

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 320,04,08-1
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL	Fecha: 13/10/2021 Página 1 de 9

1. OBJETIVO

Garantizar un canal eficiente de comunicación e información a los ciudadanos por medio de estrategias telefónicas y virtuales con el fin de dar cumplimiento a la política pública y lineamientos de la Entidad para atención, orientación y trámite de solicitudes.

2. ALCANCE

Inicia con la recepción de la solicitud de los ciudadanos (por medio de video llamada, sms chat, chat web, recepción de llamada o salida de llamadas), 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 y evidencia de la comunicación en la herramienta de gestión establecidas por la Entidad.

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 herramienta de gestión que permite hacer seguimiento a los casos escalados y llevar un control para no duplicar la solicitud realizada por otro canal de atención.

Agente virtual: Grabación virtual con el fin de brindar información a los ciudadanos sobre sus trámites y servicios de la Entidad.

Auto Consulta Telefónica: Es un servicio por medio del cual el ciudadano puede acceder a algunas consultas específicas sin la necesidad de que un funcionario de la Unidad lo atienda. En este servicio se puede consultar tanto el turno como el giro disponible; así como información de oferta.

CHATBOT: Es un servicio por medio del cual se brindan respuesta a algunas de las consultas de los ciudadanos por medio de un chat de manera ágil. De esta forma, se entrega información en el primer contacto con los ciudadanos sin necesidad de generar una consulta con un orientador. En este servicio se pueden realizar consultas acerca de temas como protección, reparación, Víctimas en el Exterior, derechos, registro, oferta, asistencia y consulta giros.

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.

 <p>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS CAMBIAMOS PARA SERVIR</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 320,04,08-1
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL	Fecha: 13/10/2021 Página 2 de 9

Correo electrónico: Recepción de documentos de los ciudadanos para dar trámite a las solicitudes.

Envío de documentos: funcionalidad del servicio de Chat Web, en la cual el orientador puede enviar los siguientes documentos, constancia de víctima, constancia de entrevista de caracterización de asistencia, formato de novedades y copia de respuesta de derecho de petición. Así mismo, los ciudadanos pueden enviar los documentos necesarios para su proceso.

Fax: Recepción de documentos de los ciudadanos para dar trámite a las solicitudes.

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 uno de los procesos al interior de la Unidad de las diferentes solicitudes que se registran en la misma.

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

Mensaje de texto: mensaje de máximo 480 caracteres que es enviado a ciudadanos y víctimas en el marco de la ley 1448, con información de carácter misional.

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.

Redes sociales: estrategia por medio de la cual los ciudadanos que manifiestan tener alguna inquietud frente a su proceso en las redes de la Unidad para las Víctimas (Facebook, Instagram y Twitter) se les contacta para establecer un direccionamiento a una sala priorizada del servicio de Chat Web.

Sistema de Información: conjunto de elementos orientados al tratamiento y administración de datos e información, organizados y listos para su uso posterior, generados para cubrir una necesidad o un objetivo.

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.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 320,04,08-1
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL	Fecha: 13/10/2021 Página 3 de 9

SMS Chat: Envío y recepción de mensajes de texto vía celular por medio de los cuales se pueden realizar consultas gratis con el número de identificación y la solicitud específica del ciudadano.

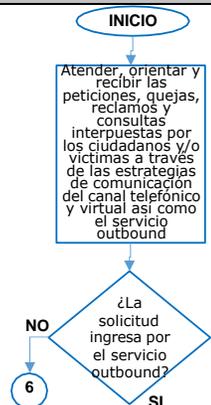
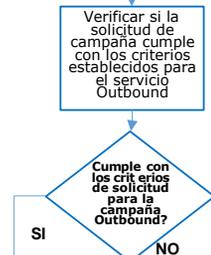
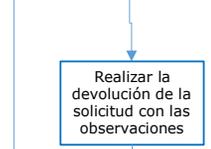
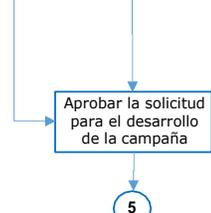
Unidad en Línea: es una herramienta para mejorar el servicio a las víctimas, quienes ahora realizan con facilidad consultas a través de la página web de la Unidad para las Víctimas (www.unidadvictimas.gov.co). En este servicio los ciudadanos pueden consultar el estado en el RUV, estado atención humanitaria, solicitud atención humanitaria, consulta indemnización y actualización de datos.

4. CRITERIOS DE OPERACIÓN

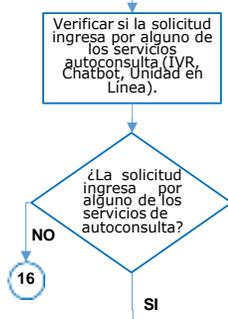
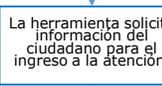
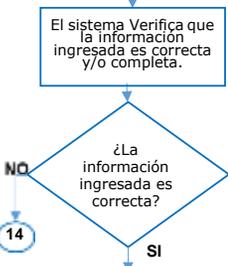
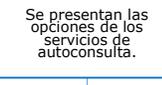
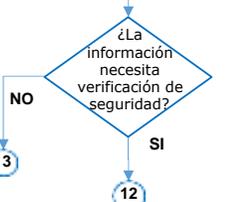
- 4.1 La información se entregará directamente al ciudadano que acredite su identidad por medio de las respuestas correctas a las preguntas filtros de seguridad.
- 4.2 Únicamente se brinda la información a un tercero en caso de que la víctima sea persona mayor y se autorice en el momento de la atención para la entrega de información.
- 4.3 Cumplir 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. Por medio del uso de preguntas de seguridad y la firma de acuerdos de confidencialidad por parte de los orientadores.
- 4.4 Se atenderá a las personas que se comuniquen a través de las líneas 4261111 en Bogotá y 018000911119 para el resto del país de lunes a viernes de 7:00 am y 9:00 pm y sábados de 7:00 am a 5:00 pm.
- 4.5 La Guía Servicio atención telefónica y virtual describe de cada uno de los servicios de atención pertenecientes al Canal Telefónico y Virtual (acceso, horarios y funcionamiento).
- 4.6 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.

 <p>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS CAMBIAMOS PARA SERVIR</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 320,04,08-1
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL	Fecha: 13/10/2021
		Página 4 de 9

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N° PC	Flujograma	Descripción	Entrada	Responsable	Salidas
1 PC		<p>Atender, orientar y recibir las peticiones, quejas, reclamos y consultas interpuestas por los ciudadanos, víctimas, así como las solicitudes de los procesos misionales y de apoyo de la Unidad, a través de las estrategias de comunicación del canal telefónico y virtual así como el servicio Outbound.</p> <p>¿La solicitud ingresa por el servicio outbound?</p> <p>SI: pasa a la actividad 2 NO: Pasa a la actividad 6</p>	<p>Formato de solicitud mensajes de texto</p> <p>Formato de solicitud campañas outbound</p> <p>Formato solicitud mensaje agente virtual diligenciados</p> <p>Contacto de las víctimas a través de los diferentes servicios</p>	<p>Grupo de servicio al ciudadano canal telefónico y virtual</p> <p>Orientador telefónico y virtual</p>	<p>Correo de trámite de la solicitud</p> <p>Grabación de llamada o registro de la atención en la herramienta de gestion de la entidad. Soportes de atención</p>
2 PC		<p>Verificar si la solicitud de campaña cumple con los criterios establecidos para el servicio Outbound.</p> <p>¿Cumple con los criterios establecidos en los formatos de solicitud de campañas outbound y de solicitud de mensajes de texto?</p> <p>SI: continua con la actividad 4. NO: continua con la actividad 3.</p>	<p>Formato de solicitud mensajes de texto</p> <p>Formato de solicitud campañas outbound diligenciados</p>	<p>Grupo de servicio al ciudadano canal telefónico y virtual</p>	<p>Correo de trámite a la solicitud</p>
3		<p>Realizar la devolución de la solicitud con las observaciones identificadas para los ajustes correspondientes.</p> <p>Nota: Si no acepta las observaciones se cancela la solicitud. Fin del procedimiento</p>	<p>Correo con devolución del formato de solicitud mensajes de texto, Formato de solicitud campañas outbound y Formato solicitud mensaje agente virtual diligenciados</p>	<p>Grupo de servicio al ciudadano canal telefónico y virtual</p>	<p>Correo de trámite a la solicitud</p>
4		<p>Aprobar la solicitud para el desarrollo de la campaña.</p>	<p>Formato de solicitud mensajes de texto</p> <p>Formato de solicitud campañas outbound</p> <p>Formato solicitud mensaje agente virtual diligenciados</p>	<p>Grupo de servicio al ciudadano canal telefónico y virtual</p>	<p>Correo de trámite a la solicitud</p>

 <p>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS CAMBIAMOS PARA SERVIR</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 320,04,08-1
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO		Versión: 02
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL		Fecha: 13/10/2021
			Página 5 de 9

N° PC	Flujograma	Descripción	Entrada	Responsable	Salidas
5		Realizar la campaña y enviar informe final a la misional o grupo que la solicito, al cierre de la misma. FIN.	<p>Información Formato de solicitud mensajes de texto</p> <p>Formato de solicitud campañas outbound</p> <p>Formato solicitud mensaje agente virtual diligenciados</p>	Orientador Telefónico	<p>Informe de gestion de la campaña</p> <p>Registro de la gestion en Herramienta de Gestión</p> <p>Grabación de llamada o soportes de atención</p>
6		Recibir la comunicación (video llamada, chat web, SMS chat, recepción de llamada -inbound- y correo unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co, autoconsulta telefónica) del ciudadano a través de la página Web www.unidadvictimas.gov.co, la línea nacional de atención 018000- 911119, la línea local en Bogotá 4261111, por medio del mensaje de texto, redes sociales, Chatbot y por el correo unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co con el fin de atender la solicitud o brindar información para satisfacer la necesidad manifestada por el ciudadano	Contacto de las víctimas a través de los diferentes servicios	Orientador Telefónico	<p>Registro de la atención en la herramienta de Gestión</p> <p>Grabación de llamada o soportes de atención</p>
7 PC		Verificar si la solicitud ingresa por alguno de los servicios autoconsulta (Autoconsulta telefónica, Chatbot, Unidad en Línea). ¿La solicitud ingresa por alguno de los servicios de autoconsulta? SI: pasa a la actividad 8 NO: pasa a la actividad 16	Contacto de las víctimas a través de los diferentes servicios	Canal Telefónico y Virtual	Registro de la atención en la herramienta de Gestión
8		El servicio (Autoconsulta telefónica, ChatBot, Unidad en Línea) solicita información del ciudadano para ingresar a su consulta.	Contacto de las víctimas a través de los diferentes servicios	Canal Telefónico y Virtual	Registro de la atención en la herramienta de Gestión
9 PC		El sistema Verifica que la información ingresada es correcta y/o completa. ¿La información ingresada es correcta? SI: pasa a la actividad 10 NO: pasa a actividad 14	Contacto de las víctimas a través de los diferentes servicios	Canal Telefónico y Virtual	Registro de la atención en la herramienta de Gestión
10		Se presentan todas las opciones que el ciudadano puede consultar en cada una de los servicios de autoconsulta con el fin de que el ciudadano escoja la información que desea consultar en autoconsulta telefónica, Unidad en Línea o ChatBot	Contacto de las víctimas a través de los diferentes servicios	Canal Telefónico y Virtual	Registro de la atención en la herramienta de Gestión
11		La herramienta verifica si la información solicitada por el ciudadano requiere validación de seguridad. ¿La información necesita verificación de seguridad? SI: se pasa a la actividad 11 NO: se pasa a actividad 13	Contacto de las víctimas a través de los diferentes servicios	Canal Telefónico y Virtual	Registro de la atención en la herramienta de Gestión



UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS

CAMBIAMOS PARA SERVIR

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Código: 320,04,08-1

PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO

Versión: 02

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL

Fecha: 13/10/2021

Página 6 de 9

N° PC	Flujograma	Descripción	Entrada	Responsable	Salidas
12		<p>La Herramienta solicita información para validación de seguridad a la víctima o ciudadano y verifica si la información ingresada o arrastrada por la herramienta por del ciudadano es correcta.</p> <p>¿La validación es correcta?</p> <p>SI: se pasa a actividad 13. NO: Fin</p>	Contacto de las víctimas a través de los diferentes servicios	Canal Telefónico y Virtual	Registro de la atención en la herramienta de Gestión
13		<p>Se brinda información correspondiente a la solicitud realizada.</p> <p>Fin</p>	Contacto de las víctimas a través de los diferentes servicios	Canal Telefónico y Virtual	Registro de la atención en la herramienta de Gestión
14		<p>El servicio (Autoconsulta telefónica, ChatBot, Unidad en Línea) solicita ingresar de nuevo la información de forma correcta.</p>	Contacto de las víctimas a través de los diferentes servicios	Canal Telefónico y Virtual	Registro de la atención en la herramienta de Gestión
15 PC		<p>Verificar si la información ingresada es correcta.</p> <p>¿La información ingresada es correcta?</p> <p>SI: pasa a la actividad 8 NO: fin</p>	Contacto de las víctimas a través de los diferentes servicios	Canal Telefónico y Virtual	Registro de la atención en la herramienta de Gestión
16 PC		<p>La comunicación ingresa por alguno de los servicios diferentes a los de autoconsulta (video llamada, chat web, SMS chat, recepción de llamada -inbound- o correo unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co).</p> <p>¿La validación es correcta?</p> <p>SI: se pasa a la actividad 29. NO: se pasa a actividad 17.</p>	Contacto de las víctimas a través de los diferentes servicios	Canal Telefónico y Virtual	Registro de la atención en la herramienta de Gestión Grabación de llamada o soportes de atención
17 PC		<p>Verificar si la persona con la que se tiene comunicación lo hace a nombre propio o de un tercero.</p> <p>¿La información es solicitada por un tercero?</p> <p>SI: continúa con la actividad 18 NO: continua con la actividad 19</p>	Contacto de las víctimas a través de los diferentes servicios	Orientador Telefónico	Registro de la atención en la herramienta de Gestión Grabación de llamada o soportes de atención
18		<p>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.</p> <p>Fin del procedimiento.</p>	Contacto de las víctimas a través de los diferentes servicios	Orientador Telefónico	Registro de la atención en la herramienta de Gestión Grabación de llamada o soportes de atención



N° PC	Flujograma	Descripción	Entrada	Responsable	Salidas
19 PC	<p>17</p> <p>Realizar preguntas de seguridad establecidas que permitan verificar si se va a entregar la información a la persona correcta.</p> <p>¿La víctima/ciudadano respondió adecuadamente las preguntas de seguridad?</p> <p>NO</p> <p>¿Respondió adecuadamente e las preguntas de seguridad?</p> <p>SI</p> <p>FIN</p>	<p>Realizar preguntas de seguridad establecidas que permitan verificar si se va a entregar la información a la persona correcta.</p> <p>¿La víctima/ciudadano respondió adecuadamente las preguntas de seguridad?</p> <p>SI Continúa con la actividad 20</p> <p>NO se le informa al ciudadano víctima que no pasó las preguntas de seguridad y que debe comunicarse nuevamente con la Unidad.</p> <p>Fin del procedimiento.</p>	Contacto de las víctimas a través de los diferentes servicios	Orientador Telefónico	<p>Registro de la atención en la herramienta de Gestión</p> <p>Grabación de llamada o soportes de atención</p>
20	<p>Solicitar datos básicos de identificación, ubicación y contacto a la víctima o al ciudadano</p>	Solicitar datos básicos de identificación, ubicación y contacto a la víctima o al ciudadano.	Contacto de las víctimas a través de los diferentes servicios	Orientador Telefónico	<p>Registro de la atención en la herramienta de Gestión</p> <p>Grabación de llamada o soportes de atención</p>
21 PC	<p>Preguntar al ciudadano si ha realizado actualización de datos en el último mes.</p> <p>¿El ciudadano/ víctima ha realizado actualización de datos ?</p> <p>SI</p> <p>NO</p>	<p>Preguntar al ciudadano si ha realizado actualización de datos en el último mes.</p> <p>¿El ciudadano/ víctima ha realizado actualización de datos ?</p> <p>SI: continúa con la actividad número 23</p> <p>NO: continúa con la actividad número 22</p>	Contacto de las víctimas a través de los diferentes servicios	Orientador Telefónico	<p>Registro de la atención en la herramienta de Gestión</p> <p>Grabación de llamada o soportes de atención</p>
22	<p>Realizar la actualización de datos del ciudadano.</p>	Realizar la actualización de datos del ciudadano.	Contacto de las víctimas a través de los diferentes servicios	Orientador Telefónico	<p>Registro de la atención en la herramienta de Gestión</p> <p>Grabación de llamada o soportes de atención</p>
23	<p>Identificar el motivo por el cual la víctima o el ciudadano están contactando a la Entidad, cuando es Outbound se aplica la nota</p> <p>24</p>	<p>Identificar el motivo por el cual la víctima o el ciudadano están contactando a la Entidad.</p> <p>Nota: cuando es por el servicio Outbound se debe brindar al ciudadano o a la víctima la información de la campaña, una vez finalizada la campaña se debe hacer la retroalimentación a la dirección misional o de apoyo con los resultados.</p>	<p>Contacto de las víctimas a través de los diferentes servicios</p> <p>Formato de solicitud mensajes de texto</p>	<p>Orientador Telefónico</p> <p>Grupo de Servicio al ciudadano canal telefónico y virtual</p>	<p>Registro de la atención en la herramienta de Gestión</p> <p>Grabación de llamada o soportes de atención</p> <p>Correo electrónico con los resultados de la campaña Outbound.</p>



UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS

CAMBIAMOS PARA SERVIR

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Código: 320,04,08-1

PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO

Versión: 02

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL

Fecha: 13/10/2021

Página 8 de 9

N° PC	Flujograma	Descripción	Entrada	Responsable	Salidas
24		Realizar la validación de la información a través de las herramientas establecidas.	Contacto de las víctimas a través de los diferentes servicios	Orientador Telefónico	Registro de la atención en la herramienta de Gestión Grabación de llamada o soportes de atención
25		Tipificar en la herramienta de gestión, siguiendo las indicaciones de los protocolos establecidos.	Contacto de las víctimas a través de los diferentes servicios	Orientador Telefónico	Registro de la atención en la herramienta de Gestión Grabación de llamada o soportes de atención
26		Brindar respuesta a la solicitud del ciudadano a través del servicio telefónico y virtual (video llamada, chat web, SMS chat, recepción de llamada) y para el servicio Outbound se debe registrar la atención en la herramienta de gestión.	Contacto de las víctimas a través de los diferentes servicios	Orientador Telefónico	Registro de la atención en la herramienta de Gestión Grabación de llamada o soportes de atención
27		Finalizar la comunicación con la víctima o ciudadano. se remite a la víctima a la encuesta de satisfacción NOTA: Una vez finalizado el servicio prestado por el canal telefónico y virtual se remite a la encuesta de satisfacción.	Contacto de las víctimas a través de los diferentes servicios	Orientador Telefónico	Grabación de la llamada o soporte de atención virtual
28		Orientador indica la opción de diligenciar la encuesta de satisfacción (los servicios en los que se brinda esta opción son inbound, chat web, videollamada y Chatboot, unidad en línea). Diligenciar encuesta de satisfacción, aplicando la ficha técnica, con el fin de conocer los resultados. Nota: Esta actividad no aplica para el servicio Outbound.	Información suministrada por el ciudadano víctima	Orientador Telefónico	Formato de encuesta de satisfacción diligenciado Que resguarda el operador
29		La comunicación ingresa por el servicio de correo unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co	Contacto de las víctimas a través del correo unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co	Orientador Telefónico	Registro de la atención en la herramienta de Gestión
30		Se verifica si los documentos remitidos al correo están completos y adecuados para realizar la solicitud. ¿La documentación esta completa y es adecuada? SI: continúa con la actividad número 31 NO: continúa con la actividad número 32	Contacto de las víctimas a través del correo unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co	Orientador Telefónico	Registro de la atención en la herramienta de Gestión
31		Gestionar el caso en la herramienta dispuesta y se genera correo con respuesta acerca de la solicitud realizada.	Contacto de las víctimas a través del correo unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co	Orientador Telefónico	Registro de la atención en la herramienta de Gestión
32		Generar correo con la devolución de la solicitud y se registra en la herramienta dispuesta para tal fin	Contacto de las víctimas a través del correo unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co	Orientador Telefónico	Registro de la atención en la herramienta de Gestión Correo electrónico
FIN					

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS <small>CAMBIAOS PARA SERVICIO</small>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 320,04,08-1
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL	Fecha: 13/10/2021 Página 9 de 9

Producto y/o Servicio Generado	Descripción del Producto y/o Servicio
Captura de información y respuesta de la atención y orientación por canal telefónico y virtual	Registrar la atención y respuesta a las solicitudes de los ciudadanos con el fin de garantizar la orientación en el canal telefónico y virtual.

6. ANEXOS

- Anexo 1. Manual de Servicio al Ciudadano
- Anexo 2. Guía Servicios Atención telefónica y virtual
- Anexo 3. Formato Solicitud Campañas Outbound
- Anexo 4. Formato Solicitud de Mensajes Agente Virtual
- Anexo 5. Formato Solicitud de Mensajes de Texto

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	26/11/2019	Creación del procedimiento atención telefónica y virtual de acuerdo con la estructura documental.
2	13/10/2021	Se actualiza el objetivo y el alcance, se incluyen nuevas definiciones y criterios de operación y finalmente se ajustan las actividades de acuerdo con los nuevos servicios de atención.