

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN TELEFÓNICA CHAT WEB	CÓDIGO 740.04.08-16 VERSIÓN 01 FECHA 02/08/2016 PÁGINA 1 de 3
	PROCESO DE GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ SUBDIERCCION DE ASISTENCIA Y ATENCIÖIN HUMANITARIA	REVISÓ SUBDIRECTOR TÉCNICO ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA	APROBÓ DIRECTOR TÉCNICO GESTION SOCIAL Y HUMANITARIA

1. OBJETIVO

Atender, orientar y direccionar adecuadamente al ciudadano en general o víctima del conflicto armado, otorgando una respuesta efectiva a sus solicitudes a través del adecuado uso de herramientas tecnológicas, sistemas de información y recursos brindados por la Unidad para las Víctimas.

2. ALCANCE

El proceso inicia con la recepción de la comunicación por las distintas estrategias de entrada: llamada, video llamada o Chat, y finaliza con la creación del caso en la herramienta de gestión a partir del trámite que corresponde a cada una de las solicitudes identificadas.

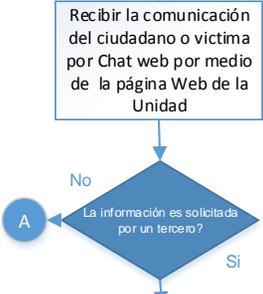
3. DEFINICIONES

Agente/Orientador: El orientador es la persona encargada de brindar atención y orientación a los ciudadanos, en el Canal Telefónico y Virtual. Para el proceso de atención el orientador consulta, registra y escala las solicitudes realizadas por el ciudadano a través de una plataforma tecnológica que permite hacer seguimiento a los casos escalados y llevar un control para no duplicar la solicitud realizada por otro canal de atención.

Chat Web: A través de la página web de la Unidad los ciudadanos pueden acceder a este servicio y un orientador en línea brindará la información y orientación que requiera.

Herramienta de Gestión: Aplicación web para registro y gestión de todos los trámites y orientaciones que brindan las personas encargadas de atender a las víctimas en cada uno de los canales a nivel nacional. La herramienta permite medir la trazabilidad y gestión de cada una de los procesos al interior de la Unidad de las diferentes solicitudes que se registran en la misma.

4. ACTIVIDADES

No	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
1		Recibir la comunicación del ciudadano o víctima por Chat web por medio de la página Web www.unidadvictimas.gov.co , con el fin de atender la solicitud o brindar información para satisfacer la necesidad manifestada por el ciudadano (Atención o Ayuda Humanitaria, Registro, Reparación (entre otros).	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión
2 P.C		<p>Verificar si la persona con la que se tiene comunicación lo hace a nombre propio o de un tercero.</p> <p>¿La información es solicitada por un tercero? Si: Pasa a la actividad 3. No: Pasa a la actividad 4.</p>	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión
3		<p>Informar que únicamente se brinda la información a un tercero en caso que la víctima sea persona mayor.</p> <p>Orientar acerca de la confidencialidad de la información</p> <p>Registrar en la herramienta de gestión la información suministrada, tipificándolo como orientación al trámite.</p>	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA	SUBDIRECTOR TÉCNICO ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA	DIRECTOR TÉCNICO GESTIÓN SOCIAL Y HUMANITARIA

4		¿El ciudadano/ víctima ha realizado actualización de datos en el último mes?	Orientador Telefónico	Correo electrónico	
5		Realizar la actualización de datos	Realizar la actualización de datos del ciudadano que se contacta.	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión
6		Realizar preguntas de seguridad	Realizar preguntas de seguridad establecidas que permitan verificar si se va a entregar la información a la persona correcta.	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión
6		P.C	¿La víctima/ciudadano respondió adecuadamente las preguntas de seguridad?	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión
7		¿Se presenta caída de aplicativos?	¿Se presenta caída de aplicativos?	Orientador Telefónico	Correo electrónico
8		Confirmar nombre completo y documento	Confirmar nombre completo y documento, brindar guion de caída de aplicativos y tipificar en la herramienta de gestión.	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión
9		Identificar motivo de contacto con la entidad	Identificar el motivo por el cual el ciudadano/víctima está contactando a la Entidad.	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión
10		Tipificar en la herramienta de Gestión	Tipificar en la herramienta de gestión, siguiendo las indicaciones de los protocolos establecidos.	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión
11		¿Acepta dar respuesta a la encuesta de satisfacción?	Ofrecer al ciudadano o víctimas la encuesta de satisfacción, ¿El ciudadano acepta realizar la encuesta de satisfacción?	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión
12		Diligenciar Encuesta de satisfacción	Diligenciar encuesta de satisfacción.	Ciudadano/Víctima	Herramienta establecida para tal fin
13		Brindar guion de cierre	Cerrar comunicación. Brindar guion de cierre	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN TELEFÓNICA CHAT WEB		CÓDIGO 740.04.08-16
	PROCESO DE GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN		VERSIÓN 01 FECHA 02/08/2016 PÁGINA 3 de 3
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	
SUBDIERCCION DE ASISTENCIA Y ATENCIÖIN HUMANITARIA	SUBDIRECTOR TÉCNICO ASISTENCIA Y ATENCIÖN HUMANITARIA	DIRECTOR TÉCNICO GESTION SOCIAL Y HUMANITARIA	

1. Manual Operativo Ruta de Atención, Asistencia y Reparación Integral a las Víctimas del Conflicto Armado v1
2. Manual Conceptual Modelo de Atención, Asistencia y Reparación Integral a las Víctimas v1
3. Instructivo para la Implementación de la Ruta Integral de Atención, Asistencia y Reparación a las Víctimas v1
4. Ruta de Acciones Constitucionales.
5. Ruta Asistencia.
6. Ruta Directorios.
7. Ruta oferta institucional.
8. Ruta Otros guiones.
9. Ruta Registro.
10. Ruta Reparación.

ANEXOS

Anexo 1 Control de cambios

ANEXO 1: CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Ítem del cambio	Cambio realizado	Motivo del cambio	Fecha del cambio