 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	ANEXO 2: CAMPAÑA ENCARGO FIDUCIARIO (PROTOCOLO DE LLAMADA)	CÓDIGO 410.08.08-15 VERSIÓN: 01
	PROCEDIMIENTO ENCARGO FIDUCIARIO	FECHA: 12/08/2015 PÁGINA: 1 DE 2
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Equipo de Encargo Fiduciario NNA del Grupo de Indemnizaciones	Coordinador Grupo de Indemnizaciones	Subdirectora de Reparación Individual

1. OBJETIVO

Informar a los jóvenes el proceso y los pasos a seguir para reclamar su indemnización constituida en encargo fiduciario.

2. ALCANCE

Inicia cuando se tiene una respuesta del interlocutor y finaliza cuando ha quedado clara la información.


3. DEFINICIONES

AGENTE: Persona que realiza la llamada

ENCARGO FIDUCIARIO: Es un mecanismo a través del cual se confía un dinero a una entidad fiduciaria para que lo administre hasta que los Niños, Niñas y Adolescentes cumplan la mayoría de edad, tengan la cédula y puedan hacer uso de su indemnización Administrativa y/o Judicial.

INDEMNIZACIÓN: Compensación económica por un daño sufrido.

TAL: Se refiere a la fecha y mes en el cual puede retirar su encargo fiduciario, de acuerdo a la Base anexa a la OP.

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	ANEXO 2: CAMPAÑA ENCARGO FIDUCIARIO (PROTOCOLO DE LLAMADA)	CÓDIGO 410.08.08-15 VERSIÓN: 01
	PROCEDIMIENTO ENCARGO FIDUCIARIO	FECHA: 12/08/2015 PÁGINA: 2 DE 2
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Equipo de Encargo Fiduciario NNA del Grupo de Indemnizaciones	Coordinador Grupo de Indemnizaciones	Subdirectora de Reparación Individual

4. DESARROLLO

Es la persona relacionada en la base

AGENTE: INICIO DE LLAMADA: Buenos (días, tardes) hablo con el (la) señor(a) (Ver base Pagos para llamar de acuerdo a la base pagos programada, Nombrada Sucursales Nombre y Apellidos), si informa que es la persona a la cual se le va a informar el pago o que ya se la hacen pasar ... le habla (Nombre de la persona que llama) del Centro de Contacto para la Información y Orientación de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.

AGENTE: DESARROLLO DE LLAMADA Lo contactamos para informarle que la orden de pago está vigente en la sucursal (hoja Sucursales –Columna N y O “Nombre Oficina-Dirección Oficina”) de Bancolombia, correspondiente al encargo fiduciario, para esto debe presentarse en un horario de 9.00 a.m. a 12.m. con su documento original de identificación a (partir del día tal del mes tal). Antes vamos a confirmar los datos del giro para que con seguridad usted pueda acercarse a recibir la indemnización por concepto de Reparación Administrativa, me puede confirmar su nombre completo (Ver base Nombre y Apellidos - verifica el nombre) me puede por favor indicar su número de documento de identidad como aparece en su documento de identificación (Ver base, Documento de identificación), me puede confirmar su dirección de ubicación (Ver base dirección) me puede confirmar el municipio y departamento donde se ubica Usted (Ver base, municipio y departamento, verifica), por favor me puede indicar otros números de teléfono donde lo pueda contactar, agradezco enviar la confirmación de pago al correo EncargoFiduciarioNNA@unidadvictimas.gov.co o llamar al teléfono 7965150 ext. 2225

AGENTE: CIERRE DE LLAMADA: Señor@ (Nombre y Apellido de la Persona a contactar) muchas gracias por su tiempo y atención, no olvide las indicaciones para que usted pueda acercarse por su encargo fiduciario a la sucursal de Bancolombia anteriormente informada.