

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		
	PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO		
	PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL – VIDEO LLAMADA		
	Código: 740.04.08-17	Versión: 2	Fecha: 05/06/2017
			Página 1 de 5

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 video llamada, por medio de la página Web www.unidadvictimas.gov.co, 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.

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.

Video Llamada: A través de la página web de la Unidad los ciudadanos se pueden contactar desde un equipo con cámara y que cuente con una velocidad de navegación igual o mayor a 1000 Kbps (1 Mb) para recibir la orientación e información que requiera.

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. Se atenderá a las personas que se comuniquen a través de la página www.unidadvictimas.gov.co, opción video llamada.
- 5.2. Para que la atención tenga una calidad de video suficiente, el computador desde el cual se solicita la atención debe contar con mínimo una (1) mega de navegación de lo contrario se atenderá por medio de chat.
- 5.3. La atención se brinda a población víctima y no víctima 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 – VIDEO LLAMADA			
	Código: 740.04.08-17	Versión: 2	Fecha: 05/06/2017	Página 2 de 5

- 5.4. 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.
- 5.5. La información se entregará directamente al ciudadano que acredite su identidad.
- 5.6. nicamente se brinda la información a un tercero en caso que la víctima sea persona mayor.
- 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.
- 5.8. 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 video llamada, por medio de la página Web www.unidadvictimas.gov.co , con el fin de atender la solicitud o brindar información para satisfacer la necesidad manifestada por el ciudadano.	Conexión del ciudadano víctima por la página web	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión	CI
2. PC.	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 víctima	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión	CI
3.	Se debe 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.	Instructivo para la Implementación de la Ruta Integral de Atención, Asistencia y Reparación a las Víctimas v1	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión	CI
4.	Validar la capacidad del canal de navegación entre la víctima y el canal telefónico y virtual. ¿La capacidad es suficiente para brindar la atención? Si: Pasa a la actividad 8. No: Pasa a la actividad 5.		Sistema de validación.	Herramienta de Gestión	CI
5.	Brindar guion que explica las complicaciones de la comunicación y ofrecer los servicios de chat.	Instructivo para la Implementación de la Ruta	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión	

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO			
	PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL – VIDEO LLAMADA			
	Código: 740.04.08-17	Versión: 2	Fecha: 05/06/2017	Página 3 de 5

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/ área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
	¿La víctima/Ciudadano acepta el servicio de chat? Si: Pasa a la actividad 6 No: Pasa a la actividad 7.	Integral de Atención, Asistencia y Reparación a las Víctimas v1			CE
6.	Activar el servicio de Chat (Remitirse al procedimiento de Atención Telefónica CHAT). Fin del Procedimiento	Instructivo para la Implementación de la Ruta Integral de Atención, Asistencia y Reparación a las Víctimas v1	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión	CI/CE
7.	Cerrar comunicación, brindar guion correspondiente.	Instructivo para la Implementación de la Ruta Integral de Atención, Asistencia y Reparación a las Víctimas v1	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión	CI
8.	Diligenciar datos personales en el cuestionario que aparece en pantalla de parte de la víctima.	Información del ciudadano/víctima	Víctima	Herramienta dispuesta para tal fin.	CI
9.	¿El ciudadano/ víctima ha realizado actualización de datos en el último mes? Si: Pasa a la actividad 11 No: Pasa a la actividad: 10		Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión	CI
10.	Realizar la actualización de datos del ciudadano que se contacta.	Información suministrada por el ciudadano víctima	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión	CI
11. 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 12 No: Fin del proceso.	Instructivo para la Implementación de la Ruta Integral de Atención, Asistencia y Reparación a las Víctimas v1	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión	CE
12.	Identificar el motivo por el cual la víctima o el ciudadano están contactando a la Entidad.	Información suministrada por el ciudadano víctima	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión	CE

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO			
	PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL – VIDEO LLAMADA			
	Código: 740.04.08-17	Versión: 2	Fecha: 05/06/2017	Página 4 de 5

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/ área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
13.	Realizar la validación de la información a través de las herramientas establecidas.		Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión	CI
14.	Tipificar en la herramienta de gestión, siguiendo las indicaciones de los protocolos establecidos.	Protocolos establecidos	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión	CI
15.	¿Se presenta caída de aplicativos? Si: Pasa a la actividad 16. No: Pasa a la actividad 17.			Herramienta de Gestión	CI
16.	Confirmar nombre completo y documento, brindar guion de caída de aplicativos y tipificar la video llamada en la herramienta de gestión.	Instructivo para la Implementación de la Ruta Integral de Atención, Asistencia y Reparación a las Víctimas v1	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión	CI
17.	Tipificar en la herramienta de gestión, siguiendo las indicaciones de los protocolos establecidos.	Protocolos definidos	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión	CI
18.	Ofrecer al ciudadano o víctimas la encuesta de satisfacción, ¿El ciudadano acepta realizar la encuesta de satisfacción? Si: Paso a la actividad 19 No: Paso a la actividad 20.		Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión	CI
19.	Diligenciar encuesta de satisfacción.	Información suministrada por el ciudadano víctima	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión	CE
20.	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: SERVICIO AL CIUDADANO		
	PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL – VIDEO LLAMADA		
	Código: 740.04.08-17	Versión: 2	Fecha: 05/06/2017
			Página 5 de 5

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	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.