

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>PROCEDIMIENTO ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL</b>	<b>CÓDIGO 740.08.08-8</b> <b>VERSIÓN 04</b> <b>FECHA 02/08/2016</b> <b>PÁGINA 1 de 3</b>
	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN</b>	
<b>ELABORÓ</b> <b>SUBDIERCCION DE ASISTENCIA Y ATENCIOIN HUMANITARIA</b>	<b>REVISÓ</b> <b>SUBDIRECTOR TÉCNICO ASISTENCIA Y ATENCION HUMANITARIA</b>	<b>APROBÓ</b> <b>DIRECTOR TÉCNICO GESTION SOCIAL Y HUMANITARIA</b>

## 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.

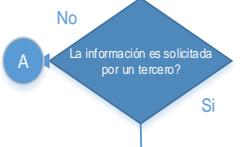
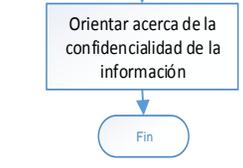
## 3. DEFINICIONES

**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 <a href="http://www.unidadvictimas.gov.co">www.unidadvictimas.gov.co</a> , 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

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

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

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>PROCEDIMIENTO ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL</b>		CÓDIGO 740.08.08-8
	PROCESO DE GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN		VERSIÓN 04 FECHA 02/08/2016 PÁGINA 3 de 3
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>	
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