

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUIÓN DE CONTACTO TELEFÓNICO / ESTRATEGIA DE ACOMPAÑAMIENTO NO PRESENCIAL PARA LA ORIENTACIÓN Y ASESORÍA A LA INVERSIÓN ADECUADA DE LOS RECURSOS DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA PERSONAS CON SOLICITUDES PRIORITARIAS POR EXTREMA URGENCIA Y VULNERABILIDAD MANIFIESTA	Código: 410,08,04-23
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO BRINDAR ORIENTACIÓN Y ASESORÍA PARA LA ADECUADA INVERSIÓN DE LOS RECURSOS EN EL MARCO DE LAS LÍNEAS DE INVERSIÓN	Fecha: 25/04/2022 Página: 1 de 9

1. OBJETIVO:

Realizar orientación y asesoría a las personas que se encuentran en proceso de recibir la medida de indemnización y que corresponden a personas mayores, personas con discapacidad y/o enfermedad huérfana, ruinosa, catastrófica y de alto costo.

2. ASPECTOS A TENER EN CUENTA AL REALIZAR LA LLAMADA:

- Adecue el espacio para evitar interferencias al realizar la llamada.
- Identifique previamente los datos de la persona a contactar nombre, edad, lugar de ubicación.
- Si la persona presenta algún nivel de pérdida de audición con ocasión de la edad, por discapacidad auditiva, o dificultades para la trasmisión/comprensión de información a causa de una discapacidad intelectual, un tercero (familiar o acompañante en el momento de la llamada) puede ser el canal de comunicación (apoyo para transmitir el mensaje), siempre y cuando así lo manifiesten en la conversación.

Recomendaciones antes de iniciar la llamada

- Es necesario esforzarse por construir un ambiente de respeto y confianza, con el ánimo de lograr que la víctima, pueda contestar las preguntas y entienda el sentido de ellas, evitando que, perciba que se está invadiendo su vida o que se va a crear algún compromiso u obligación relacionada con la inversión de la indemnización.
- Recuerde que Ud. representa a la Unidad para las Víctimas y que de su gestión depende que la persona responda de acuerdo con sus necesidades
- No deje en espera la llamada, hable en voz alta (sin gritar), diga su nombre y apellido con claridad, póngase a las órdenes de quien llama.
- Escuche con atención y concentración, permita que la persona se exprese de manera espontánea.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUIÓN DE CONTACTO TELEFÓNICO / ESTRATEGIA DE ACOMPAÑAMIENTO NO PRESENCIAL PARA LA ORIENTACIÓN Y ASESORÍA A LA INVERSIÓN ADECUADA DE LOS RECURSOS DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA PERSONAS CON SOLICITUDES PRIORITARIAS POR EXTREMA URGENCIA Y VULNERABILIDAD MANIFIESTA	Código: 410,08,04-23
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO BRINDAR ORIENTACIÓN Y ASESORÍA PARA LA ADECUADA INVERSIÓN DE LOS RECURSOS EN EL MARCO DE LAS LÍNEAS DE INVERSIÓN	Fecha: 25/04/2022 Página: 2 de 9

- Brinde el tiempo necesario para que la persona tenga clara la información transmitida.
- Pregunte si la información transmitida ha sido entendida.
- Si le solicitan repetir la información, hágalo de manera cordial.
- Mantenga la disposición de resolver las inquietudes de la víctima.
- Es muy importante mantener la interacción con la persona, en este sentido tenga en cuenta que, si se dan silencios prolongados en la llamada por parte de ella, corresponde al Enlace preguntar si se encuentra en línea y comprobar que la persona esté escuchando perfectamente.
- Es necesario tener en cuenta que sí la persona contactada presenta una discapacidad y de acuerdo con la categoría de discapacidad que presenta, por ejemplo una discapacidad auditiva o incluso mental (depresión mayor, esquizofrenia) o intelectual (autismo, down) no será posible que atienda la llamada directamente, en este caso se recomienda corroborar la existencia de la discapacidad, indagar el tipo de discapacidad con la persona que contesta (indagar si la persona con discapacidad tiene apoyos para la comunicación o un cuidador que pueda transmitir el mensaje), así mismo indagar sobre el estado de salud, etc, puesto que de esto depende que pueda participar o no en las actividades de inversión adecuada de recursos y los apoyos que deben generarse para garantizar esta participación.
- En caso de alguna persona con discapacidad o persona mayor, tenga en cuenta que su interlocutor/a deberá ser el/la cuidador/a principal de la víctima, y que esa situación se debe informar en la matriz de llamadas.
- Sí la comunicación se da a través del/la cuidador/a solicite a la persona en cada pregunta responder en relación a los intereses u opiniones de las víctimas, lo ideal esta persona tenga un rol de transmisor del mensaje, no que desconozca a la víctima que es a quien va dirigida la llamada. Solicite en cada pregunta a el/la cuidador/a que pida la respuesta a la víctima directamente, en caso de que sea posible.

Duración y registro de la llamada:

- Se espera poder realizar una llamada con una duración de 15 a 20 minutos.
- Realizar preguntas cerradas y con opciones
- Registrar el resultado de la llamada en matriz (pendiente)

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUIÓN DE CONTACTO TELEFÓNICO / ESTRATEGIA DE ACOMPAÑAMIENTO NO PRESENCIAL PARA LA ORIENTACIÓN Y ASESORÍA A LA INVERSIÓN ADECUADA DE LOS RECURSOS DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA PERSONAS CON SOLICITUDES PRIORITARIAS POR EXTREMA URGENCIA Y VULNERABILIDAD MANIFIESTA	Código: 410,08,04-23
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO BRINDAR ORIENTACIÓN Y ASESORÍA PARA LA ADECUADA INVERSIÓN DE LOS RECURSOS EN EL MARCO DE LAS LÍNEAS DE INVERSIÓN	Fecha: 25/04/2022 Página: 3 de 9

- Recuerde que se debe realizar un informe detallado en donde se registre tanto el proceso realizado, como las novedades de las llamadas.

Contenido de la llamada:

ORIENTACIÓN Y ASESORÍA A LA INVERSIÓN ADECUADA DE LOS RECURSOS		
INICIO		
Tema	Contenido	Tiempo
A. PRESENTACIÓN Y SALUDO	Presentación Inicial.	3 minutos
	Validar usuario de contacto	
	Validar pertenencia étnica Indagar si puede atender la llamada y en ese caso solicitar autorización para hacer unas preguntas	
B. PRESENTACIÓN MOTIVO DE LA LLAMADA		
Información inicial	Objetivo de la llamada	3 minutos
	Pregunta rompe hielo	
C. INFORMACION DE ORIENTACIÓN		
Orientación	Recomendaciones Inversión	5 minutos
Pregunta inversión	Identificar línea	
	Tips antifraude	
DESPEDIDA	Validar y/o actualizar datos de contacto	4 minutos

Desarrollo de la llamada:

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUIÓN DE CONTACTO TELEFÓNICO / ESTRATEGIA DE ACOMPAÑAMIENTO NO PRESENCIAL PARA LA ORIENTACIÓN Y ASESORÍA A LA INVERSIÓN ADECUADA DE LOS RECURSOS DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA PERSONAS CON SOLICITUDES PRIORITARIAS POR EXTREMA URGENCIA Y VULNERABILIDAD MANIFIESTA	Código: 410,08,04-23
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO BRINDAR ORIENTACIÓN Y ASESORÍA PARA LA ADECUADA INVERSIÓN DE LOS RECURSOS EN EL MARCO DE LAS LÍNEAS DE INVERSIÓN	Fecha: 25/04/2022 Página: 4 de 9

A continuación, encontrará el paso a paso de la información que se deberá entregar a las víctimas en el momento de la llamada:

A. PRESENTACIÓN Y SALUDO

Inicie presentándose con su nombre y el de la entidad.

- *Buen Día (tardes), le habla Nombre del Profesional de la Unidad para las Víctimas.*

Validar el usuario de contacto: Es importante confirmar si ésta comunicado con la persona que va a ser indemnizada o con algún familiar o si el número está equivocado.

- *¿Hablo con el Señor(a) Nombre y Apellido?*

Sí la respuesta es afirmativa, pregunte si dispone de tiempo para atender su llamada, que puede tomar de 15 a 20 minutos.

- *¿Espero se encuentre muy bien, ¿Señor (a), dispone de 20 minutos para atender mi llamada?*

Sí la persona informa no disponer del tiempo, pregunte cuando puede volver a realizar la llamada para acordar hora y fecha adecuada.

Sí la persona informa que puede atender la llamada, antes de continuar debe validar la pertenencia étnica y en tal caso sí corresponde aplicar el guion de orientación para personas con pertenencia étnica y realizar su registro en el módulo de acompañamiento étnico.

- *¿Me gustaría saber si usted tiene pertenencia étnica? ¿Es decir, si se auto reconoce como parte de algún grupo étnico por ejemplo Raizal, Palenquero, Indígena, Afrocolombiano, Room?*

Espera la respuesta y dependiendo de la misma continúe.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUIÓN DE CONTACTO TELEFÓNICO / ESTRATEGIA DE ACOMPAÑAMIENTO NO PRESENCIAL PARA LA ORIENTACIÓN Y ASESORÍA A LA INVERSIÓN ADECUADA DE LOS RECURSOS DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA PERSONAS CON SOLICITUDES PRIORITARIAS POR EXTREMA URGENCIA Y VULNERABILIDAD MANIFIESTA	Código: 410,08,04-23
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO BRINDAR ORIENTACIÓN Y ASESORÍA PARA LA ADECUADA INVERSIÓN DE LOS RECURSOS EN EL MARCO DE LAS LÍNEAS DE INVERSIÓN	Fecha: 25/04/2022 Página: 5 de 9

En caso que la persona que atiende la llamada no sea la destinataria de la indemnización, pregunte si es un familiar y si puede comunicarlo con él. Si le manifiesta que no puede atender la llamada, pregunte si puede informarle la razón y cuando puede estar disponible para realizar nuevamente la llamada.

Finalmente, si no es posible que la persona reciba la llamada, pregunte a quién le contestó si puede atender su llamada. En ese caso, registre al final claramente los datos de la persona que atendió la llamada, nombre completo, parentesco o relación con el beneficiario y número de documento de identidad.

B. OBJETIVO DE LA LLAMADA

Si la llamada continua con el directo interesado o con un familiar, informe el objetivo de la llamada.

- *El día de hoy me comunicó con usted para compartirle una información relacionada con la medida de indemnización administrativa.*
- *¿Quisiera preguntarle si sabe que es la indemnización administrativa?*

Espera la respuesta de la persona y luego sobre la misma puede reforzar:

- *Es una de las medidas de reparación integral que entrega el Estado colombiano a los sobrevivientes del conflicto armado como compensación económica por los daños sufridos y con el cuál se espera aportar a su bienestar y al fortalecimiento de su proyecto de vida.*

Después de esto, informe:

- *El buen uso de este recurso es muy importante teniendo en cuenta que la indemnización es un recurso que usted recibe por una única vez, por lo que el día de hoy queremos darle unas recomendaciones que puede tener en cuenta al momento de decidir en que invertirlo.*

C. INFORMACION ORIENTACIÓN

- *Quisiera preguntarle por algún sueño, meta o proyecto que le gustaría realizar.*

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUIÓN DE CONTACTO TELEFÓNICO / ESTRATEGIA DE ACOMPAÑAMIENTO NO PRESENCIAL PARA LA ORIENTACIÓN Y ASESORÍA A LA INVERSIÓN ADECUADA DE LOS RECURSOS DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA PERSONAS CON SOLICITUDES PRIORITARIAS POR EXTREMA URGENCIA Y VULNERABILIDAD MANIFIESTA	Código: 410,08,04-23
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO BRINDAR ORIENTACIÓN Y ASESORÍA PARA LA ADECUADA INVERSIÓN DE LOS RECURSOS EN EL MARCO DE LAS LÍNEAS DE INVERSIÓN	Fecha: 25/04/2022 Página: 6 de 9

Sí está hablando con el familiar de la víctima pregunte.

- *¿Sabe usted un sueño, meta o proyecto, que tenga su familiar y que quiera realizar?*

Espere la respuesta de la persona y luego indique.

- *Esta compensación económica puede ser el recurso que usted puede utilizar para iniciar y hacer realidad ese sueño, meta o proyecto pendiente.*
- *Por esta razón desde la Unidad para las Víctimas lo invitamos a pensar y planear muy bien qué hacer con ese recurso, para que la decisión que tome al final represente un beneficio para usted.*
- *Recomendamos tener en cuenta todas las posibilidades, evaluando que lo motiva, que beneficio puede representar o sí con ello suplirá alguna necesidad que mejore su calidad de vida.*

En el caso del familiar que atiende la llamada, indique, además:

- *En el caso de las personas mayores o con discapacidad o enfermedad, este es un recurso que puede aportar a mejorar sus condiciones de vida actuales y por lo tanto es importante que las personas que hacen parte de su grupo familiar los puedan apoyar en esa correcta decisión de inversión.*

En este punto pregunte a la persona,

- *¿Quisiera preguntarle si ha pensado en que le gustaría invertir la indemnización cuando se la entreguen?*

Sí está hablando con el familiar, pregunte.

- *¿Sabe usted en qué quisiera invertir su familiar la indemnización administrativa?*

Espere la respuesta, y refuerce.

- *Es muy importante que pueda invertir su recurso en aquello que le permitirá alcanzar sus sueños.*
- *La decisión de inversión es completamente suya; sin embargo, desde la Unidad para las Víctimas queremos contarle acerca de algunas opciones que la Ley de Víctimas recomienda para invertir ese recurso: Invertir en vivienda*

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUIÓN DE CONTACTO TELEFÓNICO / ESTRATEGIA DE ACOMPAÑAMIENTO NO PRESENCIAL PARA LA ORIENTACIÓN Y ASESORÍA A LA INVERSIÓN ADECUADA DE LOS RECURSOS DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA PERSONAS CON SOLICITUDES PRIORITARIAS POR EXTREMA URGENCIA Y VULNERABILIDAD MANIFIESTA	Código: 410,08,04-23
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO BRINDAR ORIENTACIÓN Y ASESORÍA PARA LA ADECUADA INVERSIÓN DE LOS RECURSOS EN EL MARCO DE LAS LÍNEAS DE INVERSIÓN	Fecha: 25/04/2022 Página: 7 de 9

propia o mejorar la actual, invertir en un negocio propio, en actividades agrícolas, en compra de lote o finca, en educación o en algo para su bienestar.

- *¿Quisiera preguntarle si le gustaría invertir su indemnización en alguna de las opciones que le acabo de mencionar?*

Sí está hablando con el familiar de la víctima pregunte.

- *¿Sabe usted en cuál de las opciones que le acabo de mencionar estaría interesado en usar la indemnización su familiar?*

Espere la respuesta y dependiendo de la misma se debe indagar en la inversión concreta.

Sí la persona menciona compra de vivienda, preguntar sí es en nueva o usada y en donde zona urbana o rural.

Sí es mejoramiento de vivienda, preguntar sí es mejoramiento de pisos, ampliación, mejoramiento baño, pintura, mejoramiento techo.

Sí la persona menciona negocio, validar que tipo de negocio cría de pollos, venta de víveres, taller mecánico entre otros, sí es nuevo o ya lo tiene.

Sí ya tiene el negocio, preguntar qué tipo de mejora quiere hacer: maquinaria, materia prima.

Sí es una actividad agrícola, preguntar la actividad específica y el lugar donde se realizaría.

Sí es compra de finca o lote y en dónde.

Sí la respuesta es Educación, preguntar sí es técnica, profesional y en que especialidad.

Sí la persona menciona elementos de bienestar preguntar sí es silla de ruedas, gafas, aparatos de apoyo (bastón), pañales, medicamentos.

Sí es otra opción diferente a las 4 líneas, preguntar sí es en ahorro, pago de deuda, por ejemplo.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUIÓN DE CONTACTO TELEFÓNICO / ESTRATEGIA DE ACOMPAÑAMIENTO NO PRESENCIAL PARA LA ORIENTACIÓN Y ASESORÍA A LA INVERSIÓN ADECUADA DE LOS RECURSOS DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA PERSONAS CON SOLICITUDES PRIORITARIAS POR EXTREMA URGENCIA Y VULNERABILIDAD MANIFIESTA	Código: 410,08,04-23
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO BRINDAR ORIENTACIÓN Y ASESORÍA PARA LA ADECUADA INVERSIÓN DE LOS RECURSOS EN EL MARCO DE LAS LÍNEAS DE INVERSIÓN	Fecha: 25/04/2022 Página: 8 de 9

- *En caso de no tener claro que hacer con este recurso, el ahorro siempre será una gran alternativa ya que le da tiempo para pensar y le permite mantener el dinero seguro*

Luego continúe.

- *¿Necesita recursos adicionales para hacer su inversión?*

Espere la respuesta y en caso de ser afirmativa pregunte:

- *¿Cuál recurso adicional necesitaría para hacer su inversión: ¿préstamo bancario, Ahorros propios, préstamo familiar, subsidio, mano de obra, maquinaria, formación técnica?*

Pregunte también, ¿Ahora quisiera saber si usted cuenta con algún recurso para realizar su inversión?, recuerde que los recursos disponibles no son sólo económicos, también puede ser mano de obra, conocimiento, por ejemplo.

Dependiendo de la respuesta, pregunte si conoce algún programa o entidad que pueda apoyarlo con su idea de inversión. En ese caso, puede reforzar esta información, con los programas y oferta disponible que se haya previamente identificado en el territorio.

Una vez la persona de la respuesta, continúe con recomendaciones de seguridad.

Señor (a) Nombre de la Persona, La Unidad para las Víctimas quiere recomendarle que tome las medidas de seguridad necesarias para proteger estos recursos y así evitar su robo o pérdida. Es decir, no comunicar a nadie que no sea de confianza esta información, procurar estar acompañado de una persona de su entera confianza al momento de ir al banco. En caso de ser necesario solicitar acompañamiento de la policía nacional

Recuerde que los trámites con la Unidad para las Víctimas son completamente gratuitos y por tanto usted no tiene que pagar nada a nadie. La Unidad para las Víctimas no utiliza intermediarios, por lo que no debe dar dinero a nadie por su trámite.

Por último, pregunte a la persona.

- *¿Le gustaría recibir información de parte de la Unidad para las Víctimas, sobre*

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUIÓN DE CONTACTO TELEFÓNICO / ESTRATEGIA DE ACOMPAÑAMIENTO NO PRESENCIAL PARA LA ORIENTACIÓN Y ASESORÍA A LA INVERSIÓN ADECUADA DE LOS RECURSOS DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA PERSONAS CON SOLICITUDES PRIORITARIAS POR EXTREMA URGENCIA Y VULNERABILIDAD MANIFIESTA	Código: 410,08,04-23
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO BRINDAR ORIENTACIÓN Y ASESORÍA PARA LA ADECUADA INVERSIÓN DE LOS RECURSOS EN EL MARCO DE LAS LÍNEAS DE INVERSIÓN	Fecha: 25/04/2022 Página: 9 de 9

cómo puede hacer un uso adecuado este recurso?

Esperé la respuesta. En caso afirmativo indique:

- *A través de cuál medio se le facilitaría recibir esa información: ¿Mensaje de Texto, mensaje de audio, llamada telefónica, correo electrónico propio o de un familiar?*

Esperé la respuesta y continúe.

- *En ese caso, voy a confirmar sus datos de contacto con el fin de hacerle llegar esta información.*

Actualice los datos de la persona (nombres, documento identidad) y de contacto, teléfonos, lugar de residencia y correo electrónico propio o de su familiar.

Sí la persona que atendió la llamada fue un familiar recuerde registrar los datos.

Sí la respuesta es negativa, realice el cierre de la llamada

- *Señor (a), le agradecemos por haber atendido esta llamada, desde la Unidad para las Víctimas esperamos seguir acompañándolo en su proceso de reparación. Que tenga un feliz día.*

Control de cambios

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
V1	25/04/2022	Creación del guion.