

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		
	PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO		
	PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN TELEFÓNICA CHAT		
	Código: 740.04.08-16	Versión: 2	Fecha: 05/06/2017

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 por Chat web, por medio de la página Web www.unidadvictimas.gov.co, y finaliza con la tipificación en la herramienta de gestión, siguiendo las indicaciones de los protocolos establecidos.

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.

Chat Web: A través de la página web de la Unidad, los ciudadanos pueden acceder a este servicio y un orientador en línea brindará la información y orientación 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. 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 chat.
- 5.2. La atención se brinda a población víctima y no víctima en el marco de la Ley 1448 de 2011.
- 5.3. Se atenderá a las personas que se comuniquen en entre las 7 de la mañana y 9 de la noche de lunes a viernes y sábados de 7 a 5.
- 5.4. La información se entregará directamente al ciudadano que acredite su identidad.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO			
	PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN TELEFÓNICA CHAT			
	Código:740.04.08-16	Versión: 2	Fecha: 05/06/2017	Página 2 de 4

- 5.5. Únicamente se brinda la información a un tercero en caso que la víctima sea persona mayor.
- 5.6. 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.
- 5.7. 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.	Recibir la comunicación del ciudadano o víctima por Chat web, 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 (Atención o Ayuda Humanitaria, Registro, Reparación (entre otros)).	Solicitud del ciudadano o víctima	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 los ciudadanos víctimas y sistemas de información	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión	CI
3.	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.	¿El ciudadano/ víctima ha realizado actualización de datos en el último mes? Si: Pasa a la actividad:6 No: Pasa a la actividad: 5		Orientador Telefónico	Correo electrónico	CI
5.	Realizar la actualización de datos del ciudadano que se contacta.	Información suministrada por los ciudadanos víctimas y	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión	CE

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO			
	PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN TELEFÓNICA CHAT			
	Código: 740.04.08-16	Versión: 2	Fecha: 05/06/2017	Página 3 de 4

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/ área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
		sistemas de información			
6. 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 7. 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	CI/CE
7.	¿Se presenta caída de aplicativos? Si: Pasa a la actividad 8. No: Pasa a la actividad 9.		Orientador Telefónico	Correo electrónico	CI
8.	Confirmar nombre completo y documento, brindar guion de caída de aplicativos y tipificar en la herramienta de gestión.	Guion de caída de aplicativos y tipificar en la herramienta de gestión	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión	CI
9.	Identificar el motivo por el cual el ciudadano/víctima está contactando a la Entidad.	Solicitud de los ciudadanos víctimas	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión	CI
10.	Tipificar en la herramienta de gestión, siguiendo las indicaciones de los protocolos establecidos.	Solicitud de los ciudadanos víctimas	Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión	CI
11.	Ofrecer al ciudadano o víctimas la encuesta de satisfacción, ¿El ciudadano acepta realizar la encuesta de satisfacción? Si: Pasa a la actividad 12 No: Pasa a la actividad 13		Orientador Telefónico	Herramienta de Gestión	
12.	Diligenciar encuesta de satisfacción.	Información de los ciudadanos víctimas	Ciudadano/Víctima	Herramienta establecida para tal fin	CE
13.	Cerrar comunicación. Brindar guion de cierre	Guion de cierre	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 CHAT		
	Código:740.04.08-16	Versión: 2	Fecha: 05/06/2017

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		Se ajusta el objetivo del procedimiento, el alcance, los documentos de referencia y las actividades relacionando las entradas e insumos.