


| | | |
|--|---|---|
|  UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS | PROCEDIMIENTO ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL | CÓDIGO 740.08.08-8 VERSIÓN 04 FECHA 02/08/2016 PÁGINA 1 de 3 |
| | PROCESO DE GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN | |
| ELABORÓ SUBDIERCCION DE ASISTENCIA Y ATENCIOIN HUMANITARIA | REVISÓ SUBDIRECTOR TÉCNICO ASISTENCIA Y ATENCION 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 el cierre de la comunicación.


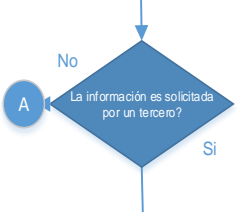
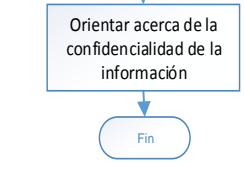
3. DEFINICIONES


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.

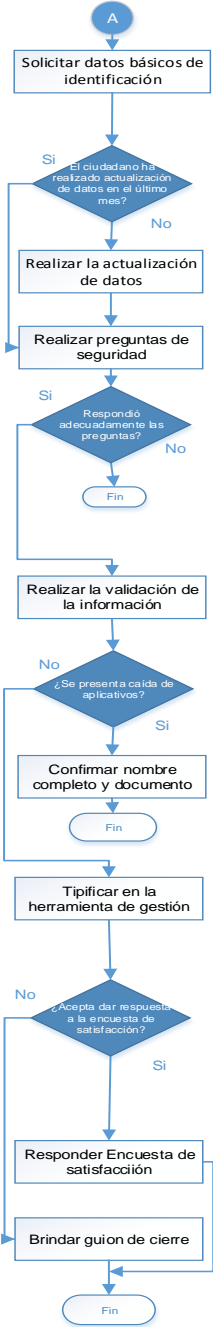
Inbound: Recepción de llamadas para brindar información y orientación al ciudadano sobre inquietudes relacionadas con las solicitudes y trámites específicos a su caso.

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 |  | Recepcionar la llamada del ciudadano ya sea mediante la línea nacional de atención 018000-911119, la línea local en Bogotá 4261111, la página Web www.unidadvictimas.gov.co , o por medio del mensaje de texto al código 85777 con el fin de atender la solicitud o brindar información para satisfacer la necesidad manifestada por el ciudadano | 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 |

| | | |
|--|---|---|
|  UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS | PROCEDIMIENTO ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL | CÓDIGO 740.08.08-8 VERSIÓN 04 FECHA 02/08/2016 PÁGINA 2 de 3 |
| | PROCESO DE GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN | |
| ELABORÓ SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA | REVISÓ SUBDIRECTOR TÉCNICO ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA | APROBÓ DIRECTOR TÉCNICO GESTIÓN SOCIAL Y HUMANITARIA |

| | | | | |
|----------|--|---|-----------------------|------------------------|
| 4 |  | Solicitar datos básicos de identificación, ubicación y contacto a la víctima o al ciudadano. | Orientador Telefónico | Herramienta de Gestión |
| 5 | | ¿El ciudadano/ víctima ha realizado actualización de datos en el último mes? Si: Pasa a la actividad 7 No: Pasa a la actividad: 6 | Orientador Telefónico | Herramienta de Gestión |
| 6 | | Realizar la actualización de datos del ciudadano que se contacta. | Orientador Telefónico | Herramienta de Gestión |
| 7 P.C | | Realizar validación y preguntas de seguridad establecidas que permitan verificar si se va a entregar la información a la persona correcta. ¿La víctima/ciudadano respondió adecuadamente las preguntas de seguridad? Si: Pasa a la actividad 8 No: Fin del proceso. Se le informa al ciudadano víctima que no paso las preguntas de seguridad y que debe comunicarse nuevamente con la Unidad. | Orientador Telefónico | Herramienta de Gestión |
| 8 | | ¿Se presenta caída de aplicativos? Si: Pasa a la actividad 10. No: Pasa a la actividad 11. | Orientador Telefónico | Correo electrónico |
| 9 | | Confirmar nombre completo y documento, se brinda guion de caída de aplicativos y se registra en la herramienta de gestión la llamada. | Orientador Telefónico | Herramienta de Gestión |
| 10 | | Se tipifica o registra en la herramienta de gestión, siguiendo las indicaciones de los protocolos establecidos. | Orientador Telefónico | Herramienta de Gestión |
| 11 | | Consultar con el ciudadano o víctimas la intención de responder la encuesta de satisfacción. ¿Acepta dar respuesta a la encuesta de satisfacción? Si: paso a la actividad 12 No: Paso a la actividad 13 | Orientador Telefónico | Herramienta de Gestión |
| 12 | | Responder encuesta de satisfacción. | Orientador Telefónico | Encuesta Diligenciada. |
| 13 | | Brindar guion de cierre y cerrar comunicación. | Orientador Telefónico | Herramienta de Gestión |

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

| | | | |
|--|---|---|---|
|  UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS | PROCEDIMIENTO ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL | | CÓDIGO 740.08.08-8 |
| | PROCESO DE GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN | | VERSIÓN 04 FECHA 02/08/2016 PÁGINA 3 de 3 |
| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ | |
| SUBDIERCCION DE ASISTENCIA Y ATENCIOIN HUMANITARIA | SUBDIRECTOR TÉCNICO ASISTENCIA Y ATENCIÓN 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 |
|---------|---|---|---|-------------------|
| 2 | Todos los ítems. | Se modifican las actividades y su descripción acorde con el que hacer del proceso en el marco de Ruta de Atención, Asistencia y Reparación Integral | Actualizar procedimiento en el marco de Ruta para las víctimas lineamientos Resolución 113 de 2015. | Agosto del 2015 |
| 3 | Registro Actividades 7,8,12,13,16,19,21,35, 36, 39 y 40. | Se define la no aplicación de registros para las actividades asociadas | Actualizar el procedimiento a la operación actual del proceso. | Noviembre de 2015 |
| 4 | Todas las actividades | Actualización de actividad, descripción, responsable y registro. | Cambio de herramienta de consulta, ajustes para actividad general y desglose por servicios. | Junio del 2016 |