

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PERSONALIZADA

Guion de Bienvenida:

Buenos días/tardes, bienvenido a ICETEX, mi nombre es (nombre y apellido), permítame por favor su documento de identidad, ¿en qué le puedo ayudar?

Identifique el requerimiento:

- Escuche atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
- Espere sin interrumpir a que el cliente termine de hablar.
- Es importante informar al ciudadano, el proceso a seguir según el requerimiento.

Tratamiento de datos:

- *Sr. (a), para brindar respuesta a su inquietud y dando cumplimiento a la ley 1581 de protección de datos, solicitamos su autorización para la circulación y tratamiento de sus datos. Recuerde que estos estarán protegidos contra cualquier uso o acceso no autorizado. Autoriza?*

Aclaración. Si el usuario es potencial.

- Menor de edad, no se le toman los datos.
- Mayor de edad y no autoriza, no se le toman datos. (En caso de necesitar escalonamiento, no podríamos atender la solicitud).

Guion de Toma de Datos

A continuación haremos la actualización de los datos y el registro de la Atención en el Sistema. Se procede a actualizar la información en el CRM Cosmos.

Aclaración:

En el caso que no sea posible validar la titularidad y la solicitud sea diferente a información general, se aplica la reserva financiera (ver. Guion de Reserva Financiera).

¿Fui claro con la información suministrada Sr. (a), (Nombre)?

- Para el caso en que el usuario haya manifestado que no, se procede a realizar la aclaración.

Guion de Cierre

- *Le puedo ayudar en algo más. Sr (a) (nombre del usuario) ¿Se clara la información suministrada?*
No: Se procede a aclarar dudas. Si: se da guion de despedida.

Guion de Despedida.

- *Gracias por visitar ICETEX, recuerde que tiene a su disposición nuestro Sistema de Atención Virtual, donde usted puede realizar sus peticiones, página web www.icetex.gov.co opción atención al ciudadano.*
- *Recuerde que lo atendió (nombre y apellido), que tenga buen día/tarde.*

SITUACIONES QUE SE PUEDEN PRESENTAR DURANTE LA ATENCIÓN.

Guion de Reserva Financiera. Cuando se acerque:

Un tercero y el usuario, es mayor de edad.

- *Sr. (a), (nombre), por seguridad de la información y dando cumplimiento a la reserva financiera, nos permitimos informarle que es preciso que se acerque el titular de la cuenta o su apoderado, con el documento que lo acredita como tal, de otra manera, no es posible brindar la información requerida.*

El estudiante es menor de edad y sólo se acercan sus padres. Se brinda información

- *En caso que no sea posible validar la titularidad, y la solicitud sea diferente a información general, aplica reserva financiera).*

Guion de caída del sistema.

- *Sr. (a), (nombre), en este momento nuestro sistema se encuentra en actualización y mantenimiento. ¿Es tan amable de esperar (se le indica el tiempo)?*
- *Si no puede esperar, se le toman los datos para agendarlo el día siguiente y darle atención prioritaria.*

Guion cuando el ciudadano se niega a indicar datos.

- *Sr. (a), (nombre), por seguridad de la información y con el objetivo de ofrecer respuesta a su inquietud, es preciso confirmar los datos básicos. De otra manera, sería imposible brindar la información requerida.*

Guion para solicitar tiempos de espera.

- *Sr. (a), (nombre) permítame un momento, mientras consulto la información.*