


<div><div>UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS</div></div>	PROCEDIMIENTO CANAL PRESENCIAL		CÓDIGO: 740.04.08-1
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN		VERSIÓN 05
			FECHA 18/11/2015
			PÁGINA: 1 de 10
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
ENLACE SIG Y EQUIPO DE ATENCIÓN PRESENCIAL		SUBDIRECTOR TÉCNICO DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA	DIRECTOR DE GESTIÓN SOCIAL Y HUMANITARIA

## 1. OBJETIVO

Prestar los servicios de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas de manera presencial en los puntos de atención y centros regionales del territorio nacional.

## 2. ALCANCE

El proceso inicia con el alistamiento, atención inicial, identificación de necesidades, clasificación según tipo de solicitud realizada por el ciudadano, y finaliza con la orientación, el registro, direccionamiento de las solicitudes y/o agendamiento.

## 3. DEFINICIONES

**SIPOD:** Sistema de información de población desplazada.

**RUV:** Registro Único de Víctimas.

**VIVANTO:** Aplicación integradora de información (Sipod, Sirav, Ruv).

**ORFEO:** Sistema de gestión documental.

**PAARI:** El Plan de Atención, Asistencia y Reparación Integral- PAARI, es una entrevista personalizada que puede hacerse de manera presencial o telefónica, la cual permite identificar las necesidades y capacidades actuales de las víctimas, con el fin de facilitar el acceso a las medidas de asistencia y reparación a las que tienen derecho.

**Agendamiento:** corresponde a las citas programadas a las víctimas para la formulación del PAARI. Estas citas son agendadas por los orientadores en los puntos de atención y centros regionales a través de la herramienta dispuesta por la Unidad y de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Unidad.


**Esquema de atención no presencial:** estrategia de atención para formular PAARI a través de contacto telefónico.

**Esquema de atención presencial:** Estrategia de atención a través de puntos de atención, Centros regionales y estrategias complementarias donde es posible la formulación de PAARI, de manera presencial.


**SVR:** Subdirección de Valoración y Registro es un proceso misional de la Unidad para las Víctimas y es la responsable de realizar trámites relacionados con el Registro Único de Víctimas.

## 4. ACTIVIDADES:


N°	Actividades (Diagrama de Flujo)	Descripción	Responsable	Registro
1	INICIO			

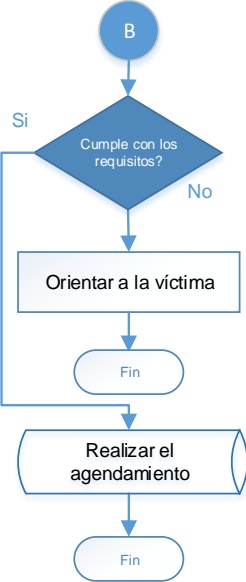
<div><div>UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS</div></div>	<b>PROCEDIMIENTO CANAL PRESENCIAL</b>		<b>CÓDIGO: 740.04.08-1</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN</b>		<b>VERSIÓN 05</b>
			<b>FECHA 18/11/2015</b>
			<b>PÁGINA: 2 de 10</b>
<b>ELABORÓ</b>		<b>REVISÓ</b>	<b>APROBO</b>
<b>ENLACE SIG Y EQUIPO DE ATENCIÓN PRESENCIAL</b>		<b>SUBDIRECTOR TÉCNICO DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA</b>	<b>DIRECTOR DE GESTIÓN SOCIAL Y HUMANITARIA</b>

<b>2</b>	Realizar proceso de alistamiento	Previo a iniciar el proceso de atención a las víctimas, el orientador realiza (a puerta cerrada) la verificación de sistemas de información, revisa si se presentan novedades para la atención, lineamientos nuevos internos. Realiza los preparativos necesarios para brindar la atención a las víctimas de manera oportuna.	Orientador presencial	Data Logueo
<b>3</b>	Realizar la atención inicial	Validar y filtrar en la fila general depurando solicitudes y clasificando según tipo de solicitud que desea realizar el ciudadano. Identificar los grupos poblacionales sujetos de especial protección constitucional para asignar un turno de atención preferencial. De igual manera realizar charlas según programación.	Orientador presencial	No aplica
<b>4</b>	Identificar la necesidad y entregar turnos a las víctimas.	Brindar la atención de forma precisa en relación a la solicitud o trámite de las víctimas. Entregar los turnos a las víctimas para el orden de la atención y de la tipología requerida, bienvenida y presentación institucional a las víctimas. Oferta de servicios. Fin del procedimiento	Orientador presencial	No aplica
<b>5</b>	Validar en las herramientas de consulta y gestión la información	Validar a partir de los datos de identificación de la víctima y confirmar si es sujeto de atención de la oferta de la Unidad	Orientador presencial	No aplica
<b>6</b>	Registrar la solicitud de la víctima Fin	Registrar las solicitudes recibidas en la <i>herramienta</i> dispuesta por la Unidad para las Víctimas, previa validación en las herramientas (RUV, VIVANTO, PAARI, INDEMNIZA, ORFEO, APLICATIVO 472, MAARIV), para generar el trámite correspondiente	Orientador presencial	Herramienta dispuesta por la Unidad
<b>INFORMACIÓN ATENCIÓN HUMANITARIA O AYUDA HUMANITARIA</b>				
<b>7</b>	Consultar en los aplicativos correspondientes	Consultar en el aplicativo la información sobre atención y/o Ayuda Humanitaria	Orientador presencial	
<b>8</b>	Brindar información sobre lo consultado Fin	Brindar información sobre los estados de las solicitudes y tipificar respuesta	Orientador presencial	Herramienta dispuesta por la Unidad
<b>RADICACIÓN PQR (ATENCIÓN AGIL - QUIOSCO)</b>				
<b>9</b>	Validar información en aplicativos A	Validar la información en los aplicativos correspondientes para determinar si aplica su radicación en Quiosco.	Orientador presencial	No aplica

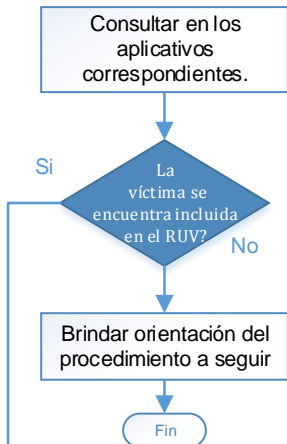
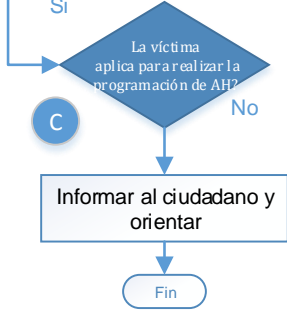
<div><div>UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS</div></div>	<b>PROCEDIMIENTO CANAL PRESENCIAL</b>		<b>CÓDIGO:</b> 740.04.08-1
	<b>PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN</b>		<b>VERSIÓN</b> 05
			<b>FECHA</b> 18/11/2015
			<b>PÁGINA:</b> 3 de 10
<b>ELABORÓ</b>		<b>REVISÓ</b>	<b>APROBO</b>
ENLACE SIG Y EQUIPO DE ATENCIÓN PRESENCIAL		SUBDIRECTOR TÉCNICO DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA	DIRECTOR DE GESTIÓN SOCIAL Y HUMANITARIA


10	<div><div>A</div><div>Escanear el documento</div></div>	Escanear el documento para radicación en el Quiosco.	Orientador presencial	Herramienta dispuesta por la Unidad
11	<div>Radicar derecho de petición</div>	Radicar derecho de petición en el quiosco según lineamiento establecido.	Orientador presencial	Herramienta dispuesta por la Unidad
12	<div>Entregar el radicado</div> <div>Fin</div>	Entregar radicado para realizar seguimiento a la solicitud y remitir a la ruta establecida.	Orientador presencial	Herramienta dispuesta por la Unidad
INFORMACIÓN DEL ESTADO DE VALORACIÓN EN QUIOSCO (INCLUSIÓN EN RUV)				
13	<div>Consultar estado de valoración en aplicativos</div>	Consultar el estado de valoración de la víctima ciudadano en los aplicativos dispuestos por la Unidad. ¿El ciudadano se encuentra incluido en el RUV? Si: Pase a la actividad 14. No: Pase a la actividad 15.	Orientador presencial	No aplica
14	<div>Informar al ciudadano</div>	Informar al ciudadano su inclusión en el RUV	Orientador presencial	No aplica
15	<div>Brindar Información Al Ciudadano y Orientar</div>	Registrar, brindar información y orientar a la víctima para el inicio de su proceso.	Orientador presencial	Herramienta dispuesta por la Unidad
16	<div>Remitir a ruta establecida</div> <div>Fin</div>	Remitir a ruta establecida (Subdirección de Valoración y Registro). <b>Fin del procedimiento.</b>	Orientador presencial	Herramienta dispuesta por la Unidad
SOLICITUD DE ATENCIÓN HUMANITARIA (AGENDAMIENTO)				
17	<div>Consultar en los aplicativos correspondientes.</div> <div>B</div>	Consultar en las herramientas de consulta dispuestas por la Unidad si la solicitud es viable a partir de lo establecido para la captura de información	Orientador presencial	No aplica


	<b>PROCEDIMIENTO CANAL PRESENCIAL</b>		CÓDIGO: 740.04.08-1
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN		VERSIÓN 05 FECHA 18/11/2015 PÁGINA: 4 de 10
<b>ELABORÓ</b>		<b>REVISÓ</b>	<b>APROBO</b>
ENLACE SIG Y EQUIPO DE ATENCIÓN PRESENCIAL		SUBDIRECTOR TÉCNICO DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA	DIRECTOR DE GESTIÓN SOCIAL Y HUMANITARIA

		¿La víctima aplica para realizar agendamiento? Si: Pasa a la actividad 18 No: Informar al ciudadano y orientar. Fin del procedimiento.		No aplica
18		Orientar a la víctima con el resultado del trámite realizado a partir de la solicitud manifestada	Orientador presencial	No aplica
19		Registrar el agendamiento en la herramienta dispuesta por la Unidad, según agenda disponible, ya sea al esquema presencial o no presencial y orientar a la víctima	Orientador presencial	Herramienta dispuesta por la Unidad


#### SOLICITUD DE AYUDA HUMANITARIA


20		Consultar en las herramientas de consulta dispuestas por la Unidad si la solicitud es viable a partir de lo establecido para la captura de información		
21		¿La víctima se encuentra incluida en el RUV? Si: pasa a la actividad 21 No: Se brinda orientación del procedimiento a seguir. Fin del procedimiento	Orientador presencial	No aplica
		¿La víctima aplica para realizar la programación de ayuda humanitaria? Si: Pasa a la actividad 22 No: Informar al ciudadano y orientar. Fin del procedimiento.		No aplica

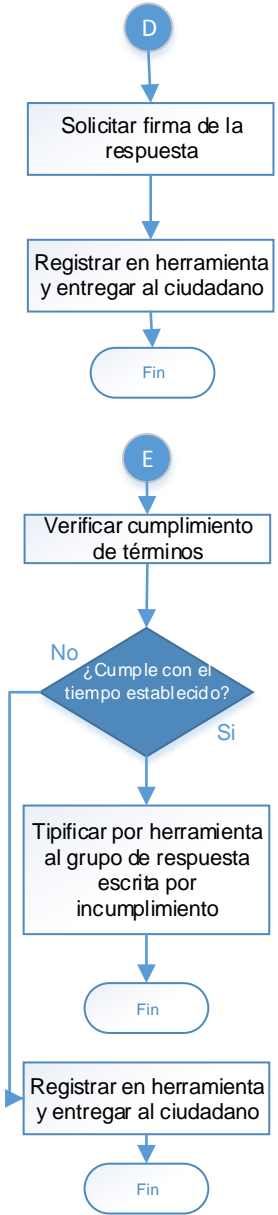
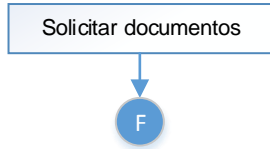
<div><div>UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS</div></div>	PROCEDIMIENTO CANAL PRESENCIAL		CÓDIGO: 740.04.08-1
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN		VERSIÓN 05
			FECHA 18/11/2015
			PÁGINA: 5 de 10
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
ENLACE SIG Y EQUIPO DE ATENCIÓN PRESENCIAL		SUBDIRECTOR TÉCNICO DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA	DIRECTOR DE GESTIÓN SOCIAL Y HUMANITARIA


22		¿Cuenta con documentación? Si: pasa a la actividad 24 No: Pasa a la actividad 23		No aplica
23		Orientar a la víctima acerca de las razones por las cuales no aplica el trámite para acceso a ayuda humanitaria	Orientador presencial	No aplica
24		Realizar el registro de la información en la herramienta de captura de información	Orientador presencial	Herramienta dispuesta por la Unidad
25		De acuerdo a la solicitud, recepcionar, revisar, escanear y adjuntar los documentos a la herramienta dispuesta por la Unidad.	Orientador presencial	Herramienta dispuesta por la Unidad

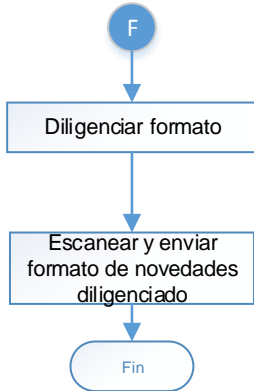
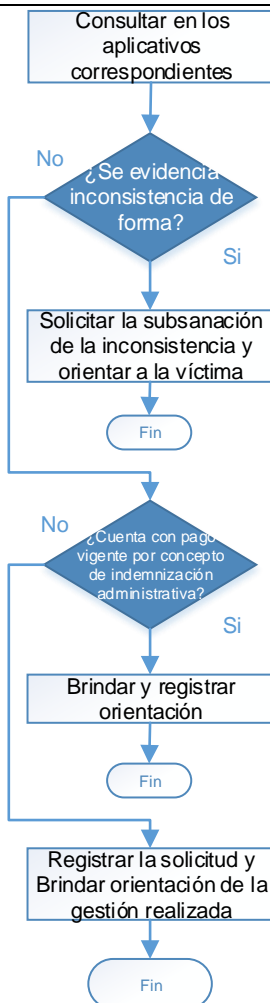
#### DERECHOS DE PETICIÓN (TRÁMITES GENERALES)


26		Tipificar y recepcionar en caso que el ciudadano desee radicar su derecho de petición (más de diez hojas).	Orientador presencial	Herramienta dispuesta por la Unidad
27		Escanear y enviar documento al correo electrónico establecido por Gestión Documental.	Profesional UARIV Territorial	Herramienta dispuesta por la Unidad
28 P.C		Verificar el estado, en caso que el ciudadano solicite información sobre el derecho de petición.  ¿Ya existe respuesta al derecho de petición? Si: Pasa a la actividad 29 No: Pasa a la actividad 32	Orientador presencial	No aplica
29		Imprimir respuesta al Ciudadano y diligenciar formato entrega de respuesta	Orientador presencial	No aplica

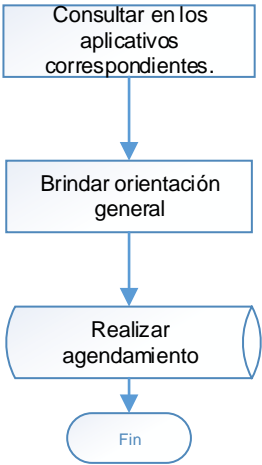

<div><div>UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS</div></div>	PROCEDIMIENTO CANAL PRESENCIAL		CÓDIGO: 740.04.08-1
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN		VERSIÓN 05
			FECHA 18/11/2015
			PÁGINA: 6 de 10
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
ENLACE SIG Y EQUIPO DE ATENCIÓN PRESENCIAL		SUBDIRECTOR TÉCNICO DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA	DIRECTOR DE GESTIÓN SOCIAL Y HUMANITARIA

30		Solicitar firma del formato de entrega de respuesta del derecho de petición, como soporte de esta.	Orientador presencial	formato de entrega de respuesta
31		Escanear y registrar en CRM; entregar al ciudadano. Fin del procedimiento.	Orientador presencial	Herramienta dispuesta por la Unidad
32 P.C		Verificar cumplimiento de términos  ¿Cumple con el tiempo establecido? Si: Pasa a la actividad 33. No: Pasa a la actividad 34	Orientador presencial	No aplica
33		Tipificar por herramienta al grupo de respuesta escrita por incumplimiento	Orientador presencial	Herramienta dispuesta por la Unidad
34		Registrar en herramienta y entregar al ciudadano	Orientador presencial	Herramienta dispuesta por la Unidad
NOVEDADES Y ACTUALIZACIONES DE REGISTRO (TRÁMITE GENERAL)				
35		Solicitar documentos al Ciudadano	Orientador presencial	Documentos soportes para la actualización del documento


 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	<b>PROCEDIMIENTO CANAL PRESENCIAL</b>		<b>CÓDIGO:</b> 740.04.08-1 <b>VERSIÓN</b> 05 <b>FECHA</b> 18/11/2015 <b>PÁGINA:</b> 7 de 10
	<b>PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN</b>		
<b>ELABORÓ</b> ENLACE SIG Y EQUIPO DE ATENCIÓN PRESENCIAL		<b>REVISÓ</b> SUBDIRECTOR TÉCNICO DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA	<b>APROBO</b> DIRECTOR DE GESTIÓN SOCIAL Y HUMANITARIA

36		Diligenciar formato de novedades definido por la SVR	Orientador presencial	Formato novedades
37		Escanear documentos, registrar novedad en el aplicativo dispuesto por la Unidad, adjuntando el formato de novedades (diligenciado previamente y firmado por la víctima) y los documentos en caso que se requiera; la solicitud se escala a la Subdirección de Valoración y Registro.	Orientador presencial	Herramienta dispuesta por la Unidad
REPARACIÓN ADMINISTRATIVA (TRÁMITE GENERAL)				
39		Validar herramientas dispuestas por la Unidad para evidenciar la viabilidad de la solicitud realizada  ¿Se evidencia inconsistencia de forma? Si: Pasa a la actividad 40 No: Pasa a la 41.	Orientador presencial	No aplica
40		A partir de la directriz del proceso misional, realizar la solicitud para subsanación de la inconsistencia identificada y brindar orientación del trámite realizado. <b>Fin del procedimiento</b>  ¿Cuenta con pago vigente por concepto de indemnización administrativa? Si: Pasa a la actividad 42. No: Pasa a la 41	Orientador presencial	Herramienta dispuesta por la Unidad
41		Realizar el registro de la información en la herramienta y remitir a Dirección de Reparación	Orientador presencial	Herramienta dispuesta por la Unidad
42		Brindar y registrar orientación a la víctima a partir de la información registrada en las herramientas de consulta habilitadas por la Unidad	Orientador presencial	Herramienta dispuesta por la Unidad

<div><div>UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS</div></div>	PROCEDIMIENTO CANAL PRESENCIAL		CÓDIGO: 740.04.08-1
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN		VERSIÓN 05
			FECHA 18/11/2015
			PÁGINA: 8 de 10
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
ENLACE SIG Y EQUIPO DE ATENCIÓN PRESENCIAL		SUBDIRECTOR TÉCNICO DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA	DIRECTOR DE GESTIÓN SOCIAL Y HUMANITARIA

RETORNO Y REUBICACIÓN				
43		Consultar en las herramientas si la persona que realiza la solicitud para R y R cumple con los requisitos establecidos para gestionar la solicitud	Orientador presencial	No aplica
44		Se realiza orientación general del procedimiento definido para las solicitudes de R y R, se realiza el registro de la solicitud.	Orientador presencial	Herramienta dispuesta por la Unidad
45		Realizada la orientación se realiza el agendamiento (previa validación) para la elaboración de PAARI. Y se comunica a la víctima el resultado de la gestión.	Orientador presencial	Herramienta dispuesta por la Unidad
CONNACIONALES VÍCTIMAS EN EL EXTERIOR				
46		Consultar en las herramientas si la persona que realiza la solicitud se encuentra incluida en el RUV, MAARIV (AH – RYR)  ¿La víctima ha sido atendida por la Unidad para las Víctimas? Si: Pasa a la actividad 47 No: Pasa a la 48.	Orientador presencial	No aplica
47		Realizar el agendamiento (previa validación) y orientación del proceso especificando si es frecuente o urgente la programación de la misma. Fin del procedimiento	Orientador presencial	Herramienta dispuesta por la Unidad
48		Realizar la solicitud de atención humanitaria de emergencia. Orientar la gestión realizada a la víctima de acuerdo al lineamiento establecido por el equipo misional.	Orientador presencial	Herramienta dispuesta por la Unidad
DOCUMENTACIÓN				



<div><div>UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS</div></div>	PROCEDIMIENTO CANAL PRESENCIAL		CÓDIGO: 740.04.08-1
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN		VERSIÓN 05
			FECHA 18/11/2015
			PÁGINA: 9 de 10
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
ENLACE SIG Y EQUIPO DE ATENCIÓN PRESENCIAL		SUBDIRECTOR TÉCNICO DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA	DIRECTOR DE GESTIÓN SOCIAL Y HUMANITARIA

<b>49</b>	Consultar en los aplicativos correspondientes	Validar herramientas de consulta y verificar criterios de priorización.	Orientador presencial	No aplica
<b>50</b>	Diligenciar formato criterios de priorización	Se realiza el diligenciamiento del formato, se solicita firma de la víctima, se escanea tipificándola en la herramienta de consulta	Orientador presencial	Herramienta dispuesta por la Unidad
<b>51</b>	Realizar agendamiento Fin	Una vez se cuenta con la información, se realiza el agendamiento para la atención brindada por la Dirección de Reparación.	Orientador presencial	Herramienta dispuesta por la Unidad
FIN				

## 5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Formato de novedades


Formato de entrega de respuesta

Instructivo para la implementación de la ruta integral de atención, asistencia y reparación a las víctimas

## ANEXOS

### Anexo 1. Control de cambios

Versión	Ítem del cambio	Cambio realizado	Motivo del cambio	Fecha del cambio
2	Todos los ítems.	Se modifican las actividades y su descripción acorde con el que hacer del proceso	Actualizar procedimiento	09-07-2014
3	Revisión, aprobación y responsable del proceso.	Se actualiza de acuerdo a lo establecido en la Resolución 00620 de 2014.	Implementación de la Resolución 00620 de 2014	26-02-2015
3	Definiciones	Se incluyen definiciones necesarias para el desarrollo del proceso.	Actualizar procedimiento	26-02-2015
3	Actividad 3	Se incluye Actividad "Acogida"	Actualizar procedimiento de	26-02-2015

<div><div>UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS</div></div>	PROCEDIMIENTO CANAL PRESENCIAL		CÓDIGO: 740.04.08-1
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN		VERSIÓN 05
			FECHA 18/11/2015
			PÁGINA: 10 de 10
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
ENLACE SIG Y EQUIPO DE ATENCIÓN PRESENCIAL		SUBDIRECTOR TÉCNICO DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA	DIRECTOR DE GESTIÓN SOCIAL Y HUMANITARIA

			acuerdo con la operación actual	
3	Actividad 4	Se modifica: encabezado “Información Ayuda Humanitaria” por “Información Atención Humanitaria o Ayuda Humanitaria”.	Se incluye Atención Humanitaria, acorde con gestión realizada.	26-02-2015
3	Actividad 4	Se unifican actividades	Simplificación en descripción de actividades	26-02-2015
3	Actividades 2 a 48, se modifica numeración	Se modifica numeración dados los cambios realizados en actividades 2, 3 y 4.	Actualización y simplificación procedimiento	26-02-2015
3	Actividades 10 y 11, 22, 23, 24, 25, 26, 35, 48.	Se modifican actividades con el fin de ajustar de acuerdo con el quehacer de la operación. Se ajustan descripciones.	Ajustes de acuerdo con el que hacer de la operación.	26-02-2015
3	Responsable:	Se modifica nombre de responsable: Profesional o Técnico del Grupo de Gestión Servicio al Ciudadano por orientador presencial.	Se modifica nombre de responsable, acorde con la nomenclatura de la persona que realiza la operación.	26-02-2015
4	Documentos de referencia	Se elimina el Formato de criterios de priorización	Se actualiza el procedimiento a la operación	09/11/2015
5	Actividades 1, 30, 34, 36, 51	Se define registro de la actividad	Se actualiza el procedimiento a la operación	18/11/2015
5	Documentos de referencia	Se relaciona el instructivo Instructivo para la implementación de la ruta integral de atención, asistencia y reparación a las víctimas	Se actualiza el procedimiento a la operación	18/11/2015