

CONTENIDO

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. AMBITO DE APLICACIÓN	2
4. NORMATIVIDAD ASOCIADA	2
5. DOCUMENTOS ASOCIADO	2
6. GLOSARIO	2
7. DESCRIPCIÓN.....	3
7.1 GUIONES RECURRENTE.....	3
7.2 GUIONES ESPECIALES	6
7.3 GUIONES PREGRABADOS.....	7

1. OBJETIVO

Proporcionar a los operadores de recepción del NUSE 123, herramientas para orientar la atención de la llamada que permita obtener la información necesaria para tramitar de manera eficiente la solicitud del usuario de la Línea 123, bajo unos parámetros de calidad y atención adecuada a la ciudadanía.

2. ALCANCE

Inicia con el guion de saludo, continua con la aplicación de guiones según el incidente y termina con la transferencia o guion de despedida según el incidente.

3. AMBITO DE APLICACIÓN

El presente documento es aplicable en el proceso de Gestión de Emergencias del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo – C4 Bogotá.

4. NORMATIVIDAD ASOCIADA

Ver Normas asociados del documento en <https://portalmipg.scj.gov.co>

5. DOCUMENTOS ASOCIADO

No aplica.

6. GLOSARIO

Guiones: son líneas de texto que contienen los diálogos que se deben aplicar en la recepción y despacho del NUSE 123, para ciertas situaciones en la atención de la llamada.

Incidente: evento natural o antrópico que altera la cotidianidad de la ciudad y puede generar afectación en las personas, los bienes y la naturaleza. Para la operación del sistema se consideran los incidentes de seguridad y emergencias. También se le denomina incidente al registro creado en el sistema de despacho asistido por computador (CAD por sus siglas en inglés) que contiene los detalles de lo ocurrido, con el fin de que las entidades de atención puedan realizar su labor.

Llamadas procedentes: son todas las llamadas recibidas en el sistema NUSE 123 para reportar la ocurrencia de un incidente de seguridad o emergencias, que amerita la creación de un incidente en el sistema CAD.

Llamadas No procedentes: son todas las llamadas recibidas en el sistema NUSE 123, que no son competencia de este, por lo tanto, no amerita la creación de un incidente en el sistema CAD. En este grupo se encuentran las llamadas que cumplen con los criterios de uso inadecuado de la línea.

Transferencia: acción mediante la cual el Operador de Recepción durante una llamada activa de seguridad o emergencia recibida a través de la Línea 123, establece un enlace telefónico entre el usuario llamante y la entidad de despacho correspondiente.

Transferencia de voz: es la comunicación verbal que se realiza durante la recepción de la llamada para contactar al ciudadano con las agencias adscritas al sistema C4, de acuerdo con los procedimientos establecidos.

7. DESCRIPCIÓN

Los guiones buscan fomentar una comunicación asertiva e idónea entre el personal de la Sala Unificada de Recepción y los ciudadanos que se comunican con la Línea de Emergencias 123 de Bogotá. Estos pueden ser aplicados de manera textual o parafraseados, según corresponda.

7.1 GUIONES RECURRENTES

Son aquellos que son utilizados con mayor frecuencia, de acuerdo con la situación de emergencia reportada por el ciudadano que se comunica con la Línea 123.

Guion N°1 - Guion de saludo

Línea 123 Bogotá ¿Cuál es su emergencia?

Este guion deberá ser mencionado por el operador en cada una de las llamadas que ingresan a la Línea 123.

Guion N°2 - Guion para determinar si existe alguna emergencia o cuando el usuario no habla

Indagar máximo 2 veces: *¿tiene alguna emergencia?*; sosteniendo la llamada por un mínimo de 12 segundos.

Si no hay respuesta después de aplicar el guion, realice la clasificación de llamada no procedente, utilice la tecla No habla – NH - del teclado Genovation.

Guion N°3 - Guion de ubicación

Para solicitar la ubicación del lugar de la emergencia, puede parafrasear o decir textualmente alguna de las siguientes opciones:

- 1) *Bríndeme la dirección del lugar de los hechos*
- 2) *Indíqueme la dirección donde requiere la ayuda*
- 3) *¿En qué dirección está ocurriendo la emergencia?*

Recuerde que la pericia del operador juega un papel importante para la obtención de este dato. Si la respuesta es negativa por parte del ciudadano, utilice los siguientes guiones como ayuda para ubicarlo:

Guion N°3.1 - Guion cuando el ciudadano no suministre dirección

Puede parafrasear o decir textualmente alguna de las siguientes opciones:

- 1) *¿Puede informar algún punto de referencia?*
- 2) *Si se encuentra dentro de una vivienda, por favor ubique la dirección en un recibo de servicios públicos (luz, agua, gas, etc.)*
- 3) *¿Recuerda algún lugar característico del sector en donde se encuentra?*

Guion N°3.2 - Guion cuando el ciudadano no suministre dirección ni punto de referencia

Puede parafrasear o decir textualmente alguna de las siguientes opciones:

- 1) *¿Sabe el nombre del barrio o la localidad en la que se encuentra?*
- 2) *Si se encuentra en vía pública, en una esquina puede observar una nomenclatura o pregúntele la dirección a alguien que esté cerca.*

Para las agencias que reciben transferencia de voz, es importante confirmar el número de teléfono desde el cual se comunica el ciudadano y solicitar uno adicional con la pregunta:

¿Tiene otro número telefónico de contacto?

Al momento de la transferencia, realizar mínimo tres intentos, cada uno con tres sonidos de timbre. Si después de esto, no es posible establecer comunicación con la agencia, brindar el **guion N°7 Transferencia de voz fallida**.

Guion N°4 - Guion cuando se realiza transferencia al CRUE

Permanezca en línea, voy a comunicarle con la Secretaría de Salud.

Guion N°5- Guion cuando se realiza transferencia al CAD

Permanezca en línea, voy a comunicarle con el Despacho de Policía.

Guion N°6 - Guion de intento de transferencia

Permanezca en línea, estoy insistiendo en la transferencia de la llamada.

Guion N°7 - Guion de transferencia de voz fallida

No ha sido posible la comunicación con (Policía o Secretaría de Salud - según corresponda-), pero ya tiene conocimiento del caso.

Guion N°8 - Guion de transferencia de voz a las entidades

Le transfiero voz del incidente número #####, (ejemplo: CRUE- 12345, MEB- 12345).

Guion N°9 - Guion de finalización de llamada procedente

Estamos gestionando la ayuda, gracias por llamar a la Línea 123.

Guion N°10 - Guion para devolución de llamadas

Habla con (nombre del operador) de la Línea de Emergencias 123 de Bogotá, Usted se comunicó con nosotros, ¿cuál es su emergencia?

Guion N°11 - Guion de despedida incidentes de municipios de Cundinamarca

Estamos informando a la Policía Metropolitana de Bogotá. Le recomendamos comunicarse con la Línea de Emergencias de Cundinamarca, gracias por llamar a la Línea 123.

Guion N°12 - Guion de PQRS

Para atender su solicitud, le comunico con un operador especializado. Un momento por favor.

Guion N°13 - Guion de PQRS, emergencia simultánea

Estamos gestionando la ayuda y para tramitar su petición, le comunico con un operador especializado. Un momento por favor.

Guion N°14 - Guion de PQRS, emergencia simultánea y transferencia de voz al CRUE

Por favor permanezca en línea, voy a comunicarle con la Secretaría de Salud, para atender su requerimiento, comuníquese nuevamente con nosotros.

Guion N°15 - Guion de PQRS, emergencia simultánea y transferencia de voz a Policía

Por favor permanezca en línea, voy a comunicarle con el Despacho de Policía, para atender su petición, comuníquese nuevamente con nosotros.

7.2 GUIONES ESPECIALES

Se utilizan en circunstancias que no están relacionadas directamente con situaciones de emergencia o de afectación de la seguridad. Se emplean cuando los usuarios de la Línea 123 realizan solicitudes como: el tiempo en el que llegará el recurso solicitado, información que le corresponde entregar a la Línea de información, maltrato animal, peticiones o reclamos que no tengan relación con el NUSE.

Guion N°16 - Guion para informar el tiempo de llegada del recurso.

El tiempo de llegada depende de los recursos disponibles.

Guion N°17 - Guion para casos en los que la persona presente alteración del comportamiento.

Puede parafrasear o decir textualmente alguna de las siguientes opciones:

- 1) *Estamos para ayudarle, por favor infórmeme*
- 2) *Es necesario que responda las preguntas*
- 3) *Por favor, conteste las preguntas*

Puede apoyarse con algunas de las siguientes expresiones: "sí", "entiendo", "muy bien", "claro", "ahora dígame", "perfecto".

Guion N°18 - Guion para medios de comunicación, entes de control o para quien solicite hablar con la Dirección del C4

Esta es una línea exclusiva para la atención de emergencias, por favor comuníquese al teléfono fijo 3779595 para recibir orientación.

Guion N°19 - Guion para brindar información sobre Línea Púrpura

Para comunicarse con la Línea Púrpura marque al 01 8000 112 137 de la Secretaría Distrital de la Mujer.

Guion N°20 – Guion para brindar atención a ciudadanos que no hablen el idioma español

Aplique el guion en inglés: *please wait*

Pronunciación: *plis güeit*

Levante la mano y solicite apoyo del supervisor para que la llamada sea atendida por un operador que pueda comunicarse con el ciudadano.

7.3 GUIONES PREGRABADOS

Estos guiones están integrados en la plataforma de telefonía y se activan de acuerdo con la situación presentada durante la llamada, lo que permite realizar su clasificación. Un guion pregrabado puede ser recurrente o especial.



Estos guiones, se encuentran pregrabados y antes de que sean activados por el operador, se debe brindar el siguiente **guion de introducción*** antes de clasificar o redireccionar al ciudadano:

Escuche con atención, la siguiente información.

BR: Guion pregrabado - Broma

Usted está haciendo un mal uso de la línea de emergencias. Su número será reportado a un inspector de policía.

AC: Guion pregrabado - Acosador

Usted está haciendo un mal uso de la Línea de Emergencias. Su número será reportado a un inspector de policía.

ME: Guion pregrabado - Marcación errada

Usted está comunicado con la Línea de Emergencias de Bogotá, por favor verifique su marcación.

NH: Guion pregrabado - No habla

NO requiere el **guion de introducción***, se realiza la activación inmediata de la grabación:

Cuando tenga una emergencia llámenos.

AL: Guion pregrabado - Alarma de empresa de seguridad cuando no hay supervisor en sitio

Después de preguntar si el supervisor está en el sitio y la respuesta es NO. Se activa la grabación:

Cuando el supervisor esté en el lugar y si encuentra alguna novedad, se podrá comunicar con la línea de emergencias. Gracias por llamar a la Línea 123.

IF: Guion pregrabado - Información

Esta es una línea para la atención de emergencias. Para información marque 195.

NR: Guion pregrabado - Guion de despedida incidentes de municipios o ciudades diferentes a Cundinamarca.

Le recomendamos comunicarse con la línea de emergencias de su ciudad o Municipio, ya que está comunicado con Bogotá y al momento no tenemos cobertura para la atención, gracias por llamar a la línea 123.

GUIONES PARA LA ATENCIÓN, RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE INCIDENTES DE LA LÍNEA 123

G-GE-02
V.1

Elaboró: Sady Sofia Moreno – Contratista C4
Julián Felipe Quintero – Contratista C4
Revisó: Oscar Edwin Bautista Amortegui – Profesional Universitario
Sandra Milena Martínez – Contratista C4
Ingrid Johanna Jiménez – Contratista C4

La información de aprobación de este documento podrá ser consultada en el sistema “Portal MIPG” - <https://portalmipg.scj.gov.co>