 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	GUÍA PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL		Código: 320,04,04-1
	Proceso Servicio al Ciudadano		Versión: 01
	Procedimiento Canal Telefónico		Fecha: 29/10/2019 Página 1 de 16

- 1. OBJETIVO:** Presentar los servicios de atención que contiene el canal telefónico y virtual con el fin de establecer los parámetros para garantizar un canal eficiente de comunicación e información a las víctimas del conflicto armado en el marco de la política pública y lineamientos de la Entidad para la atención, orientación y el trámite de solicitudes.
- 2. ALCANCE:** Inicia con la descripción de los servicios que presta el canal telefónico y virtual y termina con la atención a los ciudadanos de acuerdo con el servicio.

3. DEFINICIONES:

Agente/Orientador: Persona encargada de brindar atención y orientación a los ciudadanos por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano, a través del 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.

Ciudadano: Persona natural o jurídica, que requiere la realización de un trámite.

Inbound: Recepción de llamadas para brindar, orientación, información y tramite al ciudadano sobre solicitudes de su caso puntual o información general de la Entidad.


Mensajes POM: Plataforma tecnológica que realiza la programación de un mensaje de voz a los números de contacto del ciudadano, quien una vez contesta la llamada, se reproduce automáticamente el mensaje, el cual permite escucharse nuevamente en caso de que el ciudadano lo requiera.

Llamadas de salida: Son las llamadas telefónicas que se realizan desde la Unidad para las Víctimas, de acuerdo con la solicitud realizada por las diferentes áreas de la entidad, teniendo en cuenta los requerimientos y dirigidas a la población establecida de manera previa.

Outbound: Estrategia donde la comunicación se realiza desde la Entidad, a través del Grupo de Servicio al Ciudadano hacia las víctimas del conflicto armado, a través de llamadas telefónicas de salida, envío de mensajes de texto y grabaciones de un mensaje de voz a los números de contacto del ciudadano. Esto se realiza cuando la Unidad para las Víctimas requiere transmitir información a las víctimas del conflicto armado.

SGV: Sistema de Gestión para las Víctimas que consiste en una aplicación web para el registro y gestión de todos los trámites y orientaciones que brindan las personas encargadas de atender a las víctimas en los canales presencial, telefónico y virtual. La herramienta permite medir la trazabilidad y gestión de cada uno de los procesos al interior de la Unidad para las Víctimas de las diferentes solicitudes que se registran en la misma

SMS: Mensajes de texto

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	GUÍA PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL		Código: 320,04,04-1
	Proceso Servicio al Ciudadano		Versión: 01
	Procedimiento Canal Telefónico		Fecha: 29/10/2019 Página 2 de 16

4. ACTIVIDADES:

Los ciudadanos pueden resolver inquietudes a través de los servicios que se describirán a continuación:

- ✓ Solicitudes de atención humanitaria.
- ✓ Agendamiento para la entrevista única
- ✓ Procesos y trámites sobre indemnización
- ✓ Novedades en el registro
- ✓ Oferta institucional
- ✓ Quejas, reclamos denuncias y acciones constitucionales entre otros.

1. Servicio Inbound.

El servicio de Inbound está enfocado a la atención telefónica para los ciudadanos mediante el ingreso de llamadas a la herramienta del canal de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, a través de las líneas 018000911119 o la línea telefónica local – Bogotá 4261111.

Las líneas de atención telefónicas a nivel nacional son exclusivas para la atención a los ciudadanos(as) en los trámites y servicios que presta la Entidad y para recepción y seguimiento de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.


La marcación se puede realizar desde teléfonos filios o celulares, a los números, sin embargo, cuando se utilicen estos últimos, la calidad de la comunicación depende de la cobertura y señal del operador celular.

El horario de atención es de lunes a viernes de 7 AM a 9 PM y sábados de 8 Am a 5PM

Por medio de éstas no se atienden aspectos administrativos, en general, tales como: transferencia de llamadas entre servidores o contratista de las dependencias o procesos contractuales.

¿Cómo comunicarse con las líneas telefónicas?

1. Marcar desde el teléfono o celular o fijo al 018000911119 o en Bogotá al 4261111.
2. Digitar el número de cedula y realizar la confirmación del mismo.
3. Seleccionar la opción de consulta.
4. Luego de seleccionar la opción, espera en línea para ser atendido.

 <p>El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	GUÍA PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL		Código: 320,04,04-1
	Proceso Servicio al Ciudadano		Versión: 01
	Procedimiento Canal Telefónico		Fecha: 29/10/2019 Página 3 de 16

2. Servicio para Fax y correo

Este servicio hace parte de los canales de atención de la Unidad para las víctimas a través del Canal Telefónico y Virtual, tiene como objetivo gestionar la recepción de documentos vía fax y a través del correo unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co; asociados a las solicitudes que requiera el ciudadano, para adelantar las consultas o subsanar información frente a Novedades, actualizaciones (entre otros) de información interna o de registro de la Unidad.


Para acceder al servicio de Fax los ciudadanos deben comunicarse con las líneas de atención nacional 018000911119 y local para la ciudad de Bogotá 4261111, opción 8. El horario de atención para el servicio es de lunes a viernes de 7:00 am a 9:00 pm y sábados de 7:00 am a 5:00 pm.

La recepción de documentos a través del correo unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co se realiza en línea por lo cual está disponible 7 x 24.

Este servicio funciona a través de las líneas de atención telefónicas es exclusivo para la atención a los ciudadanos(as) para recepción y seguimiento de documentos, peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

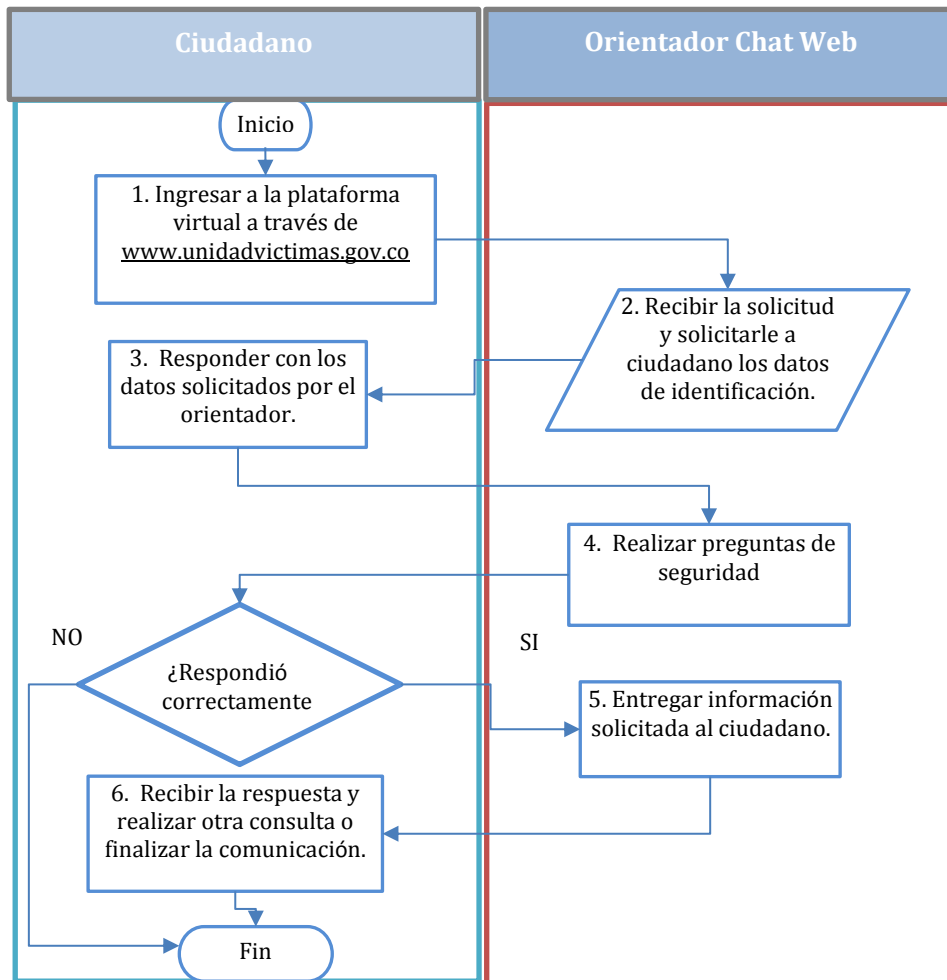
3. Estrategias de atención virtual

La Unidad para las víctimas dispone de una serie de servicios de atención virtual, mediante los cuales el ciudadano(a) – usuario(a) puede acceder a los trámites, servicios e información en general sobre la Entidad.


 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	GUÍA PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL		Código: 320,04,04-1
	Proceso Servicio al Ciudadano		Versión: 01
	Procedimiento Canal Telefónico		Fecha: 29/10/2019 Página 4 de 16

3.1 Chat web

A continuación, se presenta el flujograma y descripción de actividades del servicio chat web



Para acceder a este servicio se debe contar con un computador de mesa o portátil, con acceso a internet, la calidad de la conexión dependerá del operador de internet y la cobertura de la zona. El ciudadano debe tener como mínimo, conocimientos básicos en computación y uso de internet

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	GUÍA PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL		Código: 320,04,04-1
	Proceso Servicio al Ciudadano		Versión: 01
	Procedimiento Canal Telefónico		Fecha: 29/10/2019
			Página 5 de 16

1. A esta estrategia se accede a través de la página web institucional www.unidadvictimas.gov.co, en la opción de chat, la cual es ubicada en el costado derecho de la página.




Una vez haya dado click, se habilitará el formulario de ingreso.

! Bienvenido al servicio de chat !

Nombre (*):	<input type="text" value="Nombre"/>
Tipo de identificación (*):	<input type="text" value="Cédula de ciudadanía"/>
Número de identificación (*):	<input type="text" value="Identificación"/>
País de residencia (*):	<input type="text" value="Colombia"/>
Teléfono (*):	<input type="text" value="57"/> <input type="text" value="Teléfono"/>
Correo electrónico :	<input type="text" value="Correo Electronico"/>
Tipo solicitud (*):	<input type="text" value="Tipo de solicitud"/>

Diligenciar el formulario y aceptar los términos y condiciones para el manejo de la información, establecidos por la Unidad. El horario de atención es de lunes a viernes de 7 AM a 9 PM y sábados de 8Am a 5PM

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	GUÍA PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL		Código: 320,04,04-1
	Proceso Servicio al Ciudadano		Versión: 01
	Procedimiento Canal Telefónico		Fecha: 29/10/2019
			Página 6 de 16


2. Recibir la información enviada por el ciudadano, verificar el tipo de solicitud y solicitar datos de identificación para corroborar que se encuentre en el sistema.
3. Responder con los datos solicitados por el orientador. Indicar la información solicitada por el Orientador para realizar la validación y/o actualización de datos y poder dar inicio al trámite.
4. Realizar las preguntas de seguridad al ciudadano. Si el ciudadano responde acertadamente a las preguntas de seguridad se debe proseguir con la solicitud, de lo contrario se debe finalizar el trámite.
5. Entregar información solicitada al ciudadano: Una vez el ciudadano haya respondido adecuadamente sobre las preguntas requeridas, se debe brindar la información solicitada y preguntarle al ciudadano si tiene alguna inquietud adicional.
6. Recibir la respuesta y realizar otra consulta o finalizar la comunicación. Después de recibir la información, debe mencionar si esta es la adecuada o si presenta una inquietud adicional, de lo contrario se finaliza la comunicación donde automáticamente el ciudadano recibe acceso a la encuesta de satisfacción.

3.2 Video llamada

Este servicio de la Unidad para las víctimas ofrece la posibilidad de interactuar con los ciudadanos a través de las nuevas tecnologías y a las personas con discapacidad, ya que se cuenta con orientadores para la lengua de señas

Para acceder a este servicio se debe contar con un computador de mesa o portátil equipado con cámara web, micrófono y audífonos o altavoces; el acceso a internet deberá contar con una velocidad de navegación igual o superior a 1 Mb, para garantizar la calidad del contacto. Este servicio esta recomendado para Windows 7 o para sistemas operativos superiores y se debe navegar a través de Google Chrome

A esta estrategia se accede a través de la página web institucional www.unidadvictimas.gov.co, en la opción de video llamada, la cual es ubicada en el costado derecho de la página.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	GUÍA PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL		Código: 320,04,04-1
	Proceso Servicio al Ciudadano		Versión: 01
	Procedimiento Canal Telefónico		Fecha: 29/10/2019
			Página 7 de 16



Una vez haya dado click, se habilitará el formulario de ingreso.

¡Bienvenido al servicio de Video Llamada!

Nombres: ()*

Tipo de Documento ()*

Número de Identificación: ()*


Pais de residencia ()*

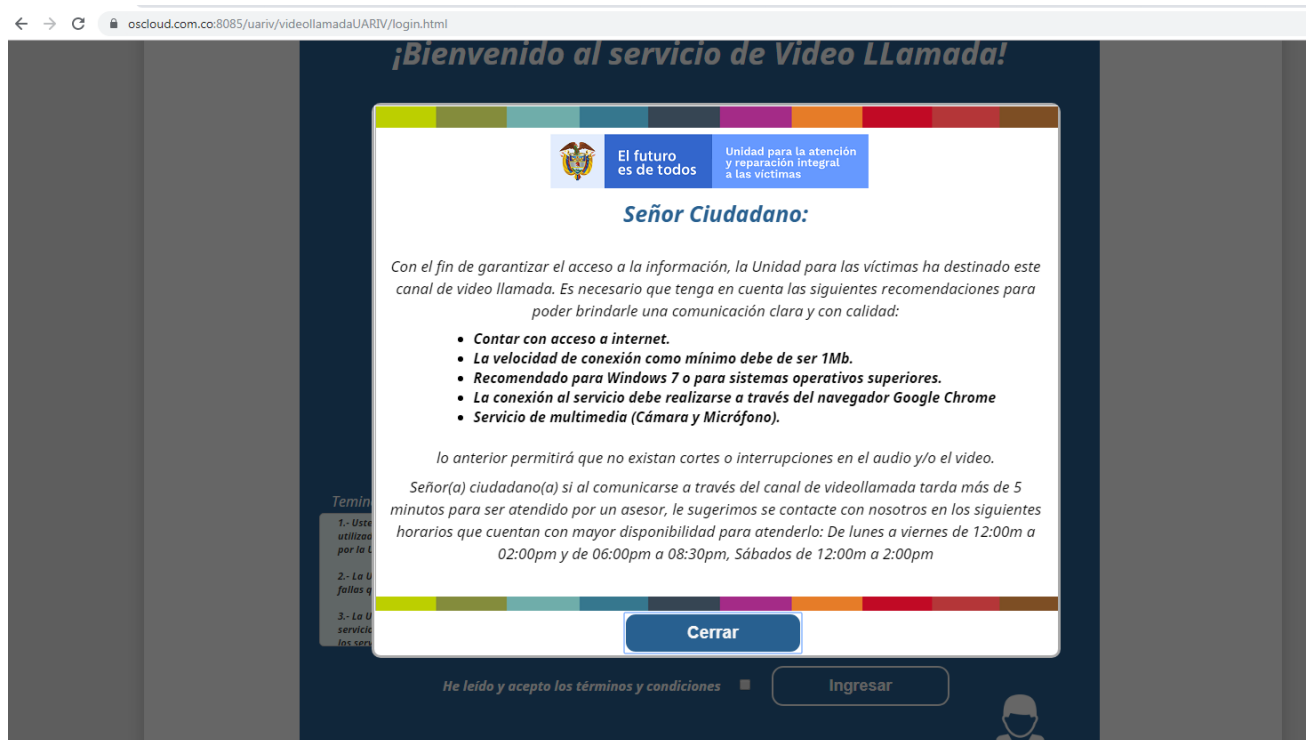
Teléfono fijo o celular: ()*

Correo electrónico:


Sala

A continuación, a parecen las recomendaciones que permiten acceder al video llamada El horario de atención es de lunes a viernes de 7 AM a 9 PM y sábados de 8Am a 5PM

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	GUÍA PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL		Código: 320,04,04-1
	Proceso Servicio al Ciudadano		Versión: 01
	Procedimiento Canal Telefónico		Fecha: 29/10/2019
			Página 8 de 16



2. Recibir la solicitud y solicitarle al ciudadano los datos de identificación. Recibir la información enviada por el ciudadano, verificar el tipo de solicitud y solicitar datos de identificación para corroborar que se encuentre en el sistema.
3. Responder con los datos solicitados por el orientador. Indicar la información solicitada por el Orientador para realizar la validación y/o actualización de datos y poder dar inicio al trámite.
4. Realizar las preguntas de seguridad al ciudadano: Si el ciudadano responde acertadamente a las preguntas de seguridad se debe proseguir con la solicitud, de lo contrario se debe finalizar el trámite.
5. Entregar información solicitada al ciudadano: Una vez el ciudadano haya respondido adecuadamente sobre las preguntas requeridas, se debe brindar la información solicitada y preguntarle al ciudadano si tiene alguna inquietud adicional.
6. Recibir la respuesta y realizar otra consulta o finalizar la comunicación. Después de recibir la información, debe mencionar si esta es la adecuada o si presenta una inquietud adicional, de lo contrario se finaliza la comunicación donde automáticamente el ciudadano recibe acceso a la encuesta de satisfacción.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	GUÍA PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL		Código: 320,04,04-1
	Proceso Servicio al Ciudadano		Versión: 01
	Procedimiento Canal Telefónico		Fecha: 29/10/2019 Página 9 de 16

3.3 SMS Chat


El Canal SMS chat es un servicio de contacto, que presta la Unidad de Víctimas, para que los ciudadanos puedan solicitar información de sus trámites con la Unidad, a través de sus teléfonos celulares. El ciudadano se puede contactar a través de un mensaje de texto SMS, enviado al código 87305 desde su teléfono celular. Este mensaje no requiere conexión a internet, ni contar con saldo disponible, tampoco genera costo para el ciudadano, ni tiene como requisito que se realice desde un teléfono inteligente, por el contrario, este canal está pensado para que el contacto se pueda efectuar desde los teléfonos celulares más básicos.

Uno de los condicionamientos de este canal, es que el ciudadano que se contacta tiene la posibilidad de enviar hasta 5 mensajes diarios para realizar sus consultas.

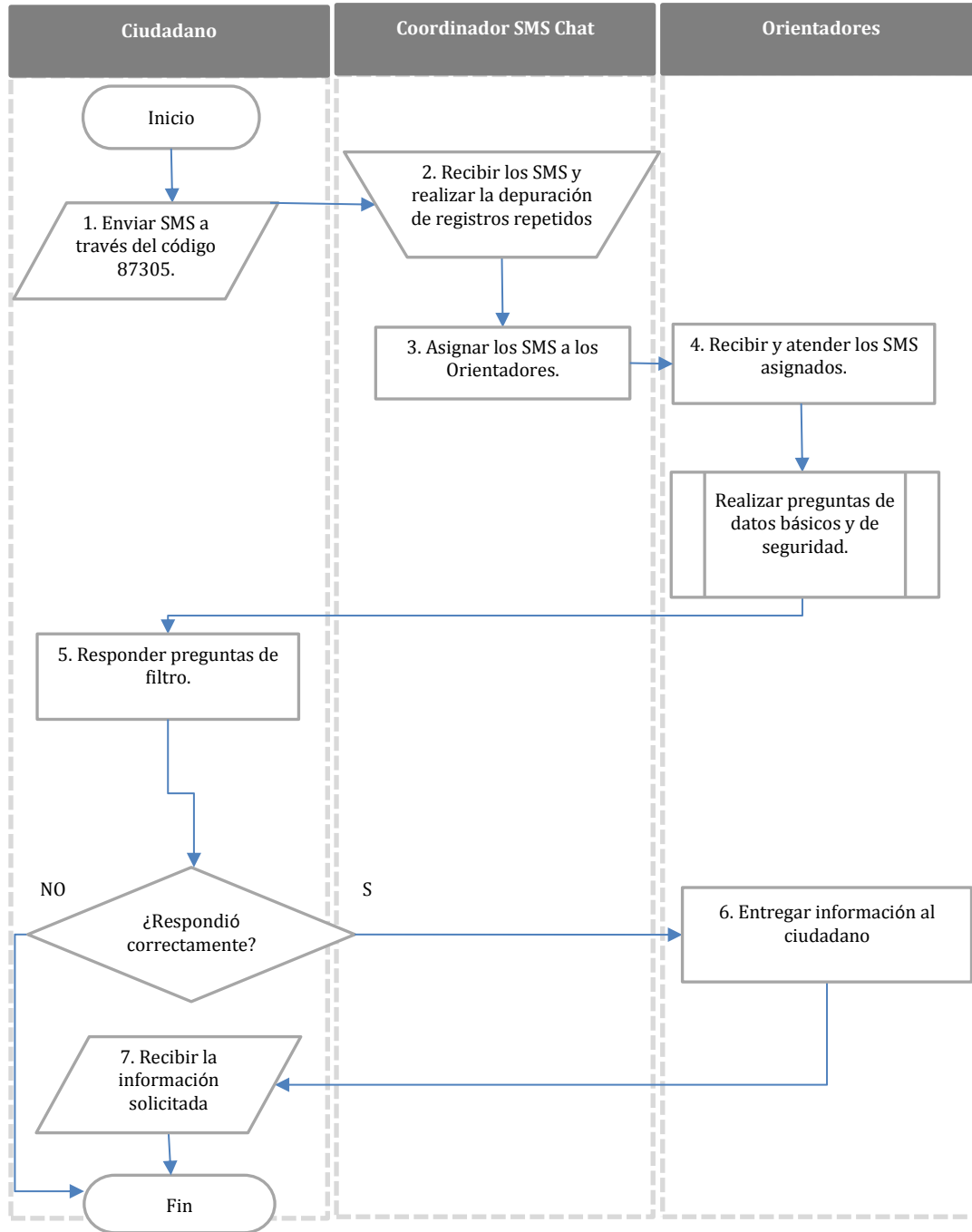
El servicio SMS Chat, es un proceso asincrónico, es decir que los mensajes no se gestionan inmediatamente sino en la medida en que sean asignados a los orientadores. Aunque no tiene asociado un Tiempo Medio de Operación – TMO desde su inicio hasta su finalización, sí mide la productividad de acuerdo con las interacciones realizadas por cada orientador, en un periodo de tiempo determinado.


En caso de que haya falla o intermitencia de los aplicativos de consulta de información de las víctimas (SGV y Vivanto), El sistema genera una respuesta automática indicando al ciudadano que debe comunicarse nuevamente. Los mensajes que se utilizan son:

- Mensaje Inicial Fuera de horario: *“Estimado usuario, nuestro horario de atención es de lunes a viernes hábiles 7 am a 9 pm. Sábado de 7 am a 5 pm. Por favor intente de nuevo en estos horarios.”*
- Nuevo Mensaje de Evacuación: *“Estimado ciudadano en el momento el sistema presenta una actualización de datos, comuníquese en el transcurso del día para atender su solicitud. Unidad Víctimas.”*

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	GUÍA PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL		Código: 320,04,04-1
	Proceso Servicio al Ciudadano		Versión: 01
	Procedimiento Canal Telefónico		Fecha: 29/10/2019 Página 10 de 16

A continuación, se presenta el Flujoograma y Descripción de Actividades del Canal SMS Chat



 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	GUÍA PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL		Código: 320,04,04-1
	Proceso Servicio al Ciudadano		Versión: 01
	Procedimiento Canal Telefónico		Fecha: 29/10/2019 Página 11 de 16


3.3.1 Descripción de Actividades.

1. Enviar MSM de texto al código 87305 desde cualquier teléfono celular y cualquier operador con el servicio de envío y recepción de mensajes de texto activo, se podrá escribir al código 87305, el mensaje no debe superar 160 caracteres contando espacios y omitir caracteres especiales tildes y asteriscos, ejemplo: (´, *, - , /). En el mensaje de texto escribir nombre completo, número de cedula de ciudadanía y la consulta a realizar.
2. Recibir los SMS y realizar la verificación de registros. Diariamente llegan los SMS a la plataforma, los orientadores deben verificar la bandeja, se puede decir que los casos son semipermanentes, es decir que un solo Orientador regula y responde la trazabilidad de los mensajes del ciudadano. Si el ciudadano no responde durante máximo 4 horas este caso se cierra y en el momento de la contestación se resigna a otro Orientador.
3. Asignar los mensajes de texto a los Orientadores.
4. Recibir los SMS asignados e iniciar la atención del caso cumpliendo con el protocolo de atención. Solicitar los datos básicos del ciudadano, (Nombre completo, cédula de ciudadanía y fecha de expedición) Si el ciudadano responde acertadamente, continuar con las preguntas de seguridad (año y municipio de desplazamiento, etc.).
5. Responder preguntas de filtro. Responder acertadamente la información solicitada por el Orientador.
6. Entregar información al ciudadano Validar que las respuestas enviadas por el ciudadano este correcta y luego entregar la información solicitada. Dado el caso que las respuestas sean incorrectas, se deberá indicar al ciudadano que debe volver a radicar la solicitud.
7. Enviar al ciudadano a vía SMS la información de sus trámites con la unidad.

A través de este mismo código, los orientadores brindaran la información correspondiente a lo solicitado por un medio eficaz, sin filas ni desplazamientos innecesarios.

La velocidad de envío y recepción de los mensajes de texto dependen de la cobertura y señal del operador celular.

El horario de atención es de lunes a viernes de 7 AM a 9 PM y sábados de 8Am a 5PM

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	GUÍA PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL		Código: 320,04,04-1
	Proceso Servicio al Ciudadano		Versión: 01
	Procedimiento Canal Telefónico		Fecha: 29/10/2019 Página 12 de 16

4. Campañas Outbound

El Grupo de Servicio al Ciudadano, a través del Canal Telefónico y Virtual, establece y presenta los parámetros que deben contener las solicitudes de campañas outbound remitidos desde las diferentes áreas de la Unidad para las Víctimas.


El trámite que se realiza desde la estrategia de outbound comprende:

- Llamadas de salida.
- SMS (mensajes de texto).
- Agente Virtual

Para tramitar las solicitudes que requieran campañas outbound a través de las anteriores modalidades, se debe tener en cuenta lo siguiente:

1. El enlace¹ del área que requiere la campaña outbound solicita al Grupo de Servicio al Ciudadano, a través del Canal Telefónico y Virtual, la campaña outbound, en alguna de sus modalidades, a través de los correos establecidos por el Grupo de Servicio al Ciudadano. En el correo de la solicitud se debe indicar en el asunto el nombre específico de la campaña a solicitar; adicionalmente, es indispensable adjuntar los formatos establecidos totalmente diligenciados. Estos formatos están disponibles en <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/NODE/37966> y <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/NODE/38044>.
2. Para las solicitudes de campañas outbound que se requieran desde las Direcciones Territoriales es necesario que se soliciten al correo acompanamientoterritorial@unidadvictimas.gov.co. Para estos casos el enlace será una persona de la línea de acción de Acompañamiento Territorial de la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria.
3. Las solicitudes de las campañas de llamadas de salida, mensajes de texto o agente virtual deben ser remitidas en el horario de 8:00 am a 5:00 pm, de lunes a viernes; lo que se reciba después de este horario será tramitado el día hábil siguiente a la solicitud. Así mismo, deben ser remitidas con un tiempo de anticipación de 5 días hábiles a la fecha en que se espera gestionar la campaña correspondiente.

¹ El enlace del área que requiere la campaña outbound será la persona a la cual se comunicarán las inquietudes, devoluciones e informes de la campaña outbound.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	GUÍA PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL		Código: 320,04,04-1
	Proceso Servicio al Ciudadano		Versión: 01
	Procedimiento Canal Telefónico		Fecha: 29/10/2019
			Página 13 de 16

4. Los datos registrados en los formatos establecidos para las campañas outbound deben ser el resultado de un proceso de ACREDITACIÓN por parte de la Red Nacional de Información, esto con el fin de evitar reprocesos en los trámites establecidos y en el cumplimiento de los tiempos acordados.

5. La población a contactar debe ser focalizada por el área solicitante de manera que se facilite la comunicación y la información pueda ser transmitida a la víctima de una manera sencilla y eficaz.

6. Una vez recibida la solicitud de campaña outbound por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano, se realiza una evaluación de la viabilidad de la misma un día hábil posterior a la recepción. En caso de que sea viable se remite al operador; en caso contrario, se devolverá al área solicitante informando el motivo (capacidad operativa, información insuficiente o mal diligenciada, entre otros). En el evento en que la solicitud sea devuelta al área solicitante porque el formato no cumple con los requisitos, los tiempos se contarán a partir del momento en que se remita la información de acuerdo con lo establecido por el Grupo de Servicio al Ciudadano.

7. La entrega de resultados de las campañas outbound se realizarán máximo dos días hábiles después de la finalización de la campaña outbound. En estos informes se incluirá la siguiente información, según la modalidad.

LLAMADAS DE SALIDA


% Contactabilidad: corresponde a la comunicación telefónica de la base asignada para gestión; es decir las llamadas que se realizaron de los registros que se lograron cargar para la gestión.

% Efectividad: corresponde al porcentaje de los ciudadanos con los cuales se logra el objetivo de la campaña.

Depuración: en el proceso de alistamiento de la campaña se identifican los números válidos, los duplicados, los que no tienen datos de contacto y los que no tienen un número válido, con el fin de establecer los registros a los que se realizará la marcación.

Contactos efectivos: número de ciudadanos con los que se logró el contacto.

Contactos no efectivos: número de ciudadanos con los que no se logró el contacto.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	GUÍA PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL		Código: 320,04,04-1
	Proceso Servicio al Ciudadano		Versión: 01
	Procedimiento Canal Telefónico		Fecha: 29/10/2019 Página 14 de 16

SMS (MENSAJES DE TEXTO)

Depuración: en el proceso de alistamiento de la campaña se identifican los números válidos, los duplicados, los que no tienen datos de contacto y los que no tienen un número válido, con el fin de establecer los registros a los que se realizará en envío de mensajes.

% Efectividad de la base: son los mensajes que se remitieron de la base solicitada.

% Efectividad SMS: son los mensajes que se remitieron de la base depurada.

AGENTE VIRTUAL

Depuración: en el proceso de alistamiento de la campaña se identifican los números válidos, los duplicados, los que no tienen datos de contacto y los que no tienen un número válido, con el fin de establecer los registros a los que se realizará en envío de mensajes.

% Efectividad: corresponde al porcentaje de los ciudadanos con los cuales se logra el objetivo de la campaña.


Contactos efectivos: número de ciudadanos con los que se logró el contacto.

Contactos no efectivos: número de ciudadanos con los que no se logra realizar el contacto, es decir, no realiza la escucha del mensaje por parte del ciudadano.

8. Los tiempos de duración de las campañas outbound dependerán tanto de la capacidad operativa, como del número de registros solicitados. Los tiempos acordados para la gestión y se pueden ver afectados por fallas o intermitencias en las herramientas tecnológicas.

9. Formato

- En las columnas de “TELÉFONO” deben registrar 10 caracteres para telefonía móvil. Adicionalmente los tres números iniciales deben corresponder a operadores nacionales, por lo tanto, deben iniciar con el número 3. Cada número de contacto debe ocupar una celda de Excel tal como se encuentra en la estructura del formato.
- Para citaciones al Punto de Atención o Centro Regional es fundamental tener en cuenta los horarios de apertura y cierre de estos. Así mismo, se debe incluir la dirección correcta del punto al que se está citando.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	GUÍA PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL		Código: 320,04,04-1
	Proceso Servicio al Ciudadano		Versión: 01
	Procedimiento Canal Telefónico		Fecha: 29/10/2019 Página 15 de 16

4.1 REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS POR MODALIDAD DE CAMPAÑA OUTBOUND

LLAMADAS DE SALIDA


- Para teléfonos fijos se requiere que la longitud de los números no supere ni sea inferior a 7 caracteres. Así mismo, es necesario que se relacione el departamento y municipio de ubicación con el fin de identificar el indicativo de marcación.
- Para telefonía móvil se requiere que la longitud de los números sea de 10 caracteres e iniciar con el número 3.
- El diligenciamiento del campo “PROTOCOLO PARA LA CAMPAÑA” del formato Solicitud Campañas Outbound, debe realizarse en lenguaje claro, de manera que la información a transmitir sea fácil de comprender para el orientador y la víctima. No es necesario plasmar los diálogos protocolarios de saludo y despedida, ya que el canal los tiene establecidos de manera estándar; únicamente se requiere la información puntual que se debe transmitir.
- En caso de requerirse un espacio de capacitación a los orientadores para el desarrollo de la campaña solicitada, se coordinará con el enlace del área solicitante.
- Para campañas que requieran de un agendamiento a la víctima se debe tener en cuenta la capacidad operativa para atender las citas programadas, el ausentismo por parte de las personas que atenderán las citas, los horarios de atención de los puntos donde se cita y la georreferenciación de los puntos donde se agendarán a las víctimas, entre otros.

AGENTE VIRTUAL

Para esta modalidad aplican las mismas condiciones manejadas en las solicitudes de llamadas de salida, incluyendo el formato de solicitud.

SMS (MENSAJES DE TEXTO)

- El formato Solicitud Mensajes de Texto cuenta con campos destinados para los siguientes casos: envío del mensaje masivo o si se requiere un mensaje individual.
- La construcción del mensaje a transmitir se encuentra a cargo del área que requiere enviar información. Desde el canal se brinda la asesoría para orientar la mejor manera de construir los mensajes.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	GUÍA PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL		Código: 320,04,04-1
	Proceso Servicio al Ciudadano		Versión: 01
	Procedimiento Canal Telefónico		Fecha: 29/10/2019
			Página 16 de 16

- El mensaje no debe superar los 160 caracteres contando espacios y nombres del ciudadano en caso de que se incluyan. Se deben omitir caracteres especiales, no se deben tener tildes, asteriscos (´, *, - , /).
- El mensaje debe estar en mayúscula fija.

5. ANEXOS

Anexo 1. Procedimiento Canal Telefónico

6. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	29/10/2019	Creación de la Guía para la atención telefónico y virtual de acuerdo con la estructura documental.