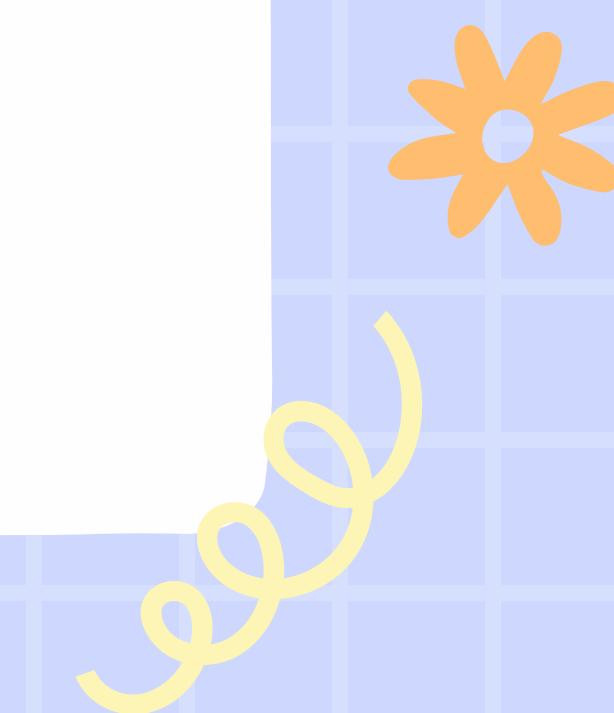


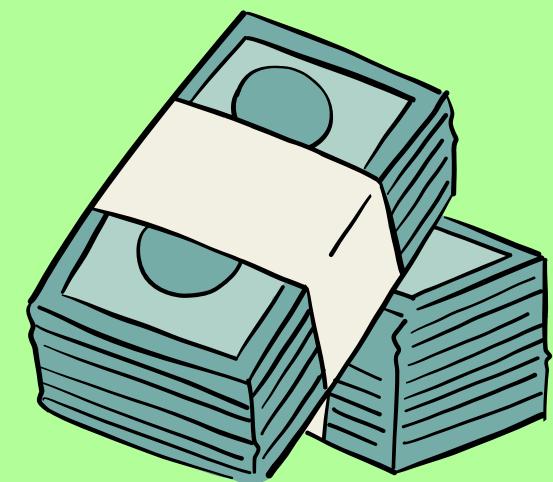


H E L L O

# NOVEDADES SMS



# RENTA CIUDADANA



PROSPERIDAD SOCIAL



# PREGUNTAS FILTRO RENTA CIUDADANA

**Me confirma es tan amable nombres y apellidos de uno de los menores con los que realizo el proceso de inscripcion y fecha de expedicion de la cedula del titular.**

- Se deben enviar las dos preguntas en el mismo mensaje SIN CAMBIAR el texto.
- Si alguna no es correcta, se pregunta el CÓDIGO DE FAMILIA únicamente.
- 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).



# PREGUNTAS FILTRO RENTA CIUDADANA

## ¿EN QUÉ ESTADO SE DEBEN REALIZAR PREGUNTAS FILTRO Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS?

ESTRATEGIA	ESTADO DE LA INSCRIPCIÓN	PREGUNTAS FILTRO	ACTUALIZACIÓN DE DATOS	¿QUÉ DATOS DEBO ACTUALIZAR?
TRÁNSITO A RENTA CIUDADANA	INSCRITO	Se deben realizar 2 preguntas filtro y se realizarán máximo 3 si responde alguna de las anteriores de manera incorrecta.	SI	Teléfono fijo, celular y correo electrónico
	INSCRITO (sin beneficiarios)	Debe superar 1 pregunta filtro y se realizarán máximo 2 si responde la anterior pregunta de manera incorrecta.	SI	Teléfono fijo, celular y correo electrónico
	APLAZADO	No se hacen preguntas filtro.	NO	No se actualizan datos.
	ANULADO	No se hacen preguntas filtro.	NO	No se actualizan datos.

Nota: Para los estados de la inscripción APLAZADO y ANULADO no se realizan actualización de datos

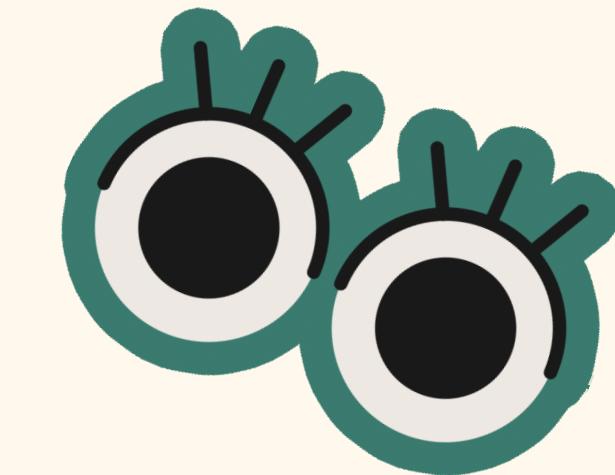
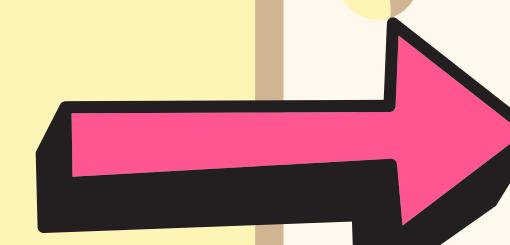
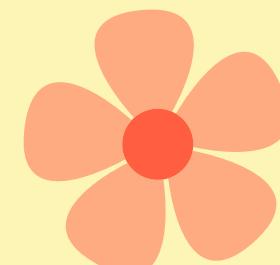


# PREGUNTAS FILTRO - GENERALIDADES

- 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).



**SE DEBE TENER EN CUENTA QUE ESTA INFORMACIÓN LA HAYA BRINDADO RECIENTEMENTE, ES DECIR, EN LA CONVERSACIÓN ACTUAL.**





- 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. De lo contrario se puede comunicar a la linea Nacional 018000951100 desde un telefono fijo o a la linea Bogota 3791088 desde un telefono fijo o celular**

**Si seguido de este guion el ciudadano brinda la informacion correcta, se le brinda la informacion que haya solicitado.**



# GUIONES TRC

## GUION INSCRITO

Sr. XXX su estado en Transito a Renta Ciudadana es inscrito. Prosperidad Social esta en proceso de reglamentacion del programa Renta Ciudadana, no se realizaran inscripciones, por favor este atento en el transcurso del anio 2024 para verificar estado

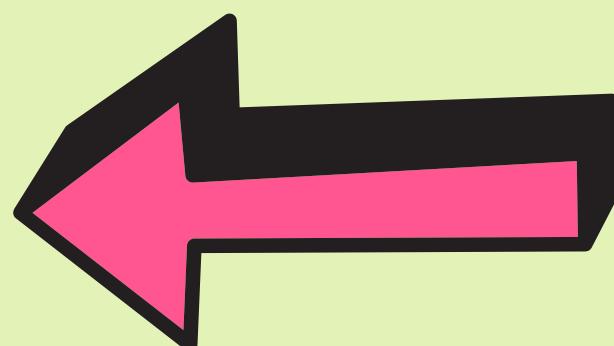


## GUION SUSPENDIDO

Sr. XXX todas las familias que se encontraban en estado suspendido pasaron a estado Inscrito por el cierre de la fase IV de FA. Para la implementacion del programa Renta Ciudadana no se realizaran inscripciones, este atento en el transcurso del 2024

Tipificación:

Renta ciudadana - informacion general del programa/información estados





# GUION ANULADO

Sr. XXX su estado en Transito a Renta Ciudadana es anulado, por ende, no hace parte de la estrategia. Lo invitamos a mantener su informacion actualizada y a estar atento en el transcurso del anio 2024 a traves de nuestros canales oficiales



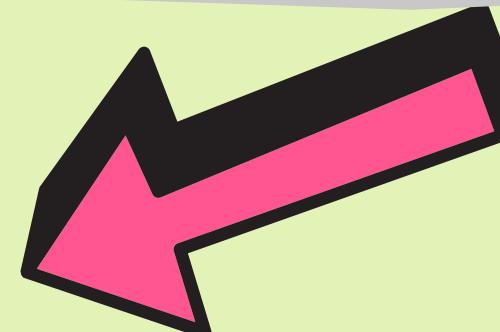
# GUION APLAZADO

Usted estuvo aplazado por XXX, debido al cierre de la fase IV de FA-TRC paso al estado Anulado y ya no hace parte de Transito a Renta Ciudadana. Para la implementacion del programa Renta Ciudadana no se realizaran inscripciones, este atento



Tipificación:

Renta ciudadana - informacion general del programa/información estados





# GUION NO BENEFICIARIO EN TRC

◆ ◆ ◆ No registra como posible beneficiario de Transito a Renta Ciudadana. Tenga presente que no se realizara un proceso de convocatoria e inscripciones para el programa Renta Ciudadana, Prosperidad Social seleccionara los hogares, este atento en el 2024

Tipificación:

**RENTA CIUDADANA - NO BENEFICIARIO -  
INFORMACIÓN GENERAL**

**Recuerda:** Si preguntan a quién va dirigido el programa de Renta Ciudadana: A hogares en pobreza extrema y pobreza moderada (Categoría A, B).

Si pregunta por los criterios de selección y vinculación para Renta Ciudadana, podemos brindarle la información de las líneas de intervención. (CP, Renta Ciudadana, casilla 12)

La información anterior debe ir tipificada por:

**RENTA CIUDADANA/INFORMACIÓN GENERAL/I. INFORMACIÓN GENERAL DEL  
PROGRAMA/INFORMACIÓN ESTADOS**



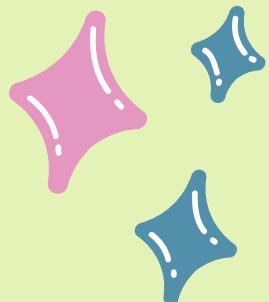


# RENTA CIUDADANA 2024



## ¿Qué es Renta Ciudadana?

Renta Ciudadana tiene como fin superar la pobreza, promover la movilidad social y fortalecer la economía popular bajo los principios de integralidad/efectividad/eficiencia a través de la entrega de transferencias monetarias condicionadas/no condicionadas



## Líneas de intervención Renta Ciudadana

Las líneas de intervención del programa Renta Ciudadana serán: Valoración del cuidado, Colombia sin hambre, Fortalecimiento de capacidades y Atención de emergencias. Le sugerimos estar atento a los canales de atención a la implementación en el año 2024



Tipificación:

Renta ciudadana - información general del programa/información estados



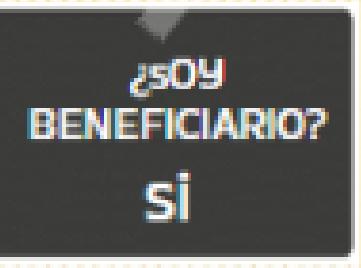
# RENTA CIUDADANA 2024

Pregunta para identificar si se trata de TRC o de RC:

**Me confirma por favor si esta consultando por la estrategia Transito a Renta ciudadana que viene realizando intervencion desde el anio pasado o desea saber informacion sobre el programa Renta Ciudadana que se va a implementar durante la vigencia del 2024**

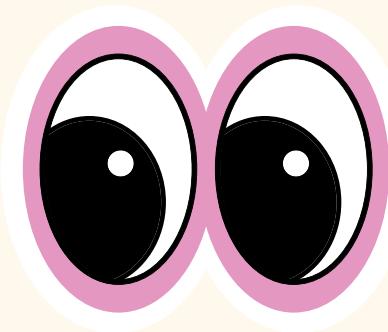
Ciudadanos activos en el link de RC 2024:

**Usted se encuentra en estado activo del primer listado de hogares beneficiarios de la primera linea de intervencion Valoracion del Cuidado, este atento a partir el 01/04/2024 con el fin de hacer entrega del Acta de compromiso y corresponsabilidad**



Tipificación:

Renta ciudadana - información general del programa/información estados



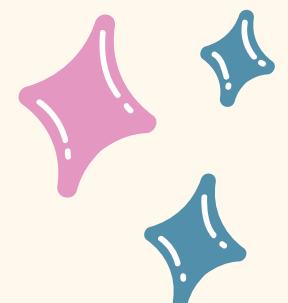
# PREGUNTAS FILTRO RC VALIDACIÓN EN EL LINK



**Indique por favor el nombre y apellido de alguno de los integrantes del nucleo familiar de su ficha del Sisben y municipio donde realizo la encuesta, es decir donde fue focalizado.**

Recuerda que las preguntas filtro se deben realizar en estos dos escenarios únicamente:

1. Titular pregunta por los beneficiarios.
2. Cuando el link de consulta está caído en la página de Prosperidad Social y tengamos registro del ciudadano en la base de Excel.



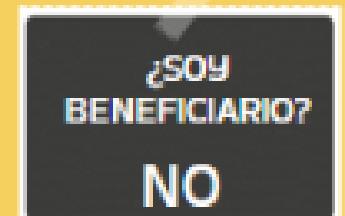


# RENTA CIUDADANA 2024

**NEW**

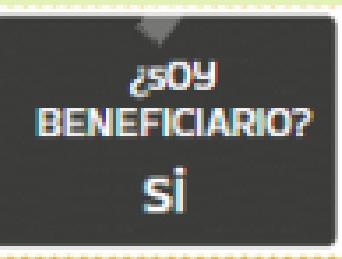
Si NO supera ninguna de las preguntas filtro anteriores:

**Sr. XXX con la informacion que me brinda, el sistema no me permite continuar con la consulta, le invitamos a que realice la validacion de sus datos con el Sisben y comunicarse nuevamente para verificar la informacion**



Si supera filtro, podemos manejar dos guiones dependiendo de la forma como el ciudadano nos realice la consulta:

- 1. El menor XXX por el que usted consulta se encuentra en estado activo para el programa Renta Ciudadana**
- 2. El hogar que registra activo en Renta Ciudadana esta compuesto por las personas XX, XX y XX**

**NEW****Tipificación:**

Renta ciudadana - información general del programa/información estados





# RENTA CIUDADANA 2024

Guion acta de compromiso y corresponsabilidad:

Sra. XXX el acta de compromiso y corresponsabilidades que encuentra en <http://ma.sv/fsnpNA> es únicamente informativa. Este atento a partir del 01/04/2024 para entregarla firmada en su enlace municipal o mecanismo establecido por el programa

NEW

Guion cuando no es el titular quien se comunica (terceros):

Para poder brindar la información solicitada, se debe comunicar la persona que se encuentra como jefe del hogar en la encuesta Sisben IV, si pertenece a población indígena debe comunicarse quien figuraba como jefe de hogar en Transito a Renta Ciudadana

NEW

Tipificación:

Renta ciudadana - información general del programa/información estados

¿SOY BENEFICIARIO?  
NO



# RENTA CIUDADANA 2024

Ciudadanos NO beneficiarios en el link de RC 2024:

NEW

NO se encuentra activo para la linea de Valoracion de Cuidado de Renta Ciudadana. Durante el 2024 se implementaran otras dos lineas de intervencion Colombia sin Hambre y Fortalecimiento de Capacidades, por favor continue atento a los canales de atencion

¿SOY  
BENEFICIARIO?

NO

¿Por qué no aparezco en el link de consulta de RC?

Tenga presente que este es el primer listado de potenciales beneficiarios y la informacion se seguira actualizando progresivamente, por ello, lo invitamos a seguir muy atento a traves del mismo link de consulta o por medio de nuestros canales de atencion

NEW

Tipificación:

Renta ciudadana - no beneficiario - información general



# RECOMENDACIONES IMPORTANTES



NEW

- En el canal de SMS NO vamos a realizar la pregunta "Sr. XXX usted tiene conocimiento acerca del programa Renta Ciudadana? Únicamente vamos a realizar la búsqueda en la base de Excel para poder verificar si quien se comunica es el titular o no y dependiendo de ello, brindar la información posterior a filtro o no.
- Si contamos con más mensajes, vamos a indicar el guion de "qué es Renta Ciudadana" a los titulares que se encuentren activos en el link de consulta, de lo contrario, únicamente vamos a indicar el "guion de ciudadanos activos".
- Si contamos con más mensajes, vamos a indicar el guion de "qué es Renta Ciudadana" a los ciudadanos que no registren como titulares en la base de excel y que se encuentren activos en el link de consulta, de lo contrario, únicamente vamos a indicar el guion "cuando no es el titular quien se comunica".
- Si contamos con más mensajes, vamos a indicar el guion de "qué es Renta Ciudadana" a los ciudadanos que no se encuentren activos en el link de consulta.
- A los ciudadanos que se encuentren activos en el link de RC, también se les debe indicar el guion de "acta de compromiso". Si contamos con más mensajes vamos a enviarlo de una vez, de lo contrario, debemos esperar a que nos responda nuevamente para poder indicar esta información.
- Debemos preguntar la fecha de nacimiento desde la solicitud de datos para poder validar la información en el link de consulta de RC, **así ya venga cargada en el GIS.**





## GUION CIUDADANOS INDÍGENAS QUE PREGUNTEN POR RC

2024

**Los hogares indigenas que al 31/12/23 se encontraban activos o suspendidos en Familias en Accion IV y cumplan con criterios de entrada a Renta Ciudadana seran registrados como poblacion indigena. Para validar estado este atento en el transcurso del 2024**

**Tipificación:**

Renta ciudadana - información general del programa/información estados

GUION CIUDADANOS INDÍGENAS QUE PREGUNTEN POR INSCRIPCIONES A TRC O FAMILIAS  
FASE IV

**La poblacion indigena que pertenecia a la fase III de FA y que para el ciclo 6/2022 estaba Activo, paso a la fase IV de forma automatica. Sin embargo, para el 2024 inicia la implementacion del programa Renta Ciudadana, no hay inscripciones, este atento**



# RENTA WAYUU

Por el momento y hasta nueva orden, seguiremos haciendo uso de este guion cuando se comuniquen ciudadanos indigenas que manifiesten hacer parte de esta comunidad:

**Prosperidad Social incluira en Renta Ciudadana a las familias indigenas identificadas de comunidades Wayuu de La Guajira con ninos de primera infancia en su nucleo familiar, mantenga datos actualizados con las autoridades indigenas y este atento**

**Tipificación:**

**RENTA CIUDADANA - NO BENEFICIARIO -  
INFORMACIÓN GENERAL**



# PAGOS TRC

## CUENTA

## GIRO

## NO PAGO

Tiene pago del ciclo XX por \$XXXX por modalidad cuenta Banco Agrario, por cumplimiento de compromisos de XXX por el menor XXXX, recuerde que las entregas son escalonadas entre el XX al XX

Tiene pago del ciclo XX por \$XXXX por modalidad giro, por salud de xxx, del 27/12 al 15/01, valide el punto en  
<https://consultagiros.bancoagrario.gov.co/ConsultaPagos/Default.aspx>  
no olvide llevar documento y solicitar tirilla de pago

Sr XXX se evidencia que no hubo cumplimiento de compromisos en XXX del menor XXX. Recuerde que la fase IV de FA-TRC finalizo con la entrega del 5 ciclo. Le sugerimos estar atento a la implementacion de Renta Ciudadana a traves de nuestros canales



# PAGOS PENDIENTES TRC

NEW

CICLO DE  
CIERRE SÍ  
COBRÓ:

La fase IV de FA que realizo sus entregas a traves de la Estrategia Transito a Renta Ciudadana finalizo el 31/12/2023 y no se van a realizar mas entregas. Para la implementacion del programa Renta Ciudadana no se realizaran inscripciones, este atento



CICLO DE  
CIERRE NO  
COBRÓ:

La fase IV de FA - TRC finalizo el 31 de diciembre de 2023, se realizara un ciclo extraordinario llamado Ciclo de Cierre entre abril y junio 2024 y se reliquidara a las personas que al 23/01 tuvieron liquidacion pero no les fue posible retirar, este atento



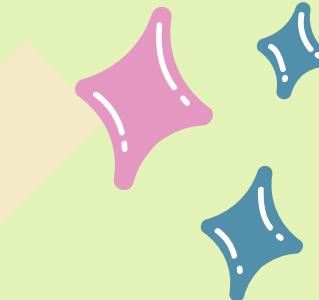


# NOVEDADES TRC

Desde el 23 de enero de 2024, se cerró el módulo de novedades, incluyendo la actualización de datos generales. Para los ciudadanos que soliciten cualquier novedad en la Estrategia Tránsito a Renta Ciudadana, se les debe indicar el siguiente guion:

**Sr. XXX ya no se recibiran novedades para TRC debido a que la fase IV de FA, la cual realizo sus entregas a traves de la estrategia de Transito a Renta Ciudadana, finalizo el 31 de diciembre de 2023 con la culminacion de la 5ta entrega de incentivos**

**NEW**

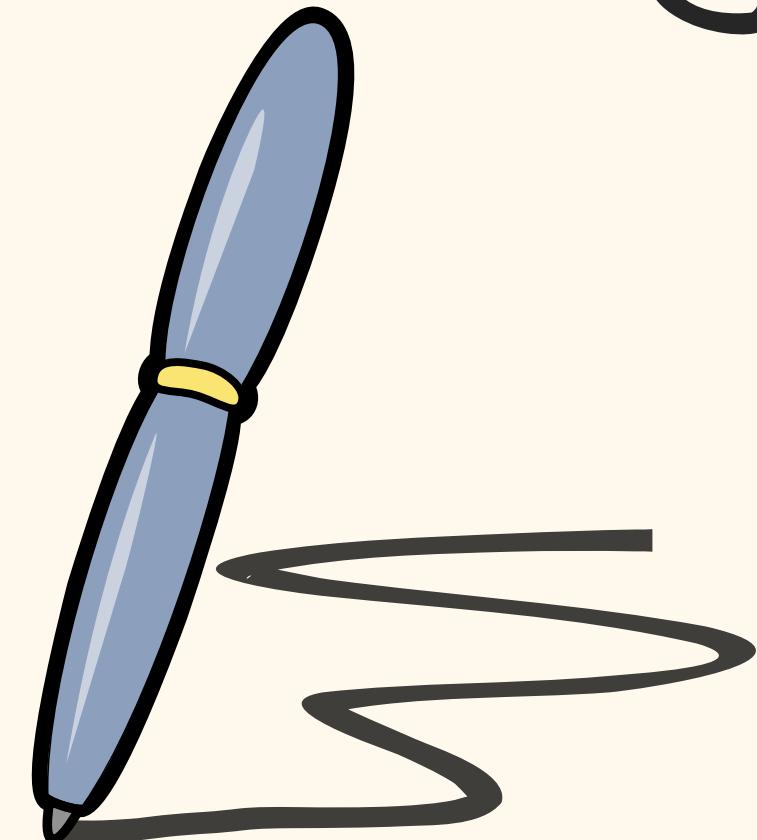


## FECHAS DE TRANSFERENCIAS RC 2024

**Actualmente no contamos con fechas establecidas para la entrega de transferencias monetarias del programa Renta Ciudadana, por favor este atento a los canales de atencion oficiales para consultar si su hogar es seleccionado**



# JÓVENES EN ACCIÓN/RENTA JOVEN





# GUIÓN PREREGISTROS

Si el ciudadano consulta por preregistro o inscripciones a Jóvenes, vamos a enviar este guión.

**Tipificación:** Información general JEA

**Si no tiene registro en SIJA, vamos a brindar el siguiente guion:**

**Jovenes en Accion se fortalecerá, desde el 01/01/2024 se incorporara al Sistema de Transferencias y se denominara Renta Joven, busca contribuir a la inclusion social y economica de la poblacion joven en situacion de pobreza y vulnerabilidad, este atento**



# PARA TENER EN CUENTA

1

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.



2

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

**Portal de Información del Joven en Acción**

**Usuario**

Correo del joven  
 Contraseña  
  
¿Has olvidado tu contraseña?

**Entrar**

Señor xxx debe ingresar al portal de información del joven en acción ahí le va a solicitar que ingrese su usuario el cual es el correo electrónico que utilizó en el momento del pre-registro, luego debe hacer clic en la opción: "**Has olvidado tu contraseña?**" Una vez realice este proceso a su correo le llegara las indicaciones de ingreso al portal con la debida contraseña.



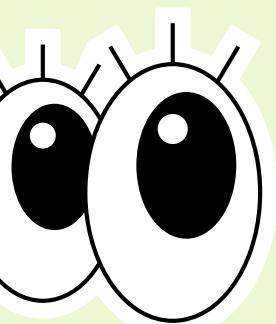
# PREGUNTAS FILTRO - JEA

**Me confirma es tan amable entidad educativa y nombre de la carrera con la que se registro en el programa y la fecha de expedicion completa de su documento de identidad**

- 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.)
- 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.





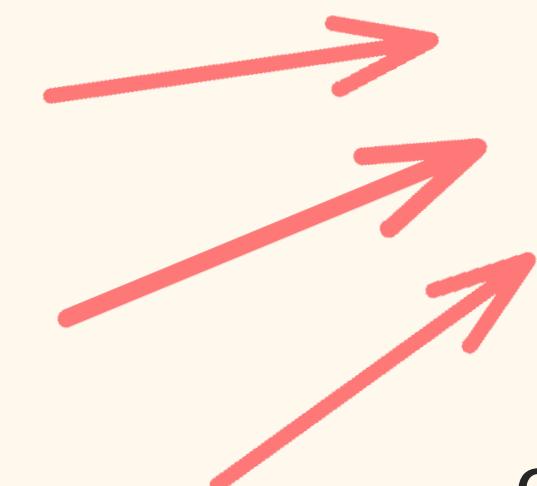
# PREGUNTAS FILTRO - JEA

Para los siguientes estados:

- REGISTRADO
- PREREGISTRADO
- RETIRADO
- RETIRADO VENCIDO
- RETIRADO FINALIZÓ INTERVENCIÓN
- REGISTRO VENCIDO
- PREREGISTRO VENCIDO
- RETIRADO SUSPENDIDO
- RETIRADO TIEMPO MÁXIMO SIN VERIFICAR

Se debe superar **SÓLO** una (1) pregunta filtro, y será valida la fecha de nacimiento.

**IMPORTANT!**



En caso de que tenga documento cargado se puede realizar una pregunta de las establecidas como válidas.



# PREGUNTAS FILTRO - JEA



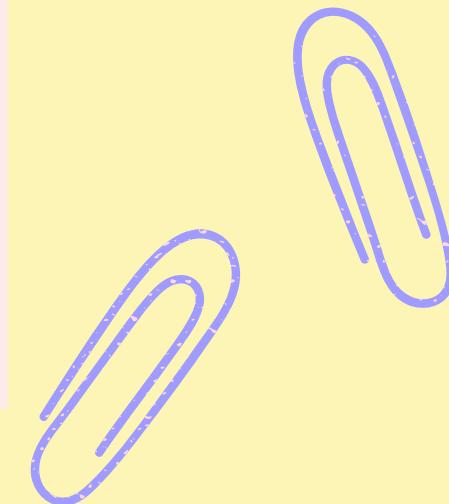
RECUERDA QUE SI EN JÓVENES EN ACCIÓN REALIZAS LA PREGUNTA FILTRO "ENTIDAD DE FORMACIÓN" ES VALIDO QUE EL JOVEN RESPONDA EL NOMBRE DE LA ENTIDAD A LA QUE PERTENECE O EL NOMBRE DEL CENTRO DE FORMACIÓN EN EL QUE ESTÁ.



## EJEMPLO:

EL JOVEN ME PODRÁ RESPONDER INDICANDO "SENA" O "CENTRO DE LA INDUSTRIA, LA EMPRESA Y LOS SERVICIOS", AMBAS RESPUESTAS SON VÁLIDAS.

Persona	Novedades	Imagenes	Formación	Verificación	Liquidación
<strong>Inscripciones - Fecha de Vinculación 01/05/2021</strong>					
Tipo	Nivel	Fecha vinculación	Fecha Inicio Formación	Fecha Finalización	Fecha Sis etap. lectiva PE49-DPS
SENA	TECNÓLOGO SENA	01/05/2021	11/12/2020	10/12/2022	10/06/2022
Entidad de Formación	Programa de Formación	Ubicación	Estado de Formación	Ficha	
CENTRO DE LA INDUSTRIA, LA EMPRESA Y LOS SERVICIOS	GESTIÓN EMPRESARIAL	NORTE DE SANTANDER - SAN JOSÉ DE CÚCUTA	CONDICIONADO	2248018	





# PREGUNTAS FILTRO - JEA

- Para los JeA que hagan parte del convenio con las Escuelas de Formación de la Fuerza Pública y la Policía Nacional, se recomienda **NO** hacer la pregunta filtro de **la entidad educativa en la cual estudia**, puesto que se puede presentar una inconsistencia en la información que el ciudadano nos brinda y la que podemos evidenciar en el SIJA.

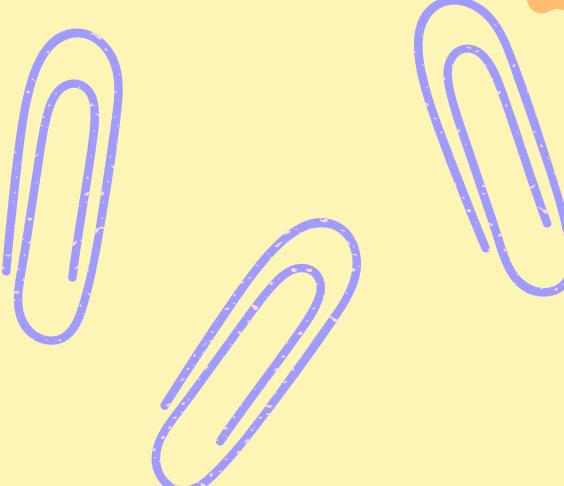
Ejemplo:

IES	UNIVERSITARIA	SNIIES
Entidad de Formación	Programa de Formación	Programa
ESCUELA DE FORMACIÓN EJERCITO NACIONAL DE COLOMBIA	EDUCACIÓN FÍSICA MILITAR.	53843



En el SIJA solamente podemos evidenciar el nombre de la entidad como "**Escuela de Formación Ejercito Nacional de Colombia**", sin embargo, el JeA estudiaba en la **Escuela José María Cordoba**.

Esta información también aplica para los JeA que pertenecen al convenio **UNIVERSIDAD AL BARRIO** y **ALIANZA POR EL VAUPÉS**.





# GUIONES JEA

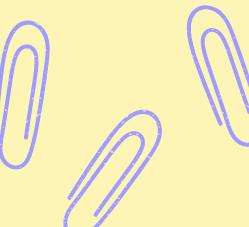
## PAGOS



Cuenta con incentivo por verificacion Reporte de Matricula IES 2023/1 por \$400.000 modalidad Giro Davivienda, entrega escalonada del 20/12 al 31/12 en XXX. Valide su giro en punto Efecty a partir del 20/12. Lleve documento original y reclame tirilla

## RELIQUIDACIÓN JEA

Si en la jornada de entrega de incentivos correspondiente al ciclo 6 de diciembre 2023 no realizo el cobro, este se podra reprogramar maximo para el primer ciclo de entrega de 2024, este atento a los canales de atencion oficiales para mas informacion





# GUIONES JEA

## INSCRITO



NEW

Sr. XXX su estado en el programa es XXX, le agradecemos estar atento a nuestros canales de atencion con el fin de validar su estado, puesto que Jovenes en Accion esta evolucionando a Renta Joven.

## ESTADO REGISTRO VENCIDO

Sr. XXX su estado en el programa es XXX, le agradecemos estar atento a nuestros canales de atencion con el fin de validar su estado, puesto que Jovenes en Accion esta evolucionando a Renta Joven

## ESTADO PREREGISTRO VENCIDO

Sr. XXX su estado en el programa es preregistro vencido, estado asignado a los jóvenes que no culminaron con su preregistro dentro de las fechas establecidas para cada convocatoria. Podra pertenecer a Renta Joven si cumple con las condiciones de ingreso





# GUIONES RENTA JOVEN



NEW

## JEA QUE NO CUMPLE CRITERIOS DE INGRESO A RENTA JOVEN

Los participantes que al 31/12/2023 tuvieran estado inscrito, beneficiario o suspendido y que NO cumplan con criterios para Renta Joven recibiran únicamente la entrega de la TMC para la educación de Jóvenes en Acción, este atento a canales de atención

Estados Tránsito Nivel de Formación, Aplazado, Cambio Programa de Formación

Quienes al 31/12/2023 tuvieran estado transito nivel de formacion, aplazado o cambio programa de formacion y que NO cumplan con criterios para Renta Joven, tendran plazo de 6 meses para reportar matricula y ser acompañados en el regimen de transicion





# GUIONES RENTA JOVEN



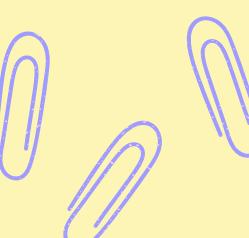
NEW

## JEA QUE SI CUMPLE CRITERIOS DE INGRESO A RENTA JOVEN

Los participantes que al 31/12/2023 tuvieran estado inscrito, beneficiario, suspendido, aplazado, cambio de programa de formacion o transito nivel de formacion y que cumplan con criterios para Renta Joven seran incorporados al nuevo programa, este atento

## JEA EN ESTADO REGISTRADO

Los participantes que al 31/12/2023 tuvieran estado registrado y cumplan con criterios para Renta Joven podran ingresar al nuevo programa, con plazo maximo al primer ciclo de liquidacion de la vigencia 2024, si NO cumplen criterios no seran acompañados



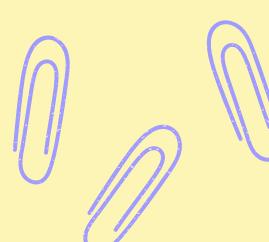


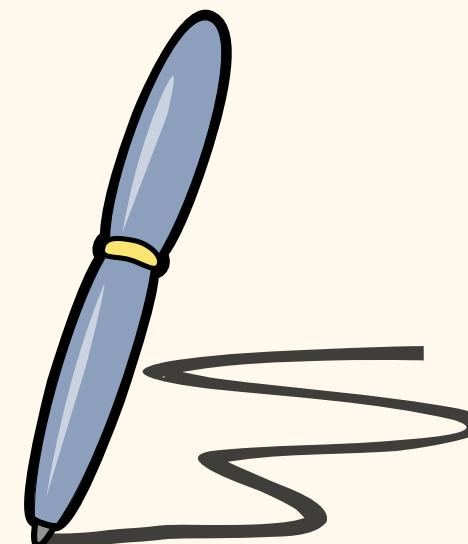
## ACTUALIZACIÓN DATOS

Gracias por su consulta, para realizar actualizacion de sus datos de contacto lo invitamos a gestionarlo a traves del Portal de Jovenes en Accion

## RESTABLECER CONTRASEÑA PORTAL JEA

Gracias por su consulta, este proceso se realiza unicamente a traves del portal del joven en accion en el enlace, ¿has olvidado tu contraseña?. Este atento al correo electronico en las proximas 48 horas llegara la nueva contraseña de acceso





# DE VOLUCIÓN O COMPENSACIÓN DE IVA





# PREGUNTAS FILTRO - DIVA

En el saludo brindo el guion establecido con datos faltantes en GIS, si ya cuento 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.

## GUION PREGUNTAS FILTRO

**Me confirma es tan amable fecha de expedicion de su documento, nombres y apellidos de uno de los integrantes de su nucleo familiar y municipio donde realizo la encuesta del Sisben. Gracias**

**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.**



# PREGUNTAS FILTRO - DIVA

## RECUERDA:

- 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.

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

1. Revisar cual es la consulta puntual del ciudadano (a la cual se le da prioridad).
2. Si tengo que brindar la información de pagos, debo brindarla de forma completa.
3. 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.



# GUIONES IVA

## PAGOS

DAVIVIENDA

Tiene pago por ciclo 5 2023 por \$90.000 y ciclo 6 2023 por \$90.000 en Davivienda, entrega escalonada del 18/12 al 30/12 en XXX. Valide detalles en el link [www.daviplata.com](http://www.daviplata.com) o en la pagina web [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com) o linea 018000123838.

SUPERGIROS

Tiene pago por ciclo xxx de 2023 por \$270.000 en SuperGiros, entrega escalonada del 18/12 al 30/12 en XXX. Valide su giro a traves de la linea SuperGiros 018000413767. Recuerde llevar documento original y reclamar tirilla de pago.



## ORDEN DE NO PAGO

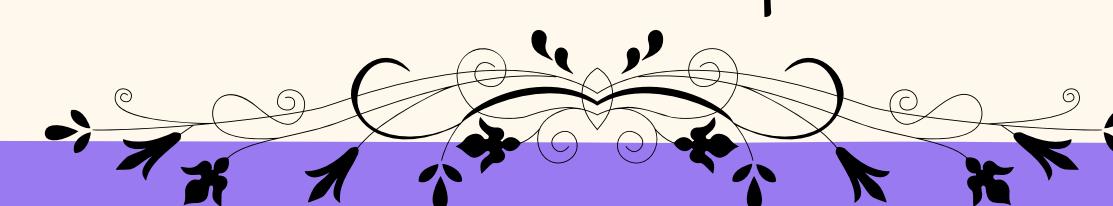
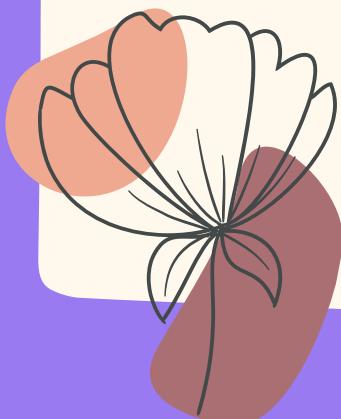
Queremos informarle que para los ciclos 4, 5 y 6 de Compensacion de IVA, no presenta transferencia autorizada. Le invitamos a estar atento a nuestros canales de atencion para validar informacion y actualizaciones que se generen en el programa.

## NO BENEFICIARIO

Devolucion IVA brinda apoyo economico a hogares en pobreza extrema y vulnerabilidad en Sisben IV del A a B4. No hay proceso de inscripcion en este momento lo invitamos a estar atento a canales de atencion o

<https://devolucioniva.prosperidadsocial.gov.co/>

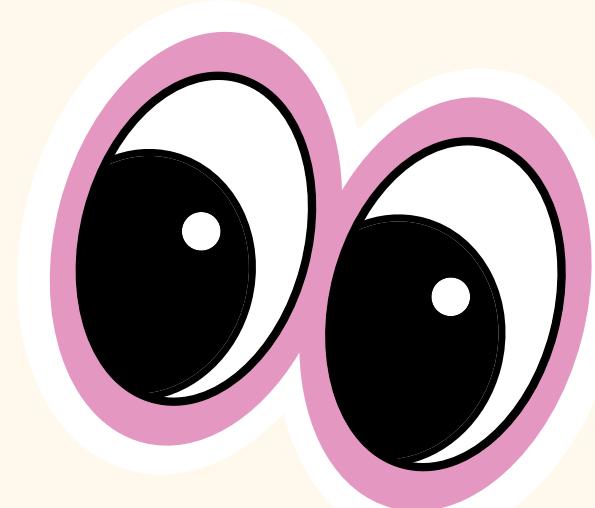
Tipificación: IVA - No beneficiario





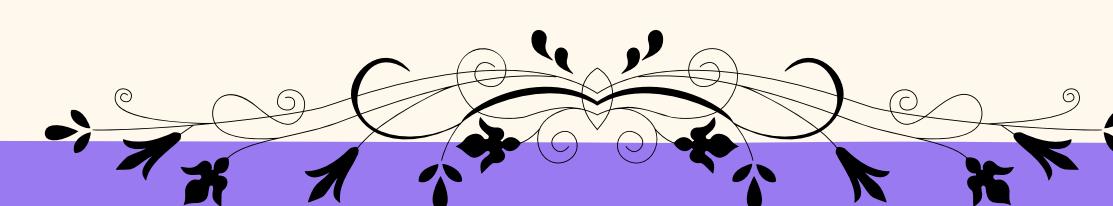
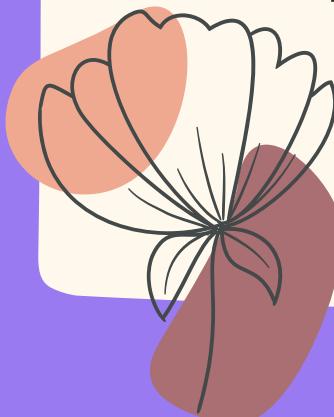
# CONTINUIDAD DEL PROGRAMA EN 2024

Prosperidad Social se encuentra en proceso de definición, reglamentación e implementación de los programas de transferencias monetarias existentes de acuerdo al Plan Nacional de Desarrollo. Mantenga su información actualizada y esté atento a los canales



Tipificación:

COMPENSACIÓN DEL IVA/INFORMACIÓN GENERAL Y PAGOS/1.  
INFORMACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA/INFORMACIÓN  
HOGAR/PERSONA: REGISTRADO/BENEFICIARIO/ NO ELEGIBLE/NO VIGENTE





# REGISTRADO

Sra. XXX el estado de su hogar para la fase 3 de Compensacion de IVA es Registrado. El hogar ha sido identificado y seleccionado como potencial beneficiario pero aun no es un hogar beneficiario. Este atenta a los canales para mas informacion

# NO ELEGIBLE PPT

Su estado en Compensacion de IVA es No Elegible por la imposibilidad de validacion de su tipo de documento con fuentes oficiales. Es importante en este caso que continue atenta a su informacion a traves de nuestros canales de atencion.

# COLOMBIA MAYOR





# GESTIÓN SMS COLOMBIA MAYOR

De acuerdo a la campaña de actualización de datos de Colombia Mayor para SMS, vamos a realizar el siguiente proceso con todas las interacciones referentes a este programa:

- 1. Guion de Bienvenida SMS, si no hay saludo automático del BOT, debemos enviar el guion.**
- 2. Cuando ya identifiquemos que la consulta es referente al programa CM, vamos a enviar el guion nuevo de toma de datos de CM únicamente (está en la siguiente diapositiva).**
- 3. Realizamos el proceso respectivo de actualización en el Forms si corresponde.**
- 4. Procedemos a enviar la respuesta a la información solicitada por el ciudadano.**
- 5. El último guion que vamos a enviar, el cual ya viene con el espacio para el link de encuesta, es el guion de cierre de CM, ninguno más (está en la siguiente diapositiva).**





PROSPERIDAD SOCIAL

# GUIONES CAMPAÑA DE ACTUALIZACIÓN DE DATOS



## TOMA DE DATOS

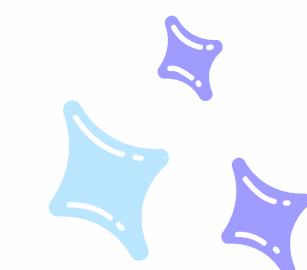
**Antes de brindar informacion solicitada, estamos en una campania de actualizacion de datos, me confirma por favor direccion completa con nomenclatura, barrio/vereda, ciudad, departamento donde vive, telefono fijo y celular principales y alternos**

## GUION DE CIERRE CM

**Agradecemos la informacion brindada y recuerde la importancia de mantenernos informados sobre cualquier cambio. Nos colabora por favor con la siguiente encuesta:**



Recuerda que estos dos guiones aplican ÚNICAMENTE para las consultas del programa Colombia Mayor.





# GUIONES COLOMBIA MAYOR

## PREGUNTAS FILTRO

Sr. XXX para poder brindarle la informacion solicitada, me confirma es tan amable el municipio donde realizo la inscripcion al programa y fecha de nacimiento del titular.

## PAGOS

Sr. Xx se le genero pago por \$80.000 modalidad Giro por medio de Supergiros correspondiente al mes de Noviembre. Puede reclamar del 20/12 al 31/12 en Turbo. Valide en [www.supergiros.com.co](http://www.supergiros.com.co) Recuerde llevar documento original y reclame tirilla de pago

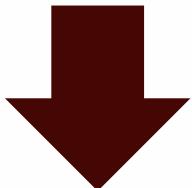




# GUIONES COLOMBIA MAYOR

## POTENCIAL BENEFICIARIO

**Sr. XXX, con gusto le informo, su estado actual en Adulto Mayor es Potencial Beneficiario, el cual es asignado debido al límite de cupos en su municipio. Por favor le invitamos a seguir atento a través de nuestros canales de atención.**



NO debemos indicar el turno de priorización cuando se encuentra en estado POTENCIAL BENEFICIARIO.

## NO BENEFICIARIO

**No registra como beneficiario de Colombia mayor. Los requisitos son: Ser Colombiano y haber residido en el país los últimos 10 años, edad mujer 54-hombre 59, tener Sisben IV categoría A1 a C1. Si cumple inscribase en la Alcaldía de su municipio.**



Recuerda que si el ciudadano está en Bogotá, se debe indicar que realice la inscripción en la Secretaría de Integración Social





# SFVE



PROSPERIDAD SOCIAL



# GUION SMS SFVE

Recuerden validar 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 siguiente guion:

El programa de SFVE es una iniciativa del Ministerio de Vivienda para entregar una solución de vivienda a población en pobreza extrema y vulnerable. Envíe datos de contacto a [servicioalciudadano@prosperidadsocial.gov.co](mailto:servicioalciudadano@prosperidadsocial.gov.co) asunto consulta acceso vivienda

Hogares Potenciales SFVE															
Personas															
	CODMUNICIPIO	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	PROYECTO	ID_HOGAR	PERSONA	PRIMERONOMBRE	SEGUNDONOMBRE	PRIMERAPPELLIDO	SEGUNDOAPELLIDO	NUMERODOCUMENTO	FECHANACIMIENTO	IDENTIFICADORFAMILIA	ID_DECLARACION	
Ver Hogar	76001	VALLE DEL CAUCA	CALI	URBANIZACION CASAS DEL LLANO VERDE	17/1/4821	1	CARLOS	ANDRES	ROJAS	ZAPATA	94533585	1979/04/02		572617/2936668	

Hogar

Hogares Postulantes SFVE																
Personas																
	PROYECTO	ID_HOGAR	NOMBRES	APELLIDOS	CEDULA	FNACIMIENTO	PARENTESCO	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	RESULTADO	ID_HOGAR_POTENCIAL	ID_HOGAR_DESPLAZADO	ID_HOGAR_UNIDOS	IDENTIFICADOR	FAMILIA_ASIG	ESTADO_ASIG
Ver Hogar	Urbanización Casas del Llano Verde	17340137	CARLOS ANDRES	ROJAS ZAPATA	94533585	02/04/1979	1. JEFE DEL HOGAR	VALLE	CALI	No cumple requisitos para Vivienda Gratuita	1714821	5726172936668	1887312			

Hogar

## Label



# OTROS PROGRAMAS





# OTROS

## TERCIOS:

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.

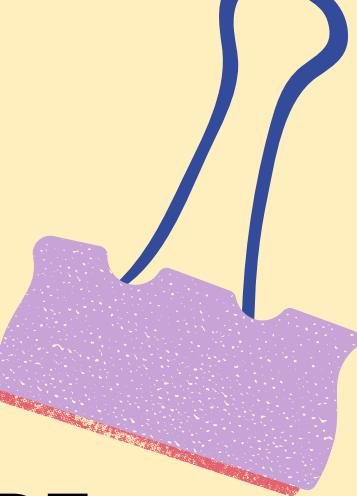


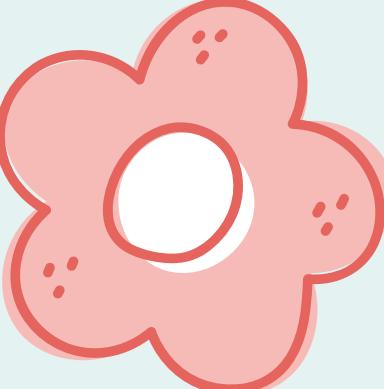
## REQUISITOS

**(PARA CUALQUIER PROGRAMA DE PROSPERIDAD)**

- 
- 
- 
- 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.
- 

En SMS no se maneja el tercero autorizado





- **AYUDA HUMANITARIA** (En este caso aplica para consultas como: ayudas para desplazados, indemnización, UARIV, entre otros).

**Prosperidad Social no maneja esta informacion debe comunicarse a la Unidad para las Victimas al 018000911119 y Bogota (601) 4261111, por mensajes de texto al 87305, al Chat: [https://portalo.outsourcing.com.co:9360/Chat/UARIV?Campanald=ee0xlg\\_tiSLf4FpNUBiMA==](https://portalo.outsourcing.com.co:9360/Chat/UARIV?Campanald=ee0xlg_tiSLf4FpNUBiMA==)**

**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.**



**PARA SMS, LAS TIPIFICACIONES DE ENTIDADES ADSCRITAS No SE SOLICITAN DATOS, ESTAS QUEDAN COMO NO IDENTIFICADO**





# OTROS

- **QUEJAS** (Esto aplica también cuando el ciudadano exige que no le vuelvan a enviar más mensajes de texto).

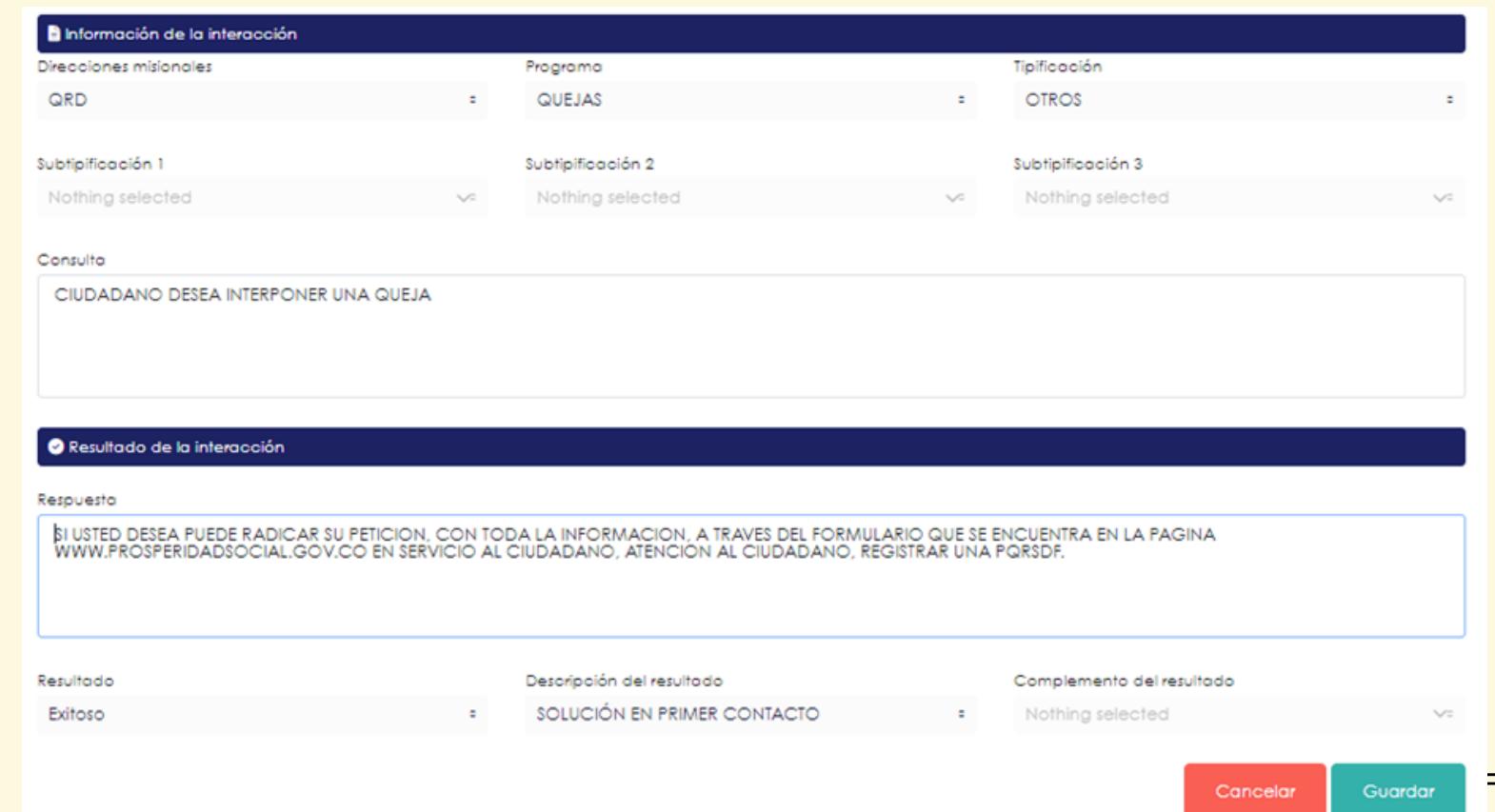
Teniendo en cuenta el proceso para la toma de PQRSD para el canal de SMS, NO vamos a tomar la petición directamente, vamos a indicarle al ciudadano los otros canales para interponer su petición:

**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.**

## TIPIFICACIÓN:

QRD –  
QUEJAS/DENUNCIAS/RECLAMOS  
y el programa que aplique.

**Exitoso - Solución en primer contacto.**





- **EMPLÉATE SIN FRONTERAS**

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

**Empleate busca impulsar el acceso de poblacion migrante venezolana, retornada y de comunidades de acogida en situacion de pobreza/pobreza extrema en Colombia a oportunidades de empleo. Ingrese a: <https://prosperidadsocial.gov.co/sgsp/empleatesinfronteras>**

- **OPORTUNIDADES LABORALES**

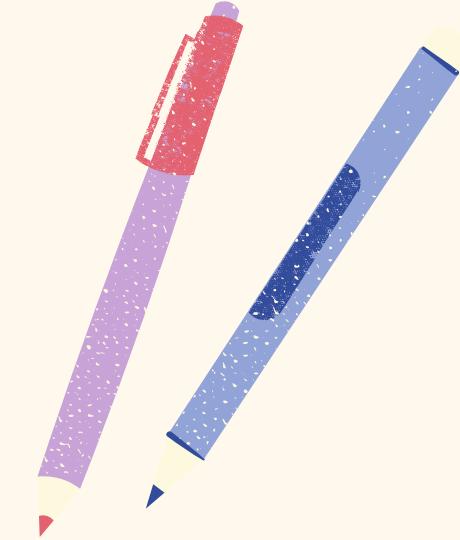
Para las personas que pregunten por empleo, como conseguir empleo, enviar el siguiente guion:

**Oportunidades para el empleo esta enfocada en gestionar alianzas con empresas privadas que divultan vacantes con Prosperidad Social <https://prosperidadsocial.gov.co/sgsp/gestion-y-articulacion-de-la-oferta-social/empleabilidad/oportunidades-laborales/>**



# OTROS

- **GENERACIÓN E**



Se brinda la información correspondiente y las líneas de contacto:

**El Gobierno Nacional, en el marco de fortalecimiento de la Educacion Superior, creo el programa Generacion E, para los jovenes en condicion de vulnerabilidad con 3 componentes. Para mayor informacion, consultar en [www.colombiaaprende.edu.co/generacione](http://www.colombiaaprende.edu.co/generacione)**

**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.**



# OTROS

- Bogotá Solidaria, Ingreso Mínimo Garantizado, Renta Básica.

Se brinda la información correspondiente y las líneas de contacto:

**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) 3808330 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.



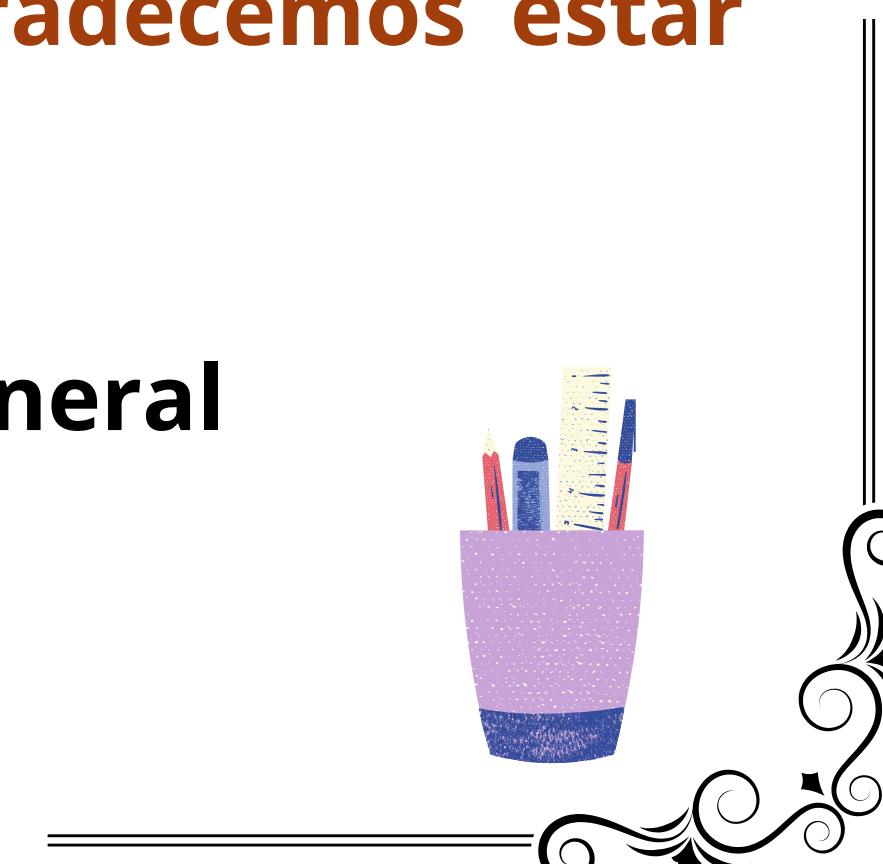
# MISIÓN COLOMBIA

**Si un ciudadano se comunica consultando por  
Misión Colombia le debemos informar:**

**Mision Colombia busca fortalecer las capacidades de los hogares beneficiarios de las Transferencias Monetarias y favorecer la movilidad social, para superar los modelos asistencialistas, agradecemos estar atento a canales de atencion para mas informacion**



**Tipificación: Misión Colombia - Información general**





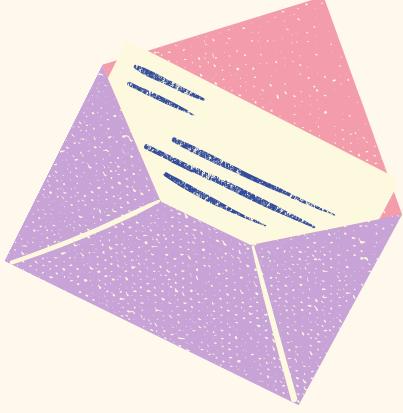
# FAMILIAS EN ACCIÓN FASE III

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

## INGRESO SOLIDARIO

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.





# ACTA SMS REFUERZO





# GUION DE BIENVENIDA

**Bienvenido(a) a Prosperidad Social, si desea confirmar la validez de nuestro código 85594 puede realizarlo en <https://bit.ly/3PE5BL3>, para brindarle un mejor servicio agradecemos nos informe sus datos de contacto y cual es su consulta**

- Actualmente Masiv está enviando este saludo automático a las personas que nos envían en el primer SMS diciendo: Hola, Buenos días, Buenas Tardes.
- Si en la interacción no se evidencia ese saludo dentro de los 4 días, se debe enviar normal al ciudadano.
- Si en el primer SMS que nos envía el ciudadano, viene toda la información, la consulta completa, los datos completos o actuales o ya están registrados en GIS, NO es necesario enviar guion de bienvenida , ni de solicitud de datos, se puede proceder a enviar directamente la información solicitada, con un saludo corto.
- Este guion se debe enviar de primera a todos los ciudadanos, antes de la solicitud de datos.
- Si solo tenemos 1 sms debemos esperar a que el ciudadano nos responda.
- Si contamos con más SMS, en el primero enviamos este guion y en el segundo el guion de solicitud de datos.

NEW





# GUIÓN SOLICITUD DE DATOS

**Es un gusto atenderlo, mi nombre es (Nombre y apellido asesor), 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**

**Luego de enviar el sms de bienvenida, se debe enviar la solicitud de datos**

**Cuando ya contamos con caso creado en GIS:**

- **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 esté 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.



# SOLICITUD DE DATOS

- En el canal de mensajes de texto NO hacemos solicitud de correo electrónico, ni dirección, ni teléfono fijo para ningún caso. Tampoco estamos solicitando localidad para Bogotá. Si hay un dato diferente en campos de teléfono fijo o correo, no debemos borrar, se deja tal cual como esta, excepto que el ciudadano nos indique el dato.

**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, **solo debemos solicitar los datos que faltan** del guion establecido.





# ANTES DE ENVIAR DESPEDIDA Y ENCUESTA

Cuando brindemos la respuesta al ciudadano, se va a preguntar lo siguiente:

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

- 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.



# MANEJO ENCUESTA SATISFACCIÓN

## GUIÓN:

**Muchas gracias por comunicarse con nosotros. Agradecemos su colaboración 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

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 continua si el ciudadano nos da respuesta dentro de los 4 días hábiles siguientes.

## DESPEDIDA:

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

**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.



# RECOMENDACIONES GIS



## REGISTRO CASOS NUEVOS 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.





# RECOMENDACIONES GIS



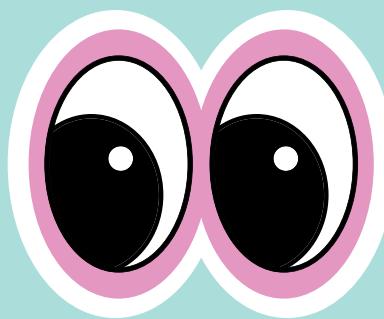
- Se debe tener en cuenta que si el ciudadano ya envía cédula y no está registrado en GIS, debo solicitarle todos los datos, si hay la necesidad de hacerle las preguntas filtro, se realizan de una vez. Va incluida la solicitud de datos faltantes y filtro, si alcanzan los caracteres.
- Siempre que un 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.
- 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.





# RECOMENDACIONES GIS

- 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.
- Se puede copiar y pegar en GIS en el campo respuesta, tal cual como se envía en el SMS al ciudadano.
- 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.
- 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.
- Para los casos de Direccionamiento a Otras Entidades y Entidades Adscritas, si el ciudadano en algún momento envía los datos, se debe dejar registrado como No identificado preferiblemente.





# RECOMENDACIONES GIS



- Cuando encontramos diferencias en los aplicativos o en GIS, del correo electrónico, dirección de residencia y teléfono fijo, no se genera actualización de datos salvo sea enviado y/o solicitado por el ciudadano, de lo contrario no debemos solicitar confirmación al ciudadano, los dejamos tal cual se encuentran registrados. Tampoco es necesario borrar lo que está en GIS.
- 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 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.
- **Para ningún programa de Prosperidad Social solicitamos autorización para realizar actualización en los datos de contacto del ciudadano.**



Z





# 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.
- Para los casos que el ciudadano pregunte por más de un programa, se debe procurar dar toda la información solicitada; sin embargo, si solo contamos con un SMS para dar respuesta, se va a dar prioridad a brindar la información del programa en el cual sea beneficiario el ciudadano.



PROSPERIDAD SOCIAL

# ACLARACIONES PROCESO SMS

## ¿Cuándo ignorar los SMS repetidos?

**Responder Mensaje**

Palabra Clave: 20

573127267351  
20 09 1999 nacimiento  
16/03/23 - 11:57

573127267351  
08 11 2017 expedición CC  
16/03/23 - 11:58

573127267351  
Universidad nacional abierta y a Distancia UNAD

Plantillas...  
Ingrese el mensaje...  
Enviar  
Posponer  
Ignorar  
Cancelar

**Ejemplo:** Si hay un ciudadano que envía 10 SMS y sólo vas a necesitar dos, puedes ignorar los 8 restantes desde el primer momento.

Arrastra el título de una columna y suéltalo aquí para agruparlas							
Fecha	Celular	Número Corto	Mensaje	Keyword	Estado	Responder	
16/03/23 - 11:57	573127267351	85594	20 09 1999 nacimiento	20	Asignado	<button>Responder</button>	
16/03/23 - 11:58	573127267351	85594	08 11 2017 expedición CC	08	Asignado	<button>Responder</button>	
16/03/23 - 11:58	573127267351	85594	Universidad nacional abierta ...	Universidad	Asignado	<button>Responder</button>	
16/03/23 - 11:58	573127267351	85594	Contaduría pública	Contaduría	Asignado	<button>Responder</button>	
16/03/23 - 16:18	573127267351	85594	Si soy beneficiario?	Si	Asignado	<button>Responder</button>	

- 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.



# ACLARACIONES PROCESO SMS

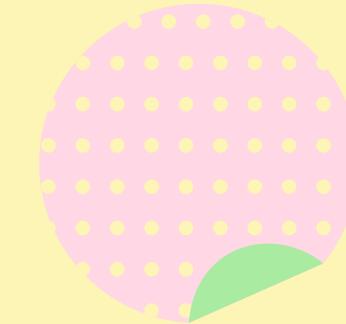
- Siempre que se brinde respuesta definitiva a la consulta, se deben solicitar **TODOS** los mensajes que envía el ciudadano. Para dar la información completa e ignorar los demás mensajes.
- No se deben utilizar las expresiones "**en un sólo mensaje indíqueme, como le indiqué anteriormente, como ya le 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 (**CII**), 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. (No aplica MZ para manzana por ejemplo)
- En el envío de SMS a algunos operadores como Wom, Avantel o Movistar, a los ciudadanos no les registra el código 85594, sino el 87770, pero se puede confirmar que es oficial.



# 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).



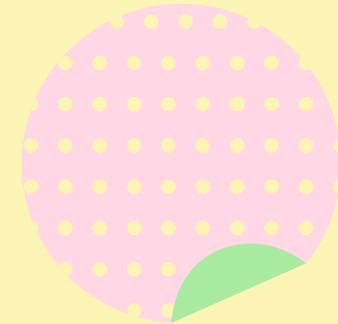
Cuando el ciudadano envía el mensaje masivo y no pregunta nada adicional. Aplica también para cuando solo envía: "Estimado usuario nuestro horario de atención..."

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"**





# OTROS CASOS

- 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 "**quierosaberdondeestami**" 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 "Hl" se saluda.





# GUIÓN DE TMC

**Nos encontramos en entrega de incentivos, me confirma por favor si ya tiene conocimiento de esta información**

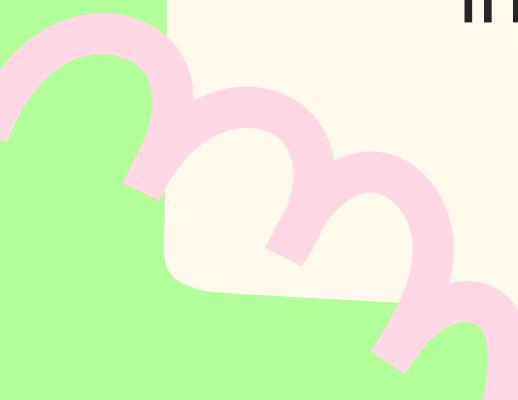
- Si la consulta inicial amerita preguntas filtro, **se envía la información de pagos, así el ciudadano no consulte esta información**. Recordando que si solo hay un mensaje se le da **prioridad a la consulta inicial** y no se emplea el guion de transferencias.
- Si la consulta inicial **NO** requiere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





# SMS AUTOMÁTICOS



- 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 AUTOMÁTICOS

SMS AUTOMATICOS VIGENTES	
PALABRA CLAVE	SMS
Hola/hola/ola/Holi/Holaaaa	Bienvenido(a) a Prosperidad Social, si desea confirmar la validez de nuestro código 85594 puede realizarlo en <a href="https://bit.ly/3PESBL3">https://bit.ly/3PESBL3</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	Buen dia. 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, chat en <a href="https://portalos.outsourcing.com.co:9360/Chat/UARIV?CampanalId=ee0xlg_tiSLf4FpNUBiiMA==">https://portalos.outsourcing.com.co:9360/Chat/UARIV?CampanalId=ee0xlg_tiSLf4FpNUBiiMA==</a> o a través de la página <a href="http://www.unidadvictimas.gov.co">www.unidadvictimas.gov.co</a>
Generacion E/ genaracion 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.

