

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		
	PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO		
	PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL - OUTBOUND		
Código: 740.04.08-15	Versión: 2	Fecha: 05/06/2017	Página 1 de 3

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 campaña de salida en el formato establecido por parte de la Misional, con el fin de atender la solicitud o brindar información para satisfacer la necesidad manifestada por el ciudadano y finaliza con el cierre de la comunicación y reporte a la Misional solicitante.

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.

Outbound: Por medio de llamadas a los teléfonos registrados por los ciudadanos, se brinda información oportuna acerca de trámites o solicitudes realizados ante la Unidad.

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.

5. CRITERIOS DE OPERACIÓN

- 5.1. Para el trámite de las solicitudes se debe diligenciar el Formato Campañas OutBound V1.
- 5.2. Las solicitudes de las campañas se deben remitir con 7 días de anticipación con el fin de garantizar la oportunidad en el desarrollo de la misma.
- 5.3. Las campañas se realizarán a partir de la demanda de las misionales en articulación con el equipo del canal.
- 5.4. La gestión Outbound se realiza a población víctima y no víctimas en el marco de la ley 1448 de 2011.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO			
	PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL - OUTBOUND			
	Código: 740.04.08-15	Versión: 2	Fecha: 05/06/2017	Página 2 de 3

- 5.5. 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.
- 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.

6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/ área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
1.	Recepcionar la solicitud de campaña de salida en el formato establecido. Ya sea para Outbound o mensaje de texto.	Formato de solicitud mensajes de texto y Formato de solicitud campañas outbound diligenciados	Profesional línea de atención telefónica.	Correo electrónico. Formato de solicitud mensajes de texto y Formato de solicitud campañas outbound	CI
2. PC.	Verificar si la solicitud de campaña cumple con los criterios establecidos. ¿Cumple con los criterios establecidos en los formatos de solicitud de campañas outbound y de solicitud de mensajes de texto Si: Pasa a la actividad 4 No: Pasa a la actividad 3.	Formato de solicitud mensajes de texto y Formato de solicitud campañas outbound diligenciados	Profesional línea de atención telefónica	Correo electrónico	CI
2.	Realizar la devolución de la solicitud con las observaciones identificadas para los ajustes correspondientes. Si no acepta la devolución se cancela la solicitud		Profesional línea de atención telefónica	Correo electrónico	CI
4.	Realizar la comunicación con la víctima por medio de una llamada o mensaje para socializar la información requerida.	Información Formato de solicitud mensajes de texto y Formato de solicitud campañas outbound diligenciados	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión	CI
5. PC	Realizar 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 6	Protocolo de atención, guion o VF	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión	CE/CI

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO			
	PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL - OUTBOUND			
	Código: 740.04.08-15	Versión: 2	Fecha: 05/06/2017	Página 3 de 3

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/ área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
	No: Fin del proceso.				
6.	Brindar o recolectar la información solicitada en la campaña.		Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión	CI/CE
7.	Realizar la validación de la información a través de las herramientas establecidas (si la campaña lo requiere)	Protocolo de atención, guion o VF	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión	CI
8.	Registrar la atención en la herramienta de gestión.		Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión	CI
9.	Cerrar comunicación. Brindar el guion de cierre.		Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión	CI
FIN					

7. ANEXOS

Anexo 1.

Formato de solicitud mensajes de texto

Anexo 2.

Formato de solicitud campañas outbound

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha del cambio	Descripción de la modificación
1	02/08/2016	Se identifican las actividades relacionadas a la operatividad del proceso, estableciéndose responsables y registros.
2	05/06/2017	Se ajusta el objetivo del procedimiento, el alcance, los documentos de referencia y las actividades relacionando las entradas e insumos.