

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL			
	PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO DE ATENCION TELEFONICA			
	Código: 740.04.08-8	Versión: 5	Fecha: 05/06/2017	Página 1 de 4

1. OBJETIVO

Garantizar un canal eficiente de comunicación e información a los ciudadanos por medio de estrategias telefónicas y virtuales en conformidad con la política pública y lineamientos de la Entidad para atención, orientación y trámite de solicitudes.

2. ALCANCE

El proceso inicia con la recepción de la comunicación, 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 y finaliza con la tipificación y registro en la herramienta de gestión, siguiendo las indicaciones de los protocolos establecidos..

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.

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.

Inbound: Recepción de llamadas para brindar información y orientación al ciudadano sobre inquietudes relacionadas con las solicitudes y trámites específicos a su caso.

Sistema de Información: conjunto de elementos orientados al tratamiento y administración de datos e información, organizados y listos para su uso posterior, generados para cubrir una necesidad o un objetivo.

4. NORMATIVIDAD APLICABLE

La Normatividad requerida para el desarrollo de las actividades citadas en el presente procedimiento se encuentra definida en el Normograma de la Unidad, disponible para consulta en la página web.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL			
	PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO DE ATENCION TELEFONICA			
	Código: 740.04.08-8	Versión: 5	Fecha: 05/06/2017	Página 2 de 4

5. CRITERIOS DE OPERACIÓN

- 5.1. Se atenderá a las personas que se comuniquen a través de las líneas 4261111 en Bogotá y 018000911119 para el resto del país.
- 5.2. La atención se brinda a población víctimas y no víctima en el marco de la Ley 1448 de 2011.
- 5.3. Se atenderá a las personas que se comuniquen en entre las 7:00 am y 9:00 pm de lunes a viernes y sábados de 7:00 am a 5:00 pm.
- 5.4. La información se entregará directamente al ciudadano que acredite su identidad.
- 5.5. Únicamente se brinda la información a un tercero en caso que la víctima sea persona mayor.
- 5.6. La actualización de la información estará disponible en los aplicativos de la unidad y podría ser utilizada para contactar a la población víctima o no víctima en el momento que se requiera para los diferentes programas y ofertas de la Unidad.
- 5.7. Se cumple con las normas de confiabilidad de los datos, Política y Privacidad de protección de Datos personales según ley 1581 de 2012 y el decreto reglamentario 1377 de 2013

6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

Nº PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/ área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
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	Contacto de las víctimas a través de los diferentes servicios	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión	CI
2. P.C	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.	Información suministrada por el ciudadano	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión	CE
3.	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.	Información consultada en los sistemas de información	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión	CI
4.	Solicitar datos básicos de identificación, ubicación y contacto a la víctima o al ciudadano.	Información suministrada por el ciudadano	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión	CE
5.	¿El ciudadano/ víctima ha realizado actualización de datos en el último mes?	Información consultada en los sistemas de	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión	CI

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION				
	PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL				
	PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO DE ATENCION TELEFONICA				
	Código: 740.04.08-8	Versión: 5	Fecha: 05/06/2017	Página 3 de 4	

Nº PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/ área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
	Si: Pasa a la actividad 7 No: Pasa a la actividad: 6	información			
6.	Realizar la actualización de datos del ciudadano que se contacta.		Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión	CE
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	CI
8.	¿Se presenta caída de aplicativos? Si: Pasa a la actividad 10. No: Pasa a la actividad 11.	Sistemas de información consultadas	Orientador Telefónico	Correo electrónico	CI
9.	Confirmar nombre completo y documento, se brinda guion de caída de aplicativos y se registra en la herramienta de gestión la llamada.	Instructivo para la Implementación de la Ruta Integral de Atención, Asistencia y Reparación a las Víctimas v1	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión	CI
10.	Se tipifica o registra en la herramienta de gestión, siguiendo las indicaciones de los protocolos establecidos.		Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión	CI
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	Información suministrada por el ciudadano	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión	CI
12.	Responder encuesta de satisfacción.		Orientador Telefónico	Encuesta Diligenciada.	CE
13.	Brindar guion de cierre y cerrar comunicación.		Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión	CI
FIN					

7. ANEXOS

Anexo 1.

Manual Operativo Ruta de Atención, Asistencia y Reparación Integral a las Víctimas del Conflicto Armado v1

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL			
	PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO DE ATENCION TELEFONICA			
	Código: 740.04.08-8	Versión: 5	Fecha: 05/06/2017	Página 4 de 4

Anexo 2.

Manual Conceptual Modelo de Atención, Asistencia y Reparación Integral a las Víctimas v1

Anexo 3

Instructivo para la Implementación de la Ruta Integral de Atención, Asistencia y Reparación a las Víctimas v1

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha del cambio	Descripción de la modificación
1	11/07/2014	Se identifican las actividades relacionadas a la operatividad del proceso, estableciéndose responsables y registros.
2	31/08/2015	Se modifican las actividades y su descripción acorde con la operatividad del proceso en el marco de Ruta de Atención, Asistencia y Reparación Integral
3	08/10/2015	SE ajusta el objetivo del procedimiento, las actividades y los documentos de referencia de acuerdo a la operatividad del proceso.
4	09/11/2015	Se actualizan registros de las actividades, se ajustan documentos de referencia.
5	05/06/2017	Se ajusta el objetivo del procedimiento, el alcance, los documentos de referencia y las actividades relacionando las entradas e insumos