

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL – OUTBOUND		CÓDIGO 740.04.08-15 VERSIÓN 01 FECHA 02/08/2016 PÁGINA 1 de 3
	PROCESO DE GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN		
ELABORÓ SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA	REVISÓ SUBDIRECTOR TÉCNICO ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA	APROBÓ DIRECTOR TÉCNICO GESTIÓN SOCIAL Y HUMANITARIA	

1. OBJETIVO

Atender, orientar y direccionar adecuadamente al ciudadano en general o víctima del conflicto armado, otorgando una respuesta efectiva a sus solicitudes a través del adecuado uso de herramientas tecnológicas, sistemas de información y recursos brindados por la Unidad para las Víctimas.

2. ALCANCE

El proceso inicia con la recepción de la comunicación 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.

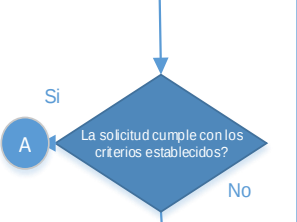
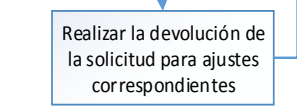
3. DEFINICIONES

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.

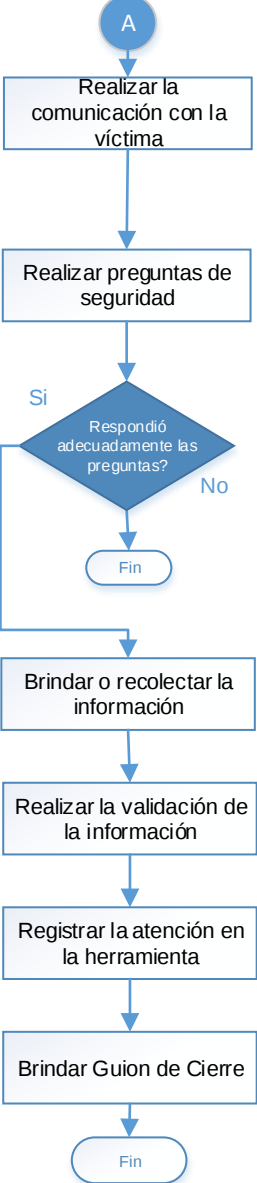
Outbound: Por medio de llamadas a los teléfonos registrados por los ciudadanos, se brinda información oportuna acerca de trámites o solicitudes realizados ante la Unidad.

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.

4. ACTIVIDADES

No	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
1		Recepcionar la solicitud de campaña de salida en el formato establecido. Ya sea para Outbound o mensaje de texto.	Profesional línea de atención telefónica.	Correo electrónico. Formatos de campañas outbound y de mensajes de texto
2 P.C		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.	Profesional línea de atención telefónica	Correo electrónico
3		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

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL – OUTBOUND		CÓDIGO 740.04.08-15 VERSIÓN 01 FECHA 02/08/2016 PÁGINA 2 de 3
	PROCESO DE GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	
SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA	SUBDIRECTOR TÉCNICO ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA	DIRECTOR TÉCNICO GESTIÓN SOCIAL Y HUMANITARIA	

4		Realizar la comunicación con la víctima por medio de una llamada o mensaje para socializar la información requerida.	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión
5 P.C		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 No: Fin del proceso.	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión
6		Brindar o recolectar la información solicitada en la campaña.	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión
7		Requiere validación de la información a través de las herramientas establecidas (si la campaña lo requiere)	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión
8		Registrar la atención en la herramienta de gestión.	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión
9		Cerrar comunicación. Brindar el guion de cierre.	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Formatos.

1. Formato de solicitud mensajes de texto
2. Formato de solicitud campañas outbound

ANEXOS

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL – OUTBOUND		CÓDIGO 740.04.08-15 VERSIÓN 01 FECHA 02/08/2016 PÁGINA 3 de 3
	PROCESO DE GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN		
ELABORÓ SUBDIERCCIÓN DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA	REVISÓ SUBDIRECTOR TÉCNICO ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA	APROBÓ DIRECTOR TÉCNICO GESTIÓN SOCIAL Y HUMANITARIA	

Anexo 1 Control de cambios

ANEXO 1: CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Ítem del cambio	Cambio realizado	Motivo del cambio	Fecha del cambio