

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL – VIDEO LLAMADA		CÓDIGO 740.04.08-17 VERSIÓN 01 FECHA 02/08/2016 PÁGINA 1 de 4
	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	

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.unidadadvictimas.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.

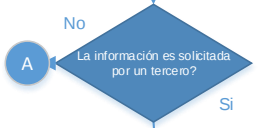
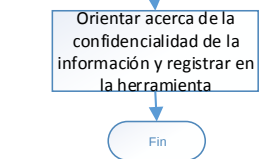
3. DEFINICIONES

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.

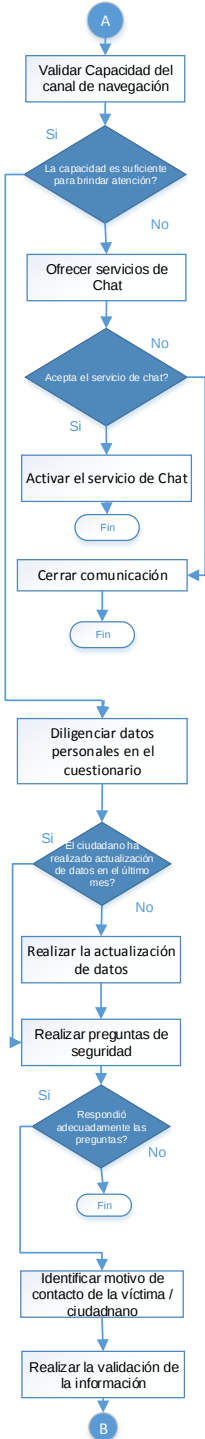
Video Llamada: A través de la página web de la Unidad los ciudadanos se pueden contactar desde un equipo con cámara y que cuente con una velocidad de navegación igual o mayor a 1000 Kbps (1 Mb) para recibir la orientación e información que requiera.

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.

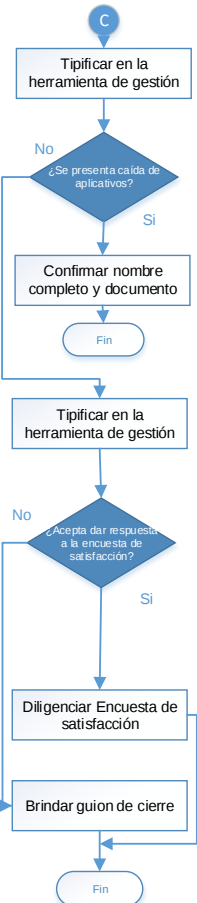
4. ACTIVIDADES

No	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
1		Recepcionar video llamada, por medio de la página Web www.unidadadvictimas.gov.co , con el fin de atender la solicitud o brindar información para satisfacer la necesidad manifestada por el ciudadano.	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión
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.	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión
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.	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL – VIDEO LLAMADA		CÓDIGO 740.04.08-17 VERSIÓN 01 FECHA 02/08/2016 PÁGINA 2 de 4
	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		Validar la capacidad del canal de navegación entre la víctima y el canal telefónico y virtual. ¿La capacidad es suficiente el para brindar la atención? Si: Pasa a la actividad 8. No: Pasa a la actividad 5.	Sistema de validación.	Herramienta de Gestión
5		Brindar guion que explica las complicaciones de la comunicación y ofrece los servicios de chat. ¿La víctima/Ciudadano acepta el servicio de chat? Si: Pasa a la actividad 6 No: Pasa a la actividad 7.	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión
6		Activar el servicio de Chat (Remitirse la procedimiento de SMS Chat). Fin del Procedimiento	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión
7		Cerrar comunicación se brinda guion correspondiente.	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión
8		Diligenciar datos personales en el cuestionario que aparece en pantalla de parte de la víctima.	Victima	Herramienta dispuesta para tal fin.
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
10		Realizar la actualización de datos del ciudadano que se contacta.	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión
11 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 12 No: Fin del proceso.	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión
12		Identificar el motivo por el cual la víctima o el ciudadano están contactando a la Entidad.	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión
13		Realizar la validación de la información a través de las herramientas establecidas.	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL – VIDEO LLAMADA		CÓDIGO 740.04.08-17 VERSIÓN 01 FECHA 02/08/2016 PÁGINA 3 de 4
	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	

14		Tipificar en la herramienta de gestión, siguiendo las indicaciones de los protocolos establecidos.	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión
15		¿Se presenta caída de aplicativos? Si: Pasa a la actividad 16. No: Pasa a la actividad 17.		
16		Confirmar nombre completo y documento, brindar guion de caída de aplicativos y tipificar la video llamada en la herramienta de gestión.	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión
17		Tipificar en la herramienta de gestión, siguiendo las indicaciones de los protocolos establecidos.	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión
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
19		Diligenciar encuesta de satisfacción.	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión
20		Brindar guion de cierre Cerrar comunicación.	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Formatos.

1. Manual Operativo Ruta de Atención, Asistencia y Reparación Integral a las Víctimas del Conflicto Armado v1
2. Manual Conceptual Modelo de Atención, Asistencia y Reparación Integral a las Víctimas v1
3. Instructivo para la Implementación de la Ruta Integral de Atención, Asistencia y Reparación a las Víctimas v1
4. Ruta de Acciones Constitucionales.
5. Ruta Asistencia.
6. Ruta Directorios.
7. Ruta oferta institucional.
8. Ruta Otros guiones.
9. Ruta Registro.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL – VIDEO LLAMADA		CÓDIGO 740.04.08-17 VERSIÓN 01 FECHA 02/08/2016 PÁGINA 4 de 4
	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	

10. Ruta Reparación.

ANEXOS

Anexo 1 Control de cambios

ANEXO 1: CONTROL DE CAMBIOS

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