

 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 SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA	REVISÓ SUBDIRECTOR TÉCNICO ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA	APROBÓ DIRECTOR TÉCNICO GESTIÓN 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.

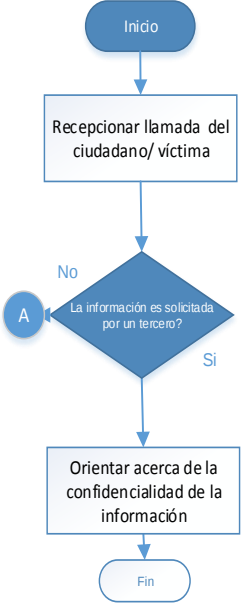
3. DEFINICIONES

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	No A ¿La información es solicitada por un tercero? Si	Verificar si la persona con la que se tiene comunicación lo hace a nombre propio o de un tercero. ¿La información es solicitada por un tercero? Si: Pasa a la actividad 3. No: Pasa a la actividad 4.	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión
3	Orientar acerca de la confidencialidad de la información Fin	Informar que únicamente se brinda la información a un tercero en caso que la víctima sea persona mayor. Orientar acerca de la confidencialidad de la información Registrar en la herramienta de gestión la información suministrada, tipificándolo como orientación al trámite.	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	REVISÓ	APROBÓ	
SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA	SUBDIRECTOR TÉCNICO ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA	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 típica 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 VERSIÓN 04 FECHA 02/08/2016 PÁGINA 3 de 3
	PROCESO DE GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN		
ELABORÓ SUBDIERCCIÓN DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA	REVISÓ SUBDIRECTOR TÉCNICO ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA	APROBÓ DIRECTOR TÉCNICO GESTIÓN 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