 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL	Código: 320,04,04-1
	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 4
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL	Fecha: 24/10/2022 Página 1 de 14

1. OBJETIVO: Presentar los servicios y funcionalidades del Canal Telefónico y Virtual de la Unidad para las Víctimas, con el fin de brindar atención y orientación a los ciudadanos y/o víctimas, través de los cuales se busca garantizar un medio eficiente de comunicación e información en cumplimiento de la Política de Atención y Reparación Integral a las Víctimas, la Política Nacional de Servicio al Ciudadano¹ y el Modelo de Gestión Pública – Buen Gobierno².

2. ALCANCE: La descripción de los servicios que presta el Canal Telefónico y Virtual.

3. DEFINICIONES:

Agente Virtual: Grabación virtual por medio de la cual se brinda información a los ciudadanos y/o víctimas sobre sus trámites y servicios de la Entidad.

Llamadas de salida: Son las llamadas telefónicas que se realizan desde la Unidad para las Víctimas, de acuerdo con la solicitud realizada y los criterios entregados previamente por las dependencias de la Entidad.

SMS: Mensajes de texto.

4. ACTIVIDADES:


El Grupo de Servicio al Ciudadano, a través del Canal Telefónico y Virtual, cuenta con servicios eficientes de comunicación para los ciudadanos y/o víctimas, lo cual garantiza la transparencia y el acceso a la información, consolida la confianza y optimiza la satisfacción respecto a las rutas y trámites de la Entidad, facilita la atención por medios tecnológicos y electrónicos, promueve la participación de las víctimas y fortalece la institucionalidad a través del relacionamiento colaborativo con el ciudadano.

Los servicios del Canal Telefónico y Virtual cumplen con los lineamientos establecidos por la Unidad para las Víctimas para el trámite de peticiones verbales y escritas, así como también con la normatividad vigente en la materia.³ Adicionalmente, sobre estos se realiza un seguimiento constante para su actualización, modernización y flexibilización, de ser requerido, según las

¹ CONPES 3649 de 2010 "Política Nacional de Servicio al Ciudadano".

² Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (CONPES 3785 DE 2013).

³ Ley 2080 del 25 de enero 2021 "Por medio de la se reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - Ley 1437 de 2011 (en adelante CPACA)", la Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del CPACA", el Decreto 1166 de 2016 "que adiciona lo relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente" 1 , la Resolución 00156 de 2017 " Por medio de la cual se reglamenta el derecho de petición verbal en la Unidad para las Víctimas", la Ley 1712 de 2014 "Por la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"², Ley 962 de 2005 "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos" y la Constitución Política de Colombia.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL	Código: 320,04,04-1
	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 4
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL	Fecha: 24/10/2022 Página 2 de 14

necesidades del servicio y las dinámicas de atención en el Nivel Territorial y Nacional.

Según las funcionalidades de cada uno de los servicios, estos son clasificados en telefónicos, de auto consulta y virtuales, y se determinan cada una de los trámites y solicitudes a gestionar a través de estos, soportados en los procedimientos y rutas establecidas en cada uno de los procesos de la Unidad para las Víctimas y sus lineamientos técnicos, conceptuales y operativos.

Conforme a lo anterior, el Canal Telefónico y Virtual brinda atención y orientación sobre los trámites y solicitudes de la Ruta de Atención, Asistencia y Reparación Integral a las Víctimas.

Los servicios cuentan con los siguientes horarios de atención⁴:

- Lunes a viernes de 7:00 am a 9:00 pm.
- Sábados de 7:00 am a 5:00 pm.
- Auto consulta de domingo a domingo, las 24 horas.
- Video llamada de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm.

4.1. SERVICIOS TELEFÓNICOS

Inbound


Este servicio hace referencia a las llamadas telefónicas que ingresan a nivel nacional o desde cualquier celular a la línea 018000911119 sin ningún costo y en Bogotá a la línea 6014261111.

Cada vez que el ciudadano se comunica debe marcar el número de documento para poder ser transferido a una de las personas que se encuentren disponibles para recibir la comunicación. El objetivo de este servicio es brindar atención, orientación y trámite de solicitudes. A través de estas líneas telefónicas se puede obtener orientación y trámites que no requieran firma, huella o documentación que no tenga la entidad y sea requerida para gestionar la solicitud.

Las líneas de atención telefónicas a nivel nacional son exclusivas para la atención a los ciudadanos y/o víctimas en los trámites y servicios que presta la Entidad y para recepción y seguimiento de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

La marcación se puede realizar desde teléfonos fijos o celulares a las líneas telefónicas de la Entidad, sin embargo, cuando se realicen desde números

⁴ Estos horarios están sujetos a cambios según la necesidad del servicio.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL	Código: 320,04,04-1
	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 4
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL	Fecha: 24/10/2022 Página 3 de 14

móviles, la calidad de la llamada dependerá de la cobertura y señal del operador celular.

¿Cómo comunicarse con las líneas telefónicas?

- Marcar a nivel nacional o desde cualquier celular a la línea 018000911119 o en Bogotá a la línea 6014261111.
- Digitar el número de la cédula de ciudadanía y realizar la confirmación de este.
- Seleccionar la opción de consulta y esperar en la línea para ser atendido.

Reglas de servicio para los ciudadanos y/o víctimas:

- Solo podrá acceder a la información de su caso o de su hogar.
- Debe responder correctamente las preguntas de seguridad para recibir la información.

Outbound

Este servicio hace referencia a las campañas informativas que se realizan teniendo en cuenta la información que se necesita transmitir a la ciudadanía desde los procesos y/o dependencias de la Unidad para las Víctimas.

La Entidad se encarga de contactar a los ciudadanos y/o víctimas para brindar información a través de una llamada telefónica, mensaje de texto o de agente virtual).


Reglas de servicio para las dependencias que realizan la solicitud:

1. El enlace⁵ de la dependencia solicita al Grupo de Servicio al Ciudadano - Canal Telefónico y Virtual la campaña informativa en alguna de sus modalidades (llamada telefónica, SMS - mensaje de texto o de agente virtual) por la ruta establecida.

En la solicitud se debe indicar el nombre específico de la campaña informativa y se deben diligenciar completamente los formatos establecidos:

- Formato Solicitud de Mensaje Agente Virtual.
- Formato Solicitud Campañas Outbound.
- Formato Solicitud de Mensajes de Texto.


⁵ El enlace del área que requiere la campaña outbound será la persona a la cual se comunicarán las inquietudes, devoluciones e informes de la campaña outbound.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL	Código: 320,04,04-1
	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 4
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL	Fecha: 24/10/2022 Página 4 de 14

2. Para las solicitudes de campañas informativas que se requieran desde las Direcciones Territoriales es necesario que se soliciten a través de la ruta establecida.
3. Las solicitudes de las campañas de llamadas de salida, mensajes de texto o agente virtual deben ser remitidas en el horario de 8:00 am a 5:00 pm, de lunes a viernes; lo que se reciba después de este horario será tramitado el día hábil siguiente a la solicitud. Asimismo, deben ser remitidas con un tiempo de anticipación de 5 días hábiles a la fecha en que se espera gestionar la campaña correspondiente.
4. Los datos de identificación y contacto registrados en los formatos establecidos para las campañas informativas deben ser el resultado de un proceso de acreditación por parte de la Red Nacional de Información, esto con el fin de evitar reprocesos en los trámites establecidos y en el cumplimiento de los tiempos acordados.
5. La población para contactar debe ser focalizada por la dependencia solicitante de manera que se facilite la comunicación y la información pueda ser transmitida al ciudadano y/o víctima de una manera sencilla y eficaz.
6. Una vez recibida la solicitud de campaña informativa por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano, se realiza una evaluación de la viabilidad de esta un día hábil posterior a la recepción. En caso de que sea viable se remite al operador; en caso contrario, se devolverá a la dependencia solicitante informando el motivo (capacidad operativa, información insuficiente o mal diligenciada, entre otros). En el evento en que la solicitud sea devuelta a la dependencia solicitante porque el formato no cumple con los requisitos, los tiempos se contarán a partir del momento en que se remita la información de acuerdo con lo establecido por el Grupo de Servicio al Ciudadano.
7. Toda campaña solicitada tendrá una retroalimentación por medio de la entrega de un informe. En estos informes se incluirá la siguiente información, según la modalidad:

Llamadas de salida:

- **% Contactabilidad:** corresponde a la comunicación telefónica de la base asignada para gestión; es decir, las llamadas que se realizaron a los registros que se lograron cargar para la gestión.
- **% Efectividad:** corresponde al porcentaje de los ciudadanos y/o víctimas con los cuales se logra el objetivo de la campaña informativa.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL	Código: 320,04,04-1
	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 4
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL	Fecha: 24/10/2022 Página 5 de 14

- **Depuración:** en el proceso de alistamiento de la campaña se identifican los números válidos, los duplicados, los que no tienen datos de contacto y los que no tienen un número válido, con el fin de establecer los registros a los que se realizará la marcación.
- **Contactos efectivos:** número de ciudadanos y/o víctimas con los que se logró el contacto y se brindó la información.
- **Contactos no efectivos:** número de ciudadanos y/o víctimas con los que no se logró el contacto.

SMS (mensajes de texto)


- **Depuración:** en el proceso de alistamiento de la campaña se identifican los números válidos, los duplicados, los que no tienen datos de contacto y los que no tienen un número válido, con el fin de establecer los registros a los que se realizará en envío de mensajes.
- **% Efectividad de la base:** son los mensajes que se remitieron de la base solicitada.
- **% Efectividad SMS:** son los mensajes que se remitieron de la base depurada.

Agente Virtual

- **Depuración:** en el proceso de alistamiento de la campaña se identifican los números válidos, los duplicados, los que no tienen datos de contacto y los que no tienen un número válido, con el fin de establecer los registros a los que se realizará en envío de mensajes.
- **% Efectividad:** corresponde al porcentaje de los ciudadanos y/o víctimas con los cuales se logra el objetivo de la campaña informativa.
- **Contactos efectivos:** número de ciudadanos con los que se logró el contacto.
- **Contactos no efectivos:** número de ciudadanos con los que no se logra realizar el contacto, es decir, no realiza la escucha del mensaje por parte del ciudadano y/o víctima.

8. Los tiempos de duración de las campañas de llamadas de salida dependerán tanto de la capacidad operativa, como del número de registros solicitados. Los tiempos acordados para la gestión se pueden ver afectados por fallas o intermitencias en las herramientas tecnológicas.

9. Formato:

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL	Código: 320,04,04-1
	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 4
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL	Fecha: 24/10/2022 Página 6 de 14

- En las columnas de "Teléfono" deben registrar 10 caracteres para telefonía móvil. Adicionalmente, los tres números iniciales deben corresponder a operadores nacionales, por lo tanto, deben iniciar con el número 3. Cada número de contacto debe ocupar una celda de Excel tal como se encuentra en la estructura del formato.
- Para citaciones al Punto de Atención o Centro Regional de Atención a Víctimas es fundamental tener en cuenta los horarios de apertura y cierre de estos. Así mismo, se debe incluir la dirección correcta del punto al que se está citando.

Buzón

Este servicio hace referencia a la opción que tienen los ciudadanos y/o víctimas al comunicarse con las líneas telefónicas (018000911119/6014261111) de dejar sus teléfonos de contacto y una persona encargada de la atención le devolverá la llamada para dar trámite a la solicitud por la cual se comunicó. Esta opción únicamente se habilita en caso de que se presente congestión en ese servicio.

A través de este servicio se puede obtener orientación y trámites que no requieran firma, huella o documentación que no tenga la Entidad y sea requerida para gestionar la solicitud.

Reglas de servicio para los ciudadanos y/o víctimas:


- Solo podrá acceder a la información de su caso o de su hogar.
- Debe dejar nombre completo, número de cédula de ciudadanía y teléfono de contacto.
- Podrá realizar hasta un máximo de 3 consultas.

FAX

Este servicio permite recibir documentación de los ciudadanos y/o víctimas por medio de FAX. El objetivo es facilitar a los ciudadanos y/o víctimas algunos trámites que requieren soportes sin necesidad de ir al Punto de Atención o Centro de Atención a Víctimas.

En el momento de comunicarse con las líneas telefónicas (018000911119/6014261111), el ciudadano y/o víctima debe marcar la opción 8.

Los documentos que pueden ser recibidos a través de este servicio corresponden a los siguientes trámites:

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL	Código: 320,04,04-1
	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 4
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL	Fecha: 24/10/2022 Página 7 de 14

- Novedades de Asistencia Humanitaria: cambio de autorizado, relocalaciones por cambio de autorizado, reclamos por posible suplantación de giro, solicitud de atención humanitaria con curador, consejero o administrador de bienes o apoyos, cobro con contraseña, documentación de ayuda humanitaria por hechos diferentes a Desplazamiento Forzado.
- Novedades de documento de identidad en el Registro Único de Víctimas sin cambios sustanciales.
- De la Indemnización Administrativa: documentación de ruta prioritaria para agendamiento o toma de solicitud simplificada, encargo fiduciario, documentos solicitados a la víctima a través de Oficio.

Reglas de servicio:

- El documento debe ser legible, indicando la solicitud de manera clara, con nombre completo, número y tipo de documento de identidad.

4.2. SERVICIOS VIRTUALES


Video llamada

Este servicio consiste en una comunicación simultánea de audio y video entre personas situadas en lugares diferentes. El objetivo es ofrecer a los ciudadanos y/o víctimas una interacción personalizada, a través de internet, con una persona encargada de la atención del Canal Telefónico y Virtual.

Para acceder a este servicio se debe ingresar a la página web www.unidadvictimas.gov.co donde se encuentra el enlace de video llamada; el sistema solicitará al ciudadano y/o víctima algunos datos para poder iniciar el contacto con la persona que le atenderá en trámites de la Unidad para las Víctimas.

Por medio de este servicio, las personas con discapacidad auditiva pueden ser atendidas por personas especializadas en el manejo de lengua de señas.

Este servicio cuenta con la opción "Grupo Étnico", la cual está dirigida a ciudadanos y/o víctimas pertenecientes a comunidades étnicas, con el fin de fortalecer la accesibilidad de los canales de atención, servicios y funcionalidades, brindando orientación con enfoque diferencial étnico.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL	Código: 320,04,04-1
	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 4
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL	Fecha: 24/10/2022 Página 8 de 14

Adicionalmente, cuenta con una funcionalidad de chat habilitada para que el ciudadano pueda comunicarse de forma escrita cuando sea pertinente.


Este servicio puede ser solicitado para el apoyo en los Puntos de Atención y Centros Regionales de Atención a Víctimas, cuando en la atención a los ciudadanos y/o víctimas que asisten a dichas sedes se evidencie la necesidad de un traductor y se cuente con un orientador étnico.

A través de video llamada se puede obtener orientación y trámites de la entidad, incluyendo los que requieran firma, huella o documentos, siempre y cuando sean solicitados en el transcurso de la atención y se puedan adjuntar.

Reglas de servicio para los ciudadanos y/o víctimas:

- Para acceder requiere un computador o celular con acceso a internet.
- La velocidad de conexión debe ser mínimo de 1Mb.
- El sistema operativo recomendado es Windows 7 o superiores.
- La conexión debe realizarse a través del navegador Google Chrome.
- Es indispensable que el equipo tenga cámara y diadema o auriculares óptimos.
- La herramienta realizará el análisis y de ser favorable, saldrá un mensaje que informa que lo están contactando con una persona encargada de la atención. De lo contrario, será redireccionado al servicio de chat web para ser atendido.
- En caso de presentar dificultades de comunicación durante en el audio y/o video, el servicio cuenta con una funcionalidad de chat habilitada para que el ciudadano pueda comunicarse de forma escrita.
- Solo pueden acceder a la atención preferencial a través de la opción "Grupo Étnico" las personas pertenecientes a las comunidades étnicas.
- La funcionalidad de adjuntar archivos consiste en el envío de documentos de manera bidireccional, en el momento de la atención virtual los ciudadanos pueden entregar y recibir archivos y la persona que realiza la atención, puede igualmente adjuntar documentos y formatos.
- Los documentos enviados deben ser legibles (sin tachaduras ni enmendaduras), tener un peso máximo de 2MB y estar en alguno de los siguientes formatos: Imagen, foto (JPG, PNG, PDF) o Word (.doc).
- Únicamente se deben enviar o solicitar los documentos que se encuentren habilitados según la información dada durante la atención a través del servicio de Videollamada.
- Para poder visualizar y descargar los documentos enviados por la persona de la Unidad para las Víctimas encargada de la atención, se debe contar con el programa o aplicación del archivo recibido (PDF, Word, entre otros.).

SMS Chat

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL	Código: 320,04,04-1
	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 4
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL	Fecha: 24/10/2022 Página 9 de 14


Este servicio les permite a los ciudadanos y/o víctimas, a través de un celular, interactuar con una persona de la Unidad para las Víctimas encargada de brindar atención, utilizando la opción de mensajes de texto. El objetivo es ofrecer una atención a las personas en el país que cuenten con teléfono móvil, sin incurrir en ningún costo por los mensajes.

La comunicación por este servicio se realiza enviando un mensaje de texto con la consulta y el número de documento de identidad al código 87305.

Por medio de este servicio se brinda orientación e información sobre los trámites de la entidad, incluyendo los que requieran firma, huella o documentos, siempre y cuando sean solicitados en el transcurso de la atención y se puedan cargar en un enlace. En los casos en que sea necesario brindar respuestas extensas o realizar varias preguntas, se le indicará al ciudadano por este mismo medio que se comunique a través de las líneas telefónicas o demás servicios de atención.

Reglas de servicio:

- Este servicio aplica para los ciudadanos y/o víctimas que tengan un número de celular personal.
- No importa la marca o modelo del celular, no se necesita tener saldo o plan de datos y utilizarlo no genera ningún cobro.
- Se pueden enviar hasta 20 mensajes de texto diarios a la entidad.
- El tiempo de respuesta del ciudadano y/o víctima debe estar dentro de los 20 minutos siguientes a la respuesta dada por la entidad.
- Solo podrá acceder a la información de su caso o de su hogar.
- Debe responder correctamente las preguntas de seguridad para recibir la información.
- La funcionalidad de adjuntar archivos consiste en el envío de documentos, de manera bidireccional; en el momento de la atención virtual los ciudadanos y/o víctimas pueden entregar y recibir archivos y la persona que realiza la atención, puede igualmente adjuntar documentos y formatos.
- Para enviar o recibir documentos se requiere un computador o celular con acceso a internet.
- Los documentos enviados deben ser legibles (sin tachaduras, ni enmendaduras), tener un peso máximo de 2MB y estar en alguno de los siguientes formatos: imagen, foto (JPG, PNG, PDF) o Word (.doc).
- Únicamente se deben enviar o solicitar los documentos que se encuentren habilitados según la información dada durante la atención a través del servicio de SMS Chat.
- Para poder visualizar y descargar los documentos enviados por parte de la persona encargada de la atención, se debe contar con el programa o aplicación del archivo recibido (PDF, Word, entre otros).

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL	Código: 320,04,04-1
	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 4
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL	Fecha: 24/10/2022 Página 10 de 14

Chat web

Este servicio es una forma de comunicación digital que consiste en la conversación simultánea entre dos personas conectadas a internet, en este caso entre una persona de la Unidad para las Víctimas encargada de brindar atención y un ciudadano y/o víctima que se conecte desde un dispositivo electrónico con acceso a la red.


Los mensajes escritos se publican instantáneamente en la pantalla del dispositivo electrónico y para acceder se debe ingresar a la página web www.unidadvictimas.gov.co donde se encuentra el enlace de chat; el sistema solicitará al ciudadano y/o víctima algunos datos para poder iniciar el contacto con la persona que atiende los trámites de la Unidad para las Víctimas. El objetivo de este servicio es ofrecer una atención por medio escrito a los ciudadanos ubicados fuera del país o al interior de este.

Por medio de este servicio se brinda orientación e información sobre los trámites de la entidad, incluyendo los que requieran firma, huella o documentos, siempre y cuando sean solicitados en el transcurso de la atención y se puedan adjuntar.

Este servicio cuenta con la opción "Grupo Étnico", la cual está dirigida a ciudadanos y/o víctimas pertenecientes a comunidades étnicas, con el fin de fortalecer la accesibilidad de los canales de atención, servicios y funcionalidades, brindando orientación con enfoque diferencial étnico.

Reglas de servicio:

- Para acceder requiere un dispositivo electrónico con acceso a internet (computador, celular, tableta, entre otros).
- Al inicio de la atención se deben responder correctamente las preguntas de seguridad y actualizar los datos de contacto para recibir información y realizar solicitudes.
- Solo podrá acceder a la información de su caso o de su hogar.
- Si presenta alguna discapacidad deberá seleccionar la opción "Sí" en el campo "Presenta discapacidad" para ser atendido(a) de manera preferente.
- La funcionalidad de adjuntar archivos consiste en el envío de documentos, de manera bidireccional; en el momento de la atención virtual los ciudadanos y/o víctimas pueden entregar y recibir archivos y la persona que realiza la atención, puede igualmente adjuntar documentos y formatos.
- Los documentos enviados deben ser legibles (sin tachaduras, ni enmendaduras), tener un peso máximo de 2MB y estar en alguno de los siguientes formatos: imagen, foto (JPG, PNG, PDF) o Word (.doc).

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL	Código: 320,04,04-1
	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 4
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL	Fecha: 24/10/2022 Página 11 de 14

- Únicamente se deben enviar o solicitar los documentos que se encuentren habilitados, según la información dada durante la atención a través del servicio de Chat Web.
- Para poder visualizar y descargar los documentos enviados por parte de la persona encargada de la atención, se debe contar con el programa o aplicación del archivo recibido (PDF, Word, entre otros).
- La funcionalidad de envío de audios consiste en remitir mensajes de voz de forma unidireccional; es decir, solo son enviados por la persona que realiza la atención, cuando necesita aclarar la información entregada.
- Solo pueden acceder a la atención preferencial a través de la opción "Grupo Étnico" las personas pertenecientes a las comunidades étnicas.

Servicio correo electrónico


El servicio de correo electrónico que dispone el Canal Telefónico y Virtual es una herramienta para facilitar al ciudadano y/o víctima algunos trámites que requieren soportes sin necesidad de ir al Punto de Atención y/o Centro Regional de Atención a Víctimas. Puede remitir la documentación requerida a través del correo electrónico unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co.

Los documentos que pueden ser recibidos a través de este servicio corresponden a los siguientes trámites:

- Novedades de Asistencia Humanitaria: cambio de autorizado, recolocaciones por cambio de autorizado, reclamos por posible suplantación de giro, solicitud de atención humanitaria con curador, consejero o administrador de bienes o apoyos, cobro con contraseña, documentación de Ayuda Humanitaria por hechos diferentes a Desplazamiento Forzado.
- Novedades y certificación en el Registro Único de Víctimas.
- De la Indemnización Administrativa: documentación de ruta prioritaria para agendamiento o toma de solicitud simplificada, encargo fiduciario, documentos solicitados a la víctima a través de Oficio.
- Actualización y autorización de correo electrónico para recibir notificaciones por parte de la entidad.

Reglas de servicio:

- Este correo electrónico es para uso exclusivo de los ciudadanos y/o víctimas con relación a los trámites descritos anteriormente. No está habilitado para funcionarios y/o colaboradores que tienen sus propias herramientas para tramitar las solicitudes.
- Es importante que los documentos enviados se remitan desde el correo electrónico personal del ciudadano y/o víctima, con el fin de que pueda

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL	Código: 320,04,04-1
	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 4
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL	Fecha: 24/10/2022 Página 12 de 14

recibir por este medio la confirmación del trámite, así como información por parte de la entidad.

- El documento debe ser legible, indicando la solicitud de manera clara, con nombre completo, número y tipo de documento de identidad.

Redes Sociales (Facebook, Instagram, Twitter, YouTube)

Por medio de este servicio se brinda respuesta o aclaraciones a los comentarios registrados en las redes sociales de la entidad y que son de su competencia; no obstante, no es un canal de atención, por lo que aquellas solicitudes que requieran una gestión o trámite serán direccionadas a los servicios según el caso.

Teniendo en cuenta la seguridad y confidencialidad de la información, a través de este servicio, se recomienda a los ciudadanos y/o víctimas no publicar datos personales y se brinda orientación acerca de los demás servicios, a través de los cuales se puede comunicar para poder atender sus solicitudes y trámites o se envía un enlace que lo direcciona a un servicio de chat para su atención.

4.3. SERVICIOS DE AUTOCONSULTA

Autoconsulta telefónica marcación 121


Este servicio le permite al ciudadano y/o víctima acceder a información de su interés a través de una grabación, marcando al número 121 desde cualquier dispositivo celular:

- Opción 1: Atención humanitaria (giro disponible o turno).
- Opción 2: Oferta institucional.
- Opción 3: Estado de la respuesta a un derecho de petición escrito.

Reglas de servicio:

- Debe responder correctamente las preguntas de seguridad e ingresar su número de documento de identidad para recibir la información sobre atención humanitaria o la respuesta a un derecho de petición escrito.
- Solo contará con tres intentos para responder correctamente, de no ser así, deberá esperar 24 horas para volver a intentarlo.
- Para consultar el estado de un derecho de petición escrito debe ingresar el número de radicado.
- Para acceder debe marcar desde un teléfono celular.

Chat Bot

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL	Código: 320,04,04-1
	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 4
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL	Fecha: 24/10/2022 Página 13 de 14

Es un chat automatizado que contiene opciones de respuestas para preguntas puntuales que puedan ser extraídas de una base de datos.

A través de la página web www.unidadvictimas.gov.co en la opción "Pregúntanos" puede obtener información sobre:

- Atención humanitaria (giro disponible, procedimiento de identificación de carencias).
- El agendamiento para cita de atención presencial en el Centro Regional de Atención a Víctimas de Santa Marta del departamento de Magdalena.
- Consulta del estado de la respuesta a un derecho de petición escrito.
- Información general de la entidad.

Reglas de servicio:


- Debe registrar nombre y apellido, tipo y número de documento de identificación, con el fin de validar la identidad ante Registraduría.
- Debe diligenciar la información requerida por el sistema según la consulta realizada.

Herramienta Unidad en Línea

Es una herramienta virtual gratuita de autoconsulta que se encuentra en la página web www.unidadvictimas.gov.co, en la opción "Unidad en línea".

Por medio de este servicio los ciudadanos y/o víctimas pueden realizar las siguientes consultas:

- Registro Único de Víctimas: podrá consultar por cada hecho victimizante (i) la información del hecho y la declaración, (ii) estado en el que se encuentra en el Registro Único de Víctimas (incluido, no incluido, en valoración, excluido). Asimismo, podrá generar la "certificación de víctima".
- Atención Humanitaria: podrá consultar (i) el estado del trámite de atención humanitaria por desplazamiento forzado y (ii) podrá realizar una presolicitud de esta, la cual surtirá un proceso de validación por parte de la entidad.
- Indemnización Administrativa: podrá consultar (i) el estado de su solicitud de indemnización administrativa y (ii) los documentos requeridos para este trámite.
- Actualización de datos: podrá actualizar sus datos de contacto y la autorización de notificación electrónica, por medio del diligenciamiento del formulario en línea.
- Información general: podrá consultar respuestas a preguntas frecuentes e información para víctimas en el exterior.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL	Código: 320,04,04-1
	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 4
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL	Fecha: 24/10/2022 Página 14 de 14

Reglas de servicio:

- Para acceder requiere un dispositivo electrónico con acceso a internet (computador, celular, tableta, entre otros).
- Para ingresar debe registrarse en la herramienta Unidad en Línea.
- Tenga a la mano su documento de identidad, correo electrónico o celular.
- Debe crear una contraseña de ingreso con mínimo 8 caracteres, en los cuales debe incluir al menos una letra minúscula, una letra mayúscula y un número (por ejemplo: Pajarito12).
- Recuerde aceptar términos y condiciones.
- Después de diligenciar usuario y contraseña, recuerde escoger la imagen diferente a la secuencia, para poder continuar e iniciar sesión.
- Si escoge ingresar al servicio dando respuesta a las preguntas de seguridad, solo contará con tres intentos para responder correctamente, de no ser así, deberá esperar 24 horas para volver a intentarlo.

5. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	29/10/2019	Creación de la Guía para la atención telefónico y virtual
2	10/11/2021	Se realiza la actualización del objetivo, alcance e inclusión de nuevas definiciones, la clasificación de los servicios (Telefónicos, virtuales y de autoconsulta). Se incluyeron los servicios nuevos, tales como: Chat Bot, redes sociales, herramienta Unidad en Línea, Autoconsulta telefónica, buzón). Finalmente, se actualizaron las reglas de servicio de los servicios que ya estaban. Entre otros.
3	07/04/2022	Se realiza actualización de horario de servicio: Video llamada. Actualización de servicios de Video llamada y chat web en atención preferencial a través de la opción "Grupo Étnico"; autoconsulta telefónica a través de las líneas de atención – Opción 9 y reglas de servicio; Chat Bot en Agendamiento cita presencial; inclusión del nuevo servicio de autoconsulta telefónica marcación 121; Buzón claridad para el acceso a este servicio.
4	24/10/2022	Se realiza actualización del servicio Chat Bot, Video llamada, Outbound – reglas de servicio, Video llamada y Chat Web, Video llamada, SMS Chat, Redes Sociales, Ajuste del nombre del proceso, se elimina subcapítulo de "Autoconsulta telefónica a través de las líneas de atención"