lleo el correo electrónico con la información**, nosotros debemos solicitarle este dato para hacer el envío correspondiente.

Se nos habilitará el campo de Correo y en tipificación dejaremos la observación de Solicitud de link

Observaciones : **“Colocar la misma observación de Pendiente llamada”**

En el espacio de ID llamada pegaremos el ID de llamada que nos da Inconcert

PROCESO DE OCR FASE II EN GIS

Estado

Contactado-Pendiente Documentos

Beneficiario suministra correo?

No

Observaciones

Tipificación llamada

Seleccione

Id llamada

Cancelar

Guardar

Si la familia tiene correo electrónico en el momento de dejarla en el estado Pendiente llamada y la persona nos confirma que recibió el correo electrónico, dejaremos en **Beneficiario Suministra correo: No** de esta forma en espacio de correo electrónico no aparecerá.

Observaciones : Se informa subsanar los siguientes documentos:

“Colocar la misma observación de Pendiente llamada”

En la tipificación dejaremos la opción **Link Recibido**

En el espacio de ID llamada pegaremos el ID de llamada que nos da Inconcert.

PROCESO DE OCR FASE II EN GIS

Este estado se da cuando nos intentemos contactar con el hogar pero no obtengamos respuesta.

Plantilla: **No se tiene contacto efectivo con ciudadano(a) se corta/número incorrecto/buzón de voz/no lo conocen/**

Tipificación de llamada encontramos varias opciones:

No atiende llamada: La persona me contesta pero indica no puede atender mi llamada.

Contacto con un tercero : La persona que contesta no es el jefe de hogar o beneficiario mayor de edad pero lo conoce, si y solo si no te brinda número de contacto del titular.

Se corta o cae llamada: Estoy hablando con la persona y se corta o cae la llamada (no puedo terminar de darle la información, debo volver a llamar y si después de esta llamada la persona no contesta la dejo con este motivo)

Llamada Muda: Contestan pero no hablan

Numero Errado: Indican ese número no pertenece al jefe de hogar y no conoce al titular.

No contesta: Se realiza llamada pero no se tiene respuesta



Estado

Intento Contacto-Fallido



Observaciones

Tipificación llamada

seleccione



Seleccione

NO ATIENDEN LLAMADA

CONTACTO CON UN TERCERO

SE CORTA O CAE LLAMADA

LLAMADA MUDA

NUMERO ERRADO

NO CONTESTA

PROCESO DE OCR FASE II EN GIS

Estado

Escalado-Validar

Observaciones

Tipificación llamada

Seleccione

- Seleccione
- CAMBIO DE TITULAR
- DESISTE DE LA SOLICITUD
- VALIDACION SUPERVISOR

Cancelar

Guardar

Este estado lo dejaremos cuando en la verificación de datos encontremos alguno de los siguientes casos:

TARJETA DE IDENTIDAD/REGISTRO CIVIL LAS FECHAS NO CONCUERDAN FECHA EXPEDICIÓN

CEDULA CIUDADANIA LAS FECHAS NO CONCUERDAN FECHA EXPEDICIÓN

CAMBIO DE ROLES EN LA INSCRIPCIÓN

MAYOR DE EDAD AL MOMENTO DE LA INSCRIPCIÓN SIN BENEFICIARIOS

REGISTRADA CON TARJETA DE IDENTIDAD NUMERO DE DOCUMENTO NO PERMITE ACTUALIZACIÓN

PENDIENTE VERIFICACIÓN FILTRO

SIN DATOS DE CONTACTO EN SIFA Y OCR - DOCUMENTO INCONSISTENTE/ILEGIBLE - CORTADO - INCOMPLETO (TIPO DOCUMENTO) DE XXX

PROCESO DE OCR FASE II EN GIS

Estado

Escalado-Validar



Observaciones

Tipificación llamada

Seleccione



Seleccione

CAMBIO DE TITULAR

DESISTE DE LA SOLICITUD

VALIDACION SUPERVISOR

En la tipificación de la llamada lo dejaremos de la siguiente manera:

CAMBIO DE TITULAR: Cuando al contactar con el Hogar, nos informan que el jefe de hogar fallecido o hay alguna novedad con el titular.

DESISTEN DE LA SOLICITUD: Cuando al contactamos con el hogar y el jefe de hogar indica no desea continuar con el proceso de inscripción

VALIDACIÓN SUPERVISOR: Cuando nos aparece algún caso de los que conocíamos como línea conceptual.

Cancelar

Guardar

CUERPO DE CORREO

Respetado (a) Señor (a),

La inscripción es el proceso operativo por medio del cual las familias focalizadas en SISBEN IV, hacen efectiva su vinculación voluntaria al programa, previo conocimiento de las corresponsabilidades adquiridas para el acceso a los incentivos de salud y educación otorgados por el programa Familias en Acción.

De acuerdo con la información contenida en el Contrato Social todas las preinscripciones están sujetas a un "proceso de auditoría" en donde se validarán cada uno de los soportes entregados durante la inscripción y la información registrada en el sistema de información.

En atención a su proceso de vinculación al programa Familias en Acción, nos permitimos comunicarle que en este momento nos encontramos en actualización de datos con el fin de validar la información registrada por usted en el proceso inicial de Preinscripción; dentro de esta validación se identificó que algunos de los documentos suministrados se encuentran ilegibles o incompletos.

En ese sentido, le invitamos a completar/corregir dicha documentación dentro del término de máximo 15 días calendario a partir de la fecha, para de esta manera dar continuidad con su trámite de INSCRIPCIÓN. Para ello, es necesario contar con su colaboración para lo siguiente:

1. Si cuenta con acceso a un computador o dispositivo electrónico con conexión a internet por favor ingrese al link de internet <https://dps-iq-online.net.co/familiasenaccion/validar>, ingresando el número de documento de la persona inscrita como cabeza de familia.

A continuación, la siguiente documentación debe ser cargada consolidada en un solo archivo PDF legible, completa y sin enmendaduras (adjuntamos el paso a paso para el proceso de cargue de documentos):

DOCUMENTO ILEGIBLE - CEDULA CIUDADANIA DE ADRIANA GOMEZ RODRIGUEZ

2. Si no tiene acceso a internet para el cargue de los documentos, por favor acérquese a la oficina del Enlace Municipal de Familias en Acción ubicado en la Alcaldía Municipal para allegar la documentación en físico mencionada en el punto anterior, la cual debe ser legible, completa y sin enmendaduras.

Si se encuentra en la ciudad de Bogotá, por favor acérquese con la documentación indicada a los puntos de atención CADE o SuperCADES. Para conocer los puntos en Bogotá, lo invitamos a ingresar al siguiente link: <https://prospendidadsocial.gov.co/atencion-al-ciudadano/atencion-presencial-bogota/>

Si dentro de los documentos pendientes se encuentra el contrato social, puede descargarlo adjunto a este mensaje o ingresar al siguiente link: <http://centrodedocumentacion.prospendidadsocial.gov.co/2021/Familias-en-Accion/Docs->



A TENER PRESENTE

¿Si al comunicarse con el ciudadano no es el jefe de hogar puedo dar la información a un tercero? Rta: Si, siempre y cuando ese tercero sea un beneficiario mayor de edad

El documento que la persona cargue en el link de documentos solo podrá ser de 1MB

No podremos colgar la llamada antes de que la persona nos diga que le ha quedado clara la información

Siempre debemos copiar y pegar el id de llamada en el tipificador

La información suministrada en Observaciones va directamente al correo del ciudadano.

GUIONES

- Buenos días / tardes, mi nombre es (NOMBRE Y APELLIDO) del Programa Familias en Acción, del Departamento de Prosperidad Social. Le informo que esta llamada está siendo grabada y monitoreada para efectos de calidad en el servicio, bajo la ley 1581 de 2012 de protección de datos.

¿Estoy hablando con el Sra (Sr) xxxx (titular/cabeza de familia)?

Cuando la respuesta es:

Si, Pero en el momento no puedo atender su llamada

En este caso es importante intentemos que el ciudadano nos de una hora y fecha de contacto, esta información la dejaremos en la observación del OCR, y quedará en Estado **Intento Contacto Fallido**

Sr(a), me puede indicar por favor un día y una hora en la que pueda atender mi llamada?

Recuerde si recibió un correo o mensaje de texto por parte del programa tenga en cuenta la información que se menciona en el mismo. **Guion de finalización**

GUIONES

Cuando la respuesta es:
Si habla con (se identifica con el nombre del titular)

El motivo de esta comunicación es porque el programa de Familias en Acción se encuentra validando la información entregada por usted en el proceso de preinscripción encontrando novedad (mencionar la novedad(es) y documentos requeridos). Para la subsanación se requiere por favor me confirme:

Aquí se nos pueden presentar estos escenarios, depende de la información que este en el OCR

En el primer escenario, en el OCR cuando se dejo en estado **pendiente llamada, NO tenia correo registrado, el que tiene esta erróneo o no recibió el mensaje.**

En el segundo escenario, en el OCR cuando se dejo en estado **pendiente llamada, SI cuando se dejo en estado pendiente llamada SI tenia correo en OCR y recibió el mensaje.**

GUIONES

¿Estoy hablando con el Sra (Sr) xxxx (titular/cabeza de familia)?

Cuando la respuesta es No, debemos hacer la pregunta:
¿usted conoce al Sra (Sr) xxxx (titular o/cabeza de familia)?

No Lo Conoce o no transfieren al titular:

finalizar la llamada, **GUIÓN FINALIZACIÓN:** Muchas gracias por atender mi llamada, recuerde mi nombre es (NOMBRE Y APELLIDO) _____ del Programa Familias en Acción de Prosperidad Social, que tenga un feliz día/tarde

Si Lo Conoce :

Solicitar la comunicación con la persona o número de contacto donde se pueda ubicar.

“Sr (a) por favor me puede comunicar con ____ “

No: **¿ tiene un número de contacto donde podamos comunicarnos con ____”?**

Si: tomamos nota del número lo dejamos en la observación damos guion de finalización y lo llamamos inmediatamente.

GUIONES

Si cuando se dejo en estado pendiente llamada NO tenia correo registrado, el que tiene esta erróneo o no recibió el mensaje



Si no recibió el correo y tenía uno registrado en OCR: Debemos confirmar si el correo que tenemos registrado es el correcto. Para ello le preguntamos:

“Sr. Sra. Me puede indicar si este _xxx@xxx.com ¿es su correo electrónico actual?”

Cuando la respuesta es Si: No hacemos nada en el OCR, le indicamos que una vez finalice esta llamada recibirá a el correo un mensaje con la siguiente información:

“Sr.(a),Por favor tome nota de la siguiente información la cual también se suministrará al correo indicado por usted: Ingresar a la página de internet

<https://dps.iqonline.net.co/familiasenaccion/validar.php>. Allí deberá cargar toda la documentación consolidada en un solo archivo, en formato PDF legible, completa y sin enmendaduras en un plazo máximo de 15 días calendario a partir de la fecha: Se indican los documentos que tienen novedad.”

Si no tenía correo registrado en OCR o el correo que tenemos registrado es incorrecto: Debemos solicitar el correo para actualizarlo y enviarle el mensaje. Para ello le preguntamos:

“Sr (a), por favor me puede indicar un correo electrónico, al cual le va a llegar un mensaje con la información correspondiente para subsanar la información.”

le indicamos que una vez finalice esta llamada recibirá a el correo un mensaje con la siguiente información:

“Sr.(a),Por favor tome nota de la siguiente información la cual también se suministrará al correo indicado por usted: Ingresar a la página de internet

<https://dps.iqonline.net.co/familiasenaccion/validar.php>. Allí deberá cargar toda la documentación consolidada en un solo archivo, en formato PDF legible, completa y sin enmendaduras en un plazo máximo de 15 días calendario a partir de la fecha: Se indican los documentos que tienen novedad.”

GUIONES

Si cuando se dejo en estado pendiente llamada SI tenia correo en OCR Debemos preguntar
¿Usted recibió un correo electrónico por parte del programa?



Si nos dice que si lo recibí. Debemos preguntar:

¿Cuenta con un computador o dispositivo móvil con acceso a internet y tiene activo el correo electrónico que tenemos registrado, o forma de acceder a internet ?

Si nos confirma que tiene acceso a internet, le indicamos lo siguiente:

“Sr.(a), Por favor tome nota de la siguiente información la cual también se suministró al correo indicado por usted: “Si cuenta con acceso a un computador o dispositivo electrónico con conexión a internet por favor Ingresar a la página de internet <https://dps.iqonline.net.co/familiasenaccion/validar.php>. Allí deberá cargar toda la documentación consolidada en un solo archivo, en formato PDF legible, completa y sin enmendaduras en un plazo máximo de 15 días calendario a partir de la fecha: Se indican los documentos que tienen novedad.”

GUIONES

Si no tiene acceso a internet



Sr. (a) por favor acérquese a la alcaldía municipal para allegar la siguiente documentación legible, completa y sin enmendaduras:

Aquí se le indica la documentación que esta con novedad.

1. Fotocopia de la cédula de ciudadanía del titular/ cabeza de familia, 2. Fotocopia del RC/ TI del menor de edad xxx xxxx, 3. Contrato Social (diligenciado previamente).

Si la persona está en la ciudad de Bogotá se informa lo siguiente:

Sr. (a) por favor acérquese a el CADE o SUPERCADÉ (se da ha horario y dirección de atención) para allegar la siguiente documentación legible, completa y sin enmendaduras:

Aquí se le indica la documentación que esta con novedad.

1. Fotocopia de la cédula de ciudadanía del titular/ cabeza de familia, 2. Fotocopia del RC/ TI del menor de edad xxx xxxx, 3. Contrato Social (diligenciado previamente).

GUIONES

Para finalizar la llamada debemos preguntar lo siguiente:
Sr., Sra. xxxx ¿ha sido clara la orientación que le acabo de suministrar?

Si la respuesta es Si, debemos indicar:
Muchas gracias por atender mi llamada, recuerde mi nombre es (NOMBRE Y APELLIDO) _____ del Programa Familias en Acción de Prosperidad Social, que tenga un feliz día/tarde.

-Si la respuesta es NO: **Explicar y aclarar al ciudadano lo que haya quedado en duda.**

Una vez termines de explicar, debemos volver a preguntar ¿Es clara la orientación que le acabo de suministrar?

En caso de necesitar validar información en el sistema, se debe solicitar tiempo de espera al ciudadano el cual NO deberá superar 1 minuto.

- Sr., Sra xxx permítame un minuto en línea por favor, voy a validar su información en el sistema y ya regreso.
Muchas gracias.

- Retomar: **Gracias por su espera en línea (continuar con la llamada)**



GUIONES

Se pueden presentar estos dos escenarios:

POSIBILIDAD ACTIVACIÓN CORREO O ACCESO A COMPUTADOR:

En caso que el ciudadano (a) manifieste que tiene la posibilidad de activar un correo o acceder al computador o dispositivo electrónico con conexión a internet, proceder a actualizar los datos en el sistema (si es necesario) e indicarle que en el transcurso del día se estará enviando la notificación y deberá estar muy atento a sus correo. **“Sr (a), indíqueme por favor el correo electrónico por favor este atento(a), en el transcurso del día se le enviará una notificación”.**

CONSULTA OTROS PROGRAMAS:

Si el ciudadano presenta consultas sobre otros programas, se le debe indicar los canales de atención. **“Sr(a) Para información adicional puede comunicarse al teléfono 601514 9626 o 601595 4410 en la ciudad de Bogotá y en el resto del país a la línea de atención 018000951100 en horario de lunes a viernes de 8:00 A.M. hasta las 6:00 P.M. y sábados de 8:00 A.M hasta la 1:00 P.M, también puede comunicarse a través de el mensaje de texto gratuito al 85594 (en los mismos horarios), consultar en la página web www.prosperidadsocial.gov.co o escribir a nuestra la línea de WhastApp 3188067329.**

ETIQUETA TELÉFONICA

Es importante tengamos en cuenta lo siguiente para nuestra llamada:

1. Tono de voz

Mantén un tono de voz, cortés, claro y amigable hacia el ciudadano.

2. Vocabulario

Las palabras que utilicemos para referirnos al ciudadano, deben ser siempre hacia el respeto, no usar ambigüedad o tecnicismos.

3. Empatía

Ponte en los zapatos de la persona que contesta la llamada, puede que no nos entienda y nos pregunte más de una vez, la misma información. Responde de forma respetuosa e indícale nuevamente lo que está solicitando. Recuerda que todos aprendemos de la misma forma ni a la misma velocidad.

4. Escucha activa

Estar atento y concentrado en la llamada, nos permite escuchar lo que la otra persona nos quiere decir, esto evitará que le demos información errónea o tengamos que repetir preguntas que ya nos contestaron.

A blue-tinted photograph of an office environment. In the foreground, a person is seated at a desk with multiple computer monitors. One monitor displays a 'CONTACT' form, and another shows a 'FINANCE REPORT' with various charts and data. In the background, two men are standing and talking; one is holding a mug. The overall scene conveys a professional, collaborative workspace.

GRACIAS