

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		
	PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO		
	PROCEDIMIENTO: CANAL PRESENCIAL		
	Código: 740.04.08-1	Versión: 7	Fecha: 05/06/2017

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 procedimiento inicia con la realización (a puerta cerrada) de la verificación de los sistemas de información, por si se presentan novedades para la atención, lineamientos internos nuevos y finaliza brindando atención y orientación a la víctima con la respuesta sobre el trámite de la solicitud gestionada por la Unidad para las Víctimas.

3. DEFINICIONES

Agendamiento: corresponde a las citas programadas a las víctimas para la formulación de la Entrevista Única de Caracterización. 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.

Data Logueo: Registro realizado por los orientadores en los puntos de atención o Centros regionales en aplicativo CRM Millenium al iniciar la jornada laboral.

Orientación – Servicio: Es la gestión de atención y orientación que se brinda desde los puntos de atención y centros regionales al consultante o solicitante frente a la consulta o trámite realizado (según procedimientos, protocolos y guiones establecidos).

ORFEO: Sistema de gestión documental.

Entrevista Única de Caracterización: La entrevista Única de Caracterización, es una entrevista personalizada que puede hacerse de manera presencial o telefónica, la cual permite identificar las necesidades y capacidades actuales de las víctimas y sus hogares, con el fin de facilitar el acceso a las medidas de asistencia y reparación a las que tienen derecho.

RUV: Registro Único de Víctimas.

SIRAV: Sistema de información y Registro de atención a víctimas (proceso de notificación de actos administrativos de atención humanitaria).

SGV: Sistema de Gestión para las Víctimas

Trámite: Es la gestión y/o diligenciamiento que se realiza desde los puntos de atención y centros regionales para cualquier solicitud que requiera una orientación y un resultado, para el cual, procede un escalamiento a los diferentes procesos (según sea la solicitud) y se realiza a través de las herramientas dispuestas por la Unidad para las Víctimas con el fin de brindar una

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO			
	PROCEDIMIENTO: CANAL PRESENCIAL			
	Código: 740.04.08-1	Versión: 7	Fecha: 05/06/2017	Página 2 de 4

respuesta y/o solución al solicitante (de acuerdo con los procedimientos, protocolos y guiones establecidos).

VIVANTO: Aplicación integradora de información (SIPOD, RUV).

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. El procedimiento sustenta el trámite y orientación de solicitudes de los diferentes procesos de la Unidad para las Víctimas.
- 5.2. El procedimiento de atención presencial aplica a las estrategias de atención presencial que se desarrollan en la Unidad para las Víctimas.
- 5.3. Se brinda atención a las personas que se acercan a los puntos, centros regionales y jornadas de atención, independientemente que se encuentren incluidas en el RUV.
- 5.4. 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.
- 5.5. 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.

6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
1.	Realizar (a puerta cerrada) la verificación de los sistemas de información, por si se presentan novedades para la atención, lineamientos internos nuevos. Realizar los preparativos necesarios para brindar la atención a las víctimas de manera oportuna.	No aplica	Orientador presencial	Data Logueo	CI
2.	Verificar, filtrar, clasificar en la fila única el tipo de solicitud a través del Sistema de registro de turnos, aplicando la atención prioritaria (Identificar los grupos poblacionales sujetos de especial protección constitucional) y la entrega de turnos. De igual manera realizar charlas según programación.	Solicitudes de las víctimas	Orientador presencial	Herramienta dispuesta por la Unidad	CE
3. PC	Registrar las solicitudes recibidas, previa verificación en las herramientas (RUV, VIVANTO, ENTREVISTA ÚNICA DE		Orientador presencial	Herramienta dispuesta por la Unidad	

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO			
	PROCEDIMIENTO: CANAL PRESENCIAL			
	Código: 740.04.08-1	Versión: 7	Fecha: 05/06/2017	Página 3 de 4

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
	CARACTERIZACIÓN, INDEMNIZA, ORFEO, MAARIV, SIRAV, AGENDAMIENTO, LEX, SM MEDICION), para generar el trámite correspondiente ¿La solicitud de la víctima es una orientación o es un trámite (escalamiento)? Es una orientación pase a la actividad 4. Es un trámite pase a la actividad 5.	Solicitudes de las víctimas			CI
4.	Registrar y brindar a la víctima la orientación correspondiente al lineamiento vigente según procedimientos, protocolos y guiones establecidos. Fin del Procedimiento	Clasificación de la solicitud de las Víctimas	Orientador presencial	Herramienta dispuesta por la Unidad	CI
5.	Registrar y dar trámite a la solicitud a través de la herramienta dispuesta por la Unidad para las Víctimas según los procedimientos establecidos y brindar la orientación correspondiente siguiendo los protocolos y guiones vigentes.	Clasificación de la solicitud de las Víctimas	Orientador presencial	Herramienta dispuesta por la Unidad	CI
6.	Verificar si la solicitud realizada se relaciona con consultas sobre la respuesta de PQR o copias de resoluciones. Si: pasa a la actividad No. 7 No: Se devuelve a la actividad No. 5	Solicitudes de las víctimas	Orientador presencial		CI
7.	Consultar el sistema de gestión documental de la Unidad o por la consulta de fuentes externas de la herramienta SGV ¿Cuenta con respuesta cargada en el sistema? Si: Diligenciar el formato entrega de documento. Pasa a la actividad 8 No: Pasa a la actividad 5 ya que se genera una nueva solicitud.	Datos de las víctimas	Orientador presencial	Formato entrega de documento	CI
8.	Brindar atención y orientación a la víctima con la respuesta sobre el trámite de la solicitud gestionada por la Unidad para las Víctimas, siguiendo los lineamientos establecidos en los procedimientos, protocolos y guiones.	No aplica	Orientador presencial	Herramienta dispuesta por la Unidad	CI
FIN					

7. ANEXOS

Anexo 1.
Formato de Novedades

Anexo 2.
Acta de Entrega de Respuesta

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		
	PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO		
	PROCEDIMIENTO: CANAL PRESENCIAL		
	Código: 740.04.08-1	Versión: 7	Fecha: 05/06/2017

Anexo 3

Instructivo para la Implementación de la Ruta Integral de Atención, Asistencia y Reparación a las Víctimas

Anexo 4

Protocolo de Cobro con Contraseña Atención y Ayuda Humanitaria

Anexo 5

Formato Entrega de Documento

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha del cambio	Descripción de la modificación
1	09/07/2014	Se modifican las actividades y su descripción acorde con el que hacer del proceso
2	26-02-2015	Se actualiza de acuerdo a lo establecido en la Resolución 00620 de 2014, en cuanto a Revisión, aprobación y responsable del proceso, definiciones, actividades.
3	31/082015	Se elimina en documentos de referencia el Formato de criterios de priorización
4	09/11/2015	Se relaciona el Instructivo para la implementación de la ruta integral de atención, asistencia y reparación a las víctimas y se definen los registros para las actividades 1, 30, 34, 36, 51.
5	18/11/2015	Se modifican las actividades del procedimiento con el fin de brindar mayor comprensión del mismo.
6	02/08/2016	Se modifican las actividades del procedimiento por ajustes en el proceso
7	xxxxxxx	Se ajustan actividades, registros y formatos acorde a las acciones ejecutadas en el proceso de atención presencial