1. **OBJETIVO**

Informar a los jóvenes el proceso y los pasos a seguir para reclamar su indemnización constituida en encargo fiduciario.

1. **ALCANCE**

Inicia cuando se tiene una respuesta del interlocutor y finaliza cuando ha quedado clara la información.

1. **DEFINICIONES**

**AGENTE:** Persona que realiza la llamada

**ENCARGO FIDUCIARIO:** Es un mecanismo a través del cual se confía un dinero a una entidad fiduciaria para que lo administre hasta que los Niños, Niñas y Adolescentes cumplan la mayoría de edad, tengan la cédula y puedan hacer uso de su indemnización Administrativa y/o Judicial.

**INDEMNIZACIÓN:** Compensación económica por un daño sufrido.

**TAL:** Se refiere a la fecha y mes en el cual puede retirar su encargo fiduciario, de acuerdo a la Base anexa a la OP.

1. **DESARROLLO**

**Es la persona relacionada en la base**

**AGENTE: INICIO DE LLAMADA:** Buenos (días, tardes) hablo con el (la) señor(a) *(Ver base Pagos para llamar de acuerdo a la base pagos programada, Nombrada Sucursales Nombre y Apellidos)*, si informa que es la persona a la cual se le va a informar el pago o que ya se la hacen pasar … le habla *(Nombre de la persona que llama)* del Centro de Contacto para la Información y Orientación de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.

**AGENTE: DESARROLLO DE LLAMADA** Lo contactamos para informarle que la orden de pago está vigente en la sucursal (hoja Sucursales –Columna N y O “Nombre Oficina-Dirección Oficina”) de Bancolombia, correspondiente al encargo fiduciario, para esto debe presentarse en un horario de 9.00 a.m. a 12.m. con su documento original de identificación a (partir del día tal del mes tal). Antes vamos a confirmar los datos del giro para que con seguridad usted pueda acercarse a recibir la indemnización por concepto de Reparación Administrativa, me puede confirmar su nombre completo *(Ver base Nombre y Apellidos - verifica el nombre)* me puede por favor indicar su número de documento de identidad como aparece en su documento de identificación *(Ver base, Documento de identificación)*, me puede confirmar su dirección de ubicación *(Ver base dirección)* me puede confirmar el municipio y departamento donde se ubica Usted *(Ver base, municipio y departamento, verifica)*, por favor me puede indicar otros números de teléfono donde lo pueda contactar, agradezco enviar la confirmación de pago al correo EncargoFiduciarioNNA@unidadvictimas.gov.co o llamar al teléfono 7965150 ext. 2225

**AGENTE: CIERRE DE LLAMADA:** Señor@ *(Nombre y Apellido de la Persona a contactar)* muchas gracias por su tiempo y atención, no olvide las indicaciones para que usted pueda acercarse por su encargo fiduciario a la sucursal de Bancolombia anteriormente informada.

**Anexo 1** Control de cambios

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Versión** | **Fecha del cambio** | **Descripción de la modificación** |
| V1 | 12/08/2018 | Creación del Anexo |