

# **NOVEDADES**



# BIENVENIDA CHAT

Buen día Sr(a). xxx, es un gusto poder atender su inquietud, está comunicado con xxxx. Me indica por favor si su documento es CC XXXXXX ¿cuál es su consulta y sobre qué programa requiere información?

En la parte derecha de inconcert encuentras la información que el ciudadano registro, en la flecha y luego en la pestaña de información

Integrac.. Plantillas Informac. Histórico

Información de contacto

Nombre de contacto  
derly corredor

Correo  
no@no.com

Teléfono



# BIENVENIDA WHATSAPP

Me confirma por favor si estoy comunicado con el/la Sr(a). XXXXX y si su documento es CC XXXXX ¿es correcto?

En la parte derecha de CariAi encuentras la información que el ciudadano registró, el tipo de identificación se lo vamos a confirmar al ciudadano, con el tipo de documento que aquí aparece, si sale un número en este campo, tener en cuenta la siguiente tabla:

- 1 Cédula Ciudadanía
- 2 Cédula Extranjería
- 3 Pasaporte
- 4 Permiso Especial Permanencia
- 5 Tarjeta Identidad
- 6 PPT (Permiso Protección Temporal)

¡ACTUALIZADO!

erikajohanagutierrez

ID CONVERSACIÓN: 205362121

IDENTIFICACIÓN:

573160444304

TELÉFONO: N.A.

RECIBIDA: 30 NOV. 8:53 AM

TIPO DE IDENTIFICACIÓN:

CÉDULA CIUDADANÍA

NÚMERO DE IDENTIFICACION:

38213023

NOMBRE DEL CIUDADANO :

ERIKA JOHANA GUTIÉRREZ

ASCENCIO

CORREO ELECTRÓNICO :



# GUIÓN DE BIENVENIDA

- ✓ Para los canales de Chat y WhatsApp, vamos a tener en cuenta lo que el ciudadano registro al ingreso de la comunicación en los datos de nombres, tipo, número de documento y celular.  
**(RECUADRO DE INFORMACIÓN FORMULARIO)**
- ✓ Después de la bienvenida y validar que sea la persona y documento correcto, revisamos en GIS que le hace falta, si el dato se encuentra en aplicativo (CARIAI /INCONCERT), lo registramos en GIS sin preguntárselo al ciudadano.
- ✓ los datos que no estén claros, que solo ingresen por ejemplo un **1, blanco, null** si debemos preguntarlo.
- ✓ Los datos se deben diligenciar o solicitar si falta en el GIS. Los siguientes datos siempre debes compararlos con el BOT para confirmar si es necesario actualizar en GIS: Tipo y Número de documento, Nombres y Celular. **Sin embargo, si en la conversación el ciudadano brinda un dato diferente, al del BOT se debe dejar el de la conversación.**

¡ACTUALIZADO!

¡ACTUALIZADO!



**IMPORTANTE:** Al colocar el nombre en la bienvenida:  
*Me confirma por favor si estoy comunicado con el/la Sr(a).*  
XXXXXX

Se debe colocar el Nombre completo con el que ingresa el ciudadano, o por lo menos un nombre y un apellido, también lo puedes dejar en mayúscula o minúscula, si así lo envío el ciudadano

- ❖ Si el ciudadano sólo ingreso con un Nombre, Ej: Sandra: debes preguntarle al ciudadano el Nombre Completo
- ❖ Si el ciudadano no nos confirma la identidad de la persona que se comunica, Pregúntalo de nuevo!!!!
- ❖ Si al brindar el guion de bienvenida el ciudadano NO confirma la identidad, y ABANDONA SALA, esto debe quedar tipificado como NO IDENTIFICADO. Porque NO sabemos quién se está comunicando.

# RECOMENDACIONES

1. Se adapta la plantilla del saludo de chat, incluyendo el tipo de documento, puedes colocarlo abreviado o copiar y pegar el que aparece en la parte derecha, que sale completo.
2. Si al validar con el número de documento en GIS tiene los datos de una persona diferente hay que solicitar todos los datos para dejar el registro de forma correcta
3. El correo solo se actualiza, solicita o confirma cuando no esté en GIS o este [NO@NO.COM](mailto:NO@NO.COM). Si el dato falta en GIS, SI se debe preguntar al ciudadano. Tanto en WhatsApp Como Chat. **Este dato no se toma del BOT**

¡ACTUALIZADO!

# RECOMENDACIONES

4. Si al ingresar la interacción sale un nombre incoherente como:

\* Segundo Nombre No tengo \*Yo quiero a mis hijos, entre otros  
se debe solicitar los datos con el siguiente guion: **Me confirma por favor sus nombres y apellidos completos, tipo y número de su documento actual, y teléfono celular.** (bienvenida anterior)

5. En el registro GIS debes validar que los datos que ya se tenían registrados estén escritos correctamente y sin abreviaturas, ejemplo: CLL, KR, @GOMAIL y demás temas de digitación se deben corregir, así no se lo hayamos solicitado.

6. Si solicite datos, o el ciudadano los envío en el transcurso de la conversación se debe validar que la información quede actualizada en el GIS

7. Si a un ciudadano le preguntamos PEP 3456788 y nos dice Si, este registro lo podemos dejar con PPT debido a que el PPT es el número corto asignado a extranjeros.

8. Si una persona tiene TI y tiene más de 18 años, si nos dice que no ha hecho el trámite debemos dejarlo con el documento vigente, en este caso TI.



# PREGUNTAS POBLACIONALES



PROSPERIDAD SOCIAL



6 DE DIC - 2022

**RECUERDA, Los canales:**

- Chatweb.
- Videollamada.
- Señas.
- Webcallback.
- Whatsapp

**NO** realizan las **PREGUNTAS POBLACIONALES O DE CARACTERIZACIÓN**, esto debido a que en el formulario de registro de datos que los ciudadanos diligencian previamente, para ser atendida la solicitud, **ESTÁN INCLUIDAS ESTAS PREGUNTAS.**

AUN ASÍ, ESTOS CAMPOS EN GIS DEBEMOS DEJARLOS DE LA SIGUIENTE MANERA:

Información poblacional	No aporta
Atención preferencial	No aporta
Género	No desea informarlo
Nivel escolaridad	No determinado



# GUION ENTREGA TMC

Se debe responder **TODAS** las consultas del ciudadano

Si el ciudadano es titular y beneficiario de alguno de los programas, y pregunta por tema diferente a pagos y nos encontramos en FECHAS, se debe brindar el siguiente guion, así NO sea la consulta.

**¿SR XXX, NOS ENCONTRAMOS EN ENTREGA DE INCENTIVOS DEL PROGRAMA XX SEGÚN APLIQUE (IVA,IS,JEA,FA,CM), USTED TIENE CONOCIMIENTO DE ESTA INFORMACIÓN?**

**Tener presente las siguientes recomendaciones:**

- Solo brindamos información del programa que nos preguntan, y de ese revisamos si aplican actualizaciones, novedades o transferencias
- En caso de evidenciar que **NO** tiene incentivo, **NO** es necesario utilizar este guion.
- Si la persona ya supero filtro por la consulta inicial, también puedes de una vez brindarle toda la información. Esto ya es como manejas tu interacción

# RECOMENDACIONES

1. Ten presente que en nuestro canal de atención es muy importante la redacción, la digitación, no es copiarle toda la información del consolidado al ciudadano sino enviarle información que el ciudadano pueda comprender, Y en el caso por ejemplo de familias no copiar las cosas del aplicativo que salen en inglés.
- Los signos de puntuación son de uso obligatorio, para todos los aplicativos.
  - No se permite el uso de mayúsculas sostenida en la conversación, solo se permite resaltar la palabra NO.
  - En caso de que en el mensaje el ASESOR envíe palabras erradas por una letra, un espacio, y evidenciemos eso, ya NO se puede enviar nuevamente, porque sería un mensaje DUPLICADO



# RECOMENDACIONES

2. Recuerda revisar si se debe actualizar información en los aplicativos de Prosperidad Social y GIS, con las respectivas preguntas filtro.
3. Para el caso de información a terceros, en el canal solo podríamos información general, NO se puede brindar información confidencial, cuando nos dice que se encuentra al lado, que ella puede autorizar, en ese caso se le recomienda que la titular se comunique a las líneas telefónicas, o a la opción de videollamada.
4. Cuando nos encontramos en entregas de incentivos, o pagos de cualquier programa de prosperidad social, ten presente que por GIRO es necesario decirle al ciudadano que lleve **Documento Original y Reclamar Tirilla**
6. Recuerda escoger el canal de atención correcto para la tipificación, ya sea Chat web o Whatsapp



# ENVÍO SMS

Cuando no nos encontramos en fechas de TMC o Pagos, y la consulta es cuando inician pagos, fechas, o en nuestra indicación le decimos que este atento al inicio de fechas. **Se debe marcar el ENVÍO SMS con un Sí según los estados de cada programa de acuerdo al consolidado de protocolos.**

**Nota:** No es necesario indicarle ni preguntarle si desea o no el SMS, solo lo debemos marcar con un SI.

Desea recibir información por SMS?

Seleccione

Seleccione

**Sí**

No



# Ciudadano solicita una copia de la conversación:

1. Se debe verificar que tenga registrado en GIS correo electrónico
2. Le debes indicar el guion: Sr. (a)XXX, se realizó la solicitud, por favor este atento a su correo donde se le enviará la copia de la conversación en los próximos días.
3. Se debe tipificar por la opción Solicitud copia Chat y en el cierre de la interacción debe quedar **Exitoso / PENDIENTE RADICACIÓN PQR**.
4. En el campo de consulta y respuesta, colocar Requiere copia de la conversación al correo [xxxxx@xxxxx.com](mailto:xxxxx@xxxxx.com)

Consulta  
REQUIERE COPIA DE LA CONVERSACIÓN AL CORREO XXXXX@XXXXX.COM

Resultado de la interacción

Respuesta  
REQUIERE COPIA DE LA CONVERSACIÓN AL CORREO XXXXX@XXXXX.COM

Resultado  
Exitoso

Descripción del resultado  
PENDIENTE RADICACIÓN PQR



# CIERRE TIPIFICACIÓN

CASOS	MOTIVO	CIERRE	TIPIFICACIÓN
CASO 1	<p>Ciudadano ingresa a la interacción, pero no confirma Programa y/o consulta</p> <p><b>¡ACTUALIZADO!</b></p>	NO EXITOSA / ABANDONA SALA DE CHAT	ABANDONA SALA/SE CORTA LLAMADA/SE CORTA VIDEOLLAMADA
CASO 2	Ciudadano confirma los datos de contacto, consulta y programa, pero Abandona sala, y NO brindamos información.	NO EXITOSA / ABANDONA SALA DE CHAT	
CASO 3	Se le envía la información al ciudadano, después de validar datos y filtro si son necesarias.	EXITOSA / SOLUCIÓN EN PRIMER CONTACTO	TEMA DE LA SOLICITUD
CASO 4	Ciudadano no supera preguntas filtro	EXITOSA / NO RESUELTA EN PRIMER CONTACTO / NO SUPERA FILTRO	
CASO 5	Se evaca llamada por aplicativos de Prosperidad.	EXITOSA / NO RESUELTA EN PRIMER CONTACTO / SIN SISTEMA	

# PREGUNTAS FILTRO

## PREGUNTAS FILTRO OPCIÓN 1

En el acta se encuentra este ítem: En caso de que el ciudadano al brindar su consulta o antes, envía información que aplique como pregunta filtro, estas son válidas y el facilitador no debe realizarlas de nuevo. (Preguntas filtro autorizadas según consolidado y verificadas con aplicativo). Pero en todos los programas se deben hacer o validar las que se consideran OBLIGATORIAS para poder brindar información. Y adicional tener presente en cada programa la cantidad establecida para cada estado

Orden	1. No hay un orden establecido, ni preguntas obligatorias, sin embargo, es importante revisar que lo que se pregunte como filtro se pueda validar en SIJA (ya sea en documentos, en pestaña de formación)
Cantidad  <span data-bbox="294 914 524 1058">ACTUALIZADO!</span>	<b>En un solo mensaje enviar la cantidad máxima de filtro (2 o 3) dependiendo el Estado del joven.</b>
Ejemplo - Aclaraciones	Teniendo en cuenta el ítem del acta, si el ciudadano en su consulta dice por ejemplo, estudio en el SENA, Cocina, y mi fecha de expedición es XXX, y coincide con aplicativo, vale como filtro y no tengo que preguntarlas de nuevo. Aplica con cualquier pregunta autorizada en el consolidado de protocolos

TRANSITO RENTA CIUDADANA	Orden	<p><b>Se debe realizar o tener la información de la primera pregunta filtro obligatoria: Nombre y apellido de uno de los menores con los que realizó el proceso de inscripción.</b></p> <p>Si supera (nombres y apellidos) puedo realizar las otras 2 preguntas del menor. (edad, documento, fecha de expedición o nacimiento)</p> <p><b>Si no supera (nombres y apellidos)</b> se pregunta el código de familia y fecha de expedición del documento del titular.</p>
	Cantidad	Se realiza solo la primera, y dependiendo la respuesta pregunto las 2 faltantes.
	Ejemplo - Aclaraciones	<p>1. si el ciudadano me brinda información en su consulta como información de mi hijo Daniel Pérez Ti 100021211 y coincide con aplicativo es válida esta información y no tengo que preguntar de nuevo., pero siempre debe validar la pregunta 1. nombres y apellidos de uno de los integrantes con los que realizó el proceso de inscripción.</p> <p>2. No puedo preguntar nada del menor sin tener el nombre y sin haber superado esa pregunta</p>

IVA	Orden	<p>Se debe realizar primero las 2 preguntas filtro obligatorias: 1. fecha de expedición del documento y 2. Nombre y apellido de alguno de los integrantes del núcleo familiar. Si no supera 1 filtro se pregunta o no hay información en sistema se puede preguntar: Municipio donde se realizó encuesta del SISBEN, o Fecha de nacimiento</p>
	Cantidad	<p>Puedo realizar las 2 preguntas de una vez. En un solo mensaje. Si no supera 1 ahí si pregunto la 3ra. (a menos, que en solicitud de datos nos haya brindado fecha de nacimiento correcta).</p>
	Ejemplo - Aclaraciones	<p>Si el ciudadano me brinda la fecha de nacimiento en la toma de datos, igual debemos preguntar las 2 primeras filtro obligatorias 1. fecha de expedición del documento y 2. Nombre y apellido de alguno de los integrantes del núcleo familiar.</p> <p>Si falla alguna de esas 2 se puede tomar la información de la fecha de nacimiento si la solicite en toma de datos y si es correcta, sin preguntarla de nuevo.</p> <p>Si falla las 2 obligatorias, la persona no pasa filtro, porque máximo puedo tener en cuenta una adicional.</p>

CM	Orden	<b>Solo hay 2 preguntas filtro y van en orden</b> 1. Municipio donde realizó la inscripción al programa. 2. Fecha de nacimiento del titular.
	Cantidad	Puedo realizar las 2 preguntas de una vez. En un solo mensaje
	Ejemplo - Aclaraciones	<p>Si el ciudadano me brinda la fecha de nacimiento en la toma de datos, igual debemos preguntar la primera filtro obligatoria 1. Municipio donde realizó la inscripción al programa.</p> <p>Si no la supera la primera filtro, podemos tener en cuenta la fecha de nacimiento que me brindo (en caso de ser correcta), sin necesidad de preguntarlo de nuevo.</p>