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.

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.

DEFINICIONES

ACD: Tiempo total de llamada.

ACD= Tiempo hablado + Tiempo de espera (Hold) + ACW (Trabajo tras llamada)

AHT: Indicador utilizado para medir el nivel de tiempos correspondiente al inicio y duración de la comunicación.

Fax: Inicia cuando el asesor descarga documentos del fax y finaliza cuando adjunta los documentos en la herramienta de gestión o se envían a diferentes áreas según el caso.

Herramienta de Gestión: Se trata de una aplicación web para registro y gestión de todas las atenciones que brindan las personas encargadas de atender a las víctimas en cada uno de los canales de atención a nivel nacional. La herramienta permite medir la trazabilidad y gestión de cada una de las áreas al interior de la Unidad de las diferentes solicitudes que se registran en la misma.

INDEMNIZA: Aplicativo para verificación de estado de giros de reparaciones administrativas.

ORFEO: Sistema de gestión documental.

QRDAS: Quejas, reclamos, denuncias, agradecimientos y sugerencias.

RUV: Registro Único de Víctimas.

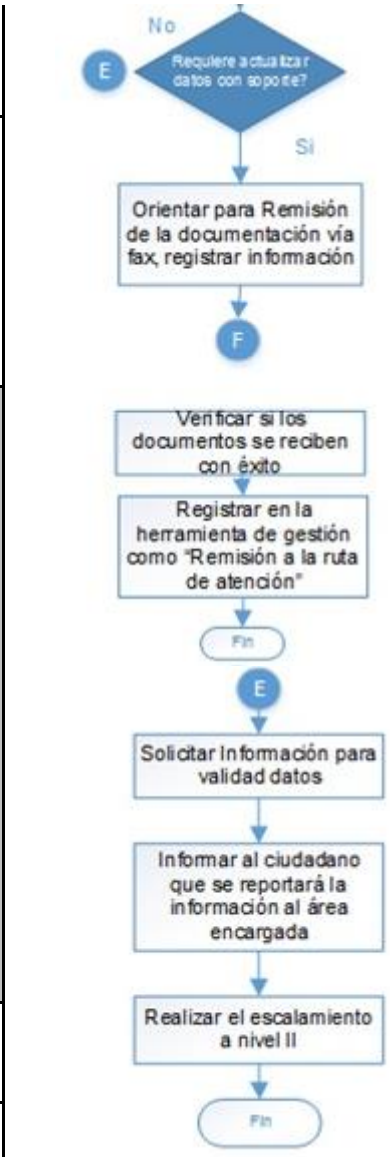
VIVANTO: Aplicación integradora de información que permite visualizar el estado de las personas en los diferente registros administrativos de la Unidad para las Víctimas.

2. ACTIVIDADES

N°	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
1		Recibir llamada, video llamada o solicitud por Chat con el guion establecido por la operación.	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión CRM
2		Solicitar datos básicos de identificación, ubicación y contacto.	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión CRM
3		Identificar el motivo por el cual la el ciudadano está contactando a la Entidad: Información general	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión CRM
4		Suministrar la información requerida. Estos requerimientos son de información no confidencial.	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión CRM
5		Se registra en la herramienta de gestión la información suministrada, tipificándolo como orientación al trámite. Se cierra el caso. Fin del procedimiento	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión CRM

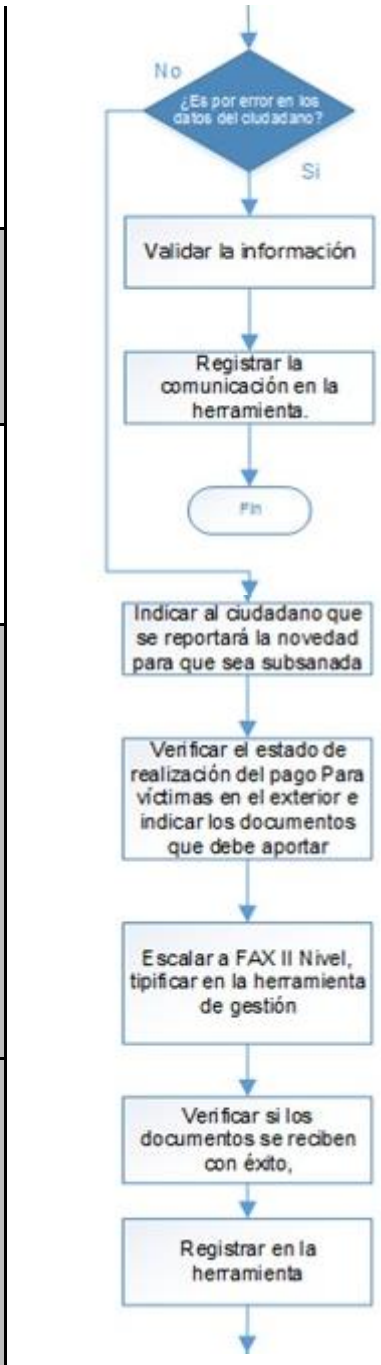
6		Identificar motivo de consulta Información acerca de un tercero (Pasa a la actividad No. 7)	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión CRM
7 **P.C**		Verificar sistemas de información de la Unidad la información de la Víctima. Únicamente se brinda la información a un tercero en caso que la víctima sea adulto mayor	Orientador Telefónico	No aplica
8		Orientar acerca de la confidencialidad de la información e informar que se debe comunicar directamente el ciudadano que realizó la declaración o algún integrante del hogar.	Orientador Telefónico	No aplica
9		Registrar en la herramienta de gestión la información suministrada, tipificándolo como orientación al trámite. Se cierra el caso	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión CRM
10		Identificar motivo de consulta Información de atención humanitaria	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión CRM

11		Informar sobre giro disponible para cobro, realizar preguntas de seguridad, verificar trámite en sistemas de información, registrar en la herramienta de gestión y tipificar como orientación al trámite. Se cierra el caso.	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión CRM
12		Orientar sobre el estado del trámite de atención humanitaria, realizar preguntas de seguridad, verificar trámite en sistemas de información, registrar en la herramienta de gestión y tipificar como orientación al trámite. Se cierra el caso.	Orientador Telefónico	No aplica
13 P.C		Verificar en los sistemas de información de la Unidad el estado en el registro, confirmando si presenta alguna novedad y si cumple los requisitos para iniciar el trámite de atención humanitaria.	Orientador Telefónico	No aplica
14		Registrar la solicitud de preagendamiento para el trámite de Atención humanitaria. Se escala a tercer nivel para trámite. Se Informa al ciudadano que la unidad lo contactará para iniciar el diligenciamiento del PAARI asistencia.	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión CRM
15 P.C		Verificar la solicitud de la persona, si requiere realizar una actualización de datos y se pueden corregir los datos: NO: Se orienta para que remita la documentación vía fax, se registra la información en la herramienta tipificando como orientación al trámite. Se cierra	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión CRM



16	Solicitar fecha de expedición del documento para validar datos en la web de la Registraduría.	Orientador Telefónico	No aplica
17	Realizar el escalamiento del caso al nivel II para el trámite. Registrar la comunicación en la herramienta de gestión. Se tipifica como remisión a la ruta de atención.	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión CRM Grabación de la llamada
18 P.C	Verificar si los documentos se reciben con éxito. Sí: Registrar en la herramienta de gestión como "Remisión a la ruta de atención". No: Registrar el caso con la tipificación de orientación al trámite. Fin del procedimiento	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión CRM
19	Identificar motivo de consulta Información reparación (1290 – 418)	Orientador Telefónico	No aplica
20	Validar sistemas de información de la Unidad el estado del proceso del ciudadano. ¿La solicitud tiene el estado aprobado y está para pago? No: Continuar en la actividad 20.	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión CRM

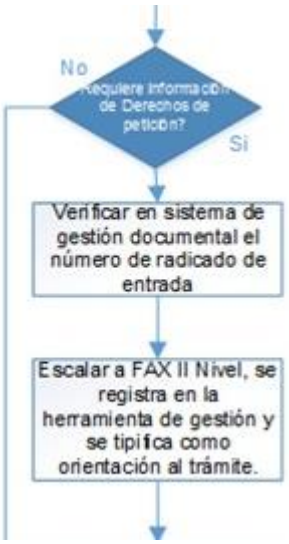
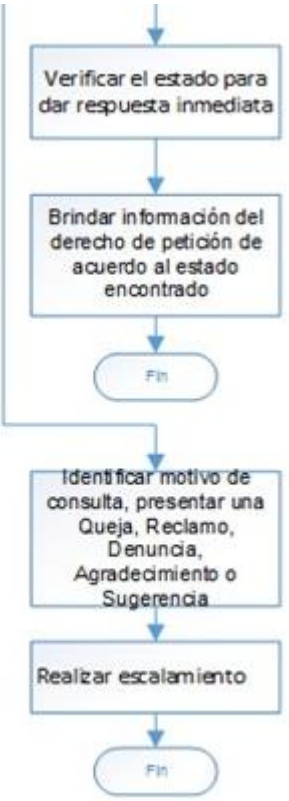
21	Informar que debe esperar a que la unidad se contacte con él o reciba notificación de entrega de carta de indemnización.	Orientador Telefónico	No aplica
22	Registrar la comunicación en la herramienta. Tipificar como orientación al trámite. Se cierra el caso.	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión CRM
23	Solicitar documentos según hecho victimizante, cuando se evidencie que la víctima se encuentra en estado “reserva técnica”	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión CRM
24	Registrar la comunicación en la herramienta. Tipificar como orientación al trámite. Se cierra el caso.	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión CRM
25	Solicitar el motivo del reintegro. ¿Es por error en los datos del ciudadano? Si: Validar la información con la fecha de expedición de la cédula del ciudadano en la página web de la Registraduría. Continuar con la Actividad 23 No: Continuar con la Actividad 24 por otro motivo que no requiere documentación.	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión CRM
26	Registrar la comunicación en la herramienta. Tipificar como Remisión a la ruta de atención para escalamiento a segundo nivel	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión CRM



27	Indicar al ciudadano que se reportará la novedad para que sea subsanada y que la unidad para las víctimas se comunicará nuevamente por SMS o llamada en el momento que se tenga respuesta	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión CRM
28 P.C	Verificar el estado de realización del pago (si es en cuenta nacional o cuenta en el extranjero) e indicar los documentos que debe enviar vía fax o por la ventanilla única de radicación.	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión CRM
29	Escalar a FAX II Nivel, tipificar en la herramienta de gestión la llamada, tipificando como orientación al trámite.	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión CRM
30 P.C	Verificar si los documentos se reciben con éxito, Si se recepcionan los documentos, Registrar en la herramienta como “Remisión a la ruta de atención”. Fin del procedimiento. No se recepcionan documentos: Dejar el caso con la tipificación inicial realizada por el orientador (Llamada de entrada).	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión CRM
31 P.C	Verificar si la persona ya fue notificada ¿La persona ya fue notificada? No: Informar que debe esperar la notificación por parte de la unidad para las víctimas. Se registra en la herramienta la llamada y luego se tipifica como “Remisión a la ruta de atención”.	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión CRM

	Sí: Verificar si el ciudadano interpuso recurso de reposición/apelación. Se registra en la herramienta la llamada y luego se tipifica como “orientación al trámite”.		
32	Si el ciudadano no ha interpuesto recursos se informa las rutas establecidas para hacerlo. Se cierra el caso.	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión CRM
33	Registrar en herramienta de gestión como orientación al trámite	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión CRM
34	Consultar sobre recepción de respuesta al recurso. Tipificar en la herramienta de gestión: Sí: Ya se cumplió el tiempo establecido y no ha recibido respuesta se Remite a la ruta II Nivel mesa de Ayuda. No: ha pasado el tiempo establecido esperar respuesta se deja como orientación al trámite se cierra el caso.	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión CRM
35	Identificar motivo de consulta Información referente a acciones constitucionales	Orientador Telefónico	No aplica
36	Revisar los sistemas de información para verificar si se puede brindar respuesta inmediata o se deben solicitar datos básicos al ciudadano.	Orientador Telefónico	No aplica
37	Brindar información de la acción constitucional interpuesta por el ciudadano. Registrar en la herramienta de gestión la actividad realizada. Tipificar como	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión CRM

		“orientación al trámite”. Se cierra el caso.		
38		Registrar en la herramienta (campo observaciones) los datos suministrados por el ciudadano. Tipificar como “Remisión a la ruta de atención”. Si el ciudadano indica que no cuenta con la información básica se orienta para remitir el documento de la acción constitucional vía fax.	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión CRM
39		Identificar motivo de consulta Derechos de petición	Orientador Telefónico	No aplica
40 P.C		Verificar en sistema de gestión documental el número de radicado de entrada. Si este no existe o no registra, se indica al ciudadano que debe enviar documentación vía FAX.	Orientador Telefónico	No aplica
41		Escalar a FAX II Nivel, se registra en la herramienta de gestión y se tipifica como orientación al trámite. Luego se verifica si los documentos se reciben con éxito, cuando los documentos se reciban la persona encargada de FAX II Nivel deja registro como “Remisión a la ruta de atención”, en caso de que no, el caso quedará con la tipificación inicial realizada por el orientador.	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión CRM
42 P.C		Verificar si está registrado en el sistema de gestión documental. Cuando el caso se encuentre registrado se debe verificar el estado para dar respuesta inmediata al solicitante.	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión CRM
43		Brindar información del derecho de petición de acuerdo al estado encontrado. Registrar en la herramienta de gestión y tipificar como orientación al trámite.	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión CRM
44		Identificar motivo de consulta		

45		Información para QRDAS. Identificar si el motivo de la llamada es para presentar una Queja, Reclamo, Denuncia, Agradecimiento o Sugerencia	Orientador Telefónico Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión CRM Herramienta de Gestión CRM
46		Realizar escalamiento. Si el QRDAS compete a la Unidad se debe realizar escalamiento a la mesa de ayuda II Nivel, tipificar en la herramienta como “Remisión a la ruta de atención” Si el QRD no compete a la Unidad se debe registrar en la herramienta la actividad realizada, y tipificar como orientación al trámite.	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión CRM

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Formatos

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 de Atención, Asistencia y Reparación Integral, atendiendo lineamientos Resolución 113 de 2015	31/08/2015
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	18/11/2015