

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		
	PROCESO: GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA		
	PROCEDIMIENTO: ENTREVISTA ÚNICA		
Código: 300.22.08-8	Versión: 01	Fecha: 03/08/2017	Página 1 de 6

1. OBJETIVO

Elaborar con las víctimas de desplazamiento forzado la Entrevista Única -momento asistencia, con el fin de identificar las necesidades y capacidades en medidas de asistencia a partir de la conformación del hogar actual, contribuyendo con información para la medición de Subsistencia Mínima.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con brindar la bienvenida a la víctima, saludar, orientar acerca de los objetivos de la Entrevista Única y finaliza Informando a la víctima que la Unidad se comunicará con él o ella para dar continuidad al proceso de Atención y Asistencia de acuerdo a la etapa en la que se encuentre y tipificar la gestión de acuerdo al resultado.

3. DEFINICIONES

ENLACE INTEGRAL: Persona capacitada para la construcción de la Entrevista Única la cual es contratada por un operador, y desempeña sus actividades en los esquemas de atención presencial y no presencial.

ENTREVISTA ÚNICA – EU -: su objetivo es identificar las carencias y capacidades de las víctimas y de esta forma facilitar el acceso a medidas de asistencia y reparación, contempladas en la Ley, se hace referencia al módulo de asistencia, ya que desde la SAAH se registra información específicamente para identificar necesidades y capacidades en medidas de asistencia las cuales sirven como insumo en la medición de subsistencia mínima y remisión a la oferta institucional de acuerdo con las necesidades identificadas

ESQUEMA DE ATENCIÓN NO PRESENCIAL: estrategia de atención para construir la Entrevista Única 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 construcción de la Entrevista Única, de manera presencial.

RUV: Registro Único de Víctimas

SAAH: Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria.

SISTEMA DE GESTIÓN PARA LAS VÍCTIMAS - SGV: es una herramienta tecnológica que articula diferentes acciones relacionadas con la atención y asistencia a las víctimas y a su vez permite la captura y consulta de las solicitudes de las víctimas a través de los diferentes esquemas de atención.

4. NORMATIVIDAD APLICABLE

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA			
	PROCEDIMIENTO: ENTREVISTA ÚNICA			
	Código: 300.22.08-8	Versión: 01	Fecha: 03/08/2017	Página 2 de 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.

5. CRITERIOS DE OPERACIÓN

- 5.1. Cumplimiento de los criterios establecidos en el Instructivo para la Construcción de la Entrevista Única 2017.
- 5.2. La EU se realiza a víctimas incluidas en el RUV.
- 5.3. Se realiza a través de los esquemas de atención presencial y no presencial.
- 5.4. Busca realizar recolección de información actual del hogar.
- 5.5. Se convierte en un registro administrativo para la Unidad para las Víctimas.

6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/ área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
1.	Brindar la bienvenida a la víctima, saludar, orientar acerca de los objetivos de la Entrevista Única, puede ser en el esquema presencial o en el esquema no presencial, Para el caso del esquema no presencial se realiza de forma telefónica. (Instructivo para la construcción de la Entrevista Única 2017)	Registro de Agendamiento	Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria – Enlaces	Grabación de la llamada en el esquema no presencial	CI
2.	Verificar el estado de la víctima en el RUV. ¿La víctima se encuentra Incluida en el RUV? Si pasa a la actividad No. 3 No pasa a la actividad No. 8	Estado de Inclusión en el RUV	Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria – Enlaces	Formulario de búsqueda de persona SGV Módulo Entrevista Tipificación en la Herramienta CRM Millenium	CI
3 PC	Verificar que el hogar cumpla con las Reglas para la construcción de la Entrevista Única. ¿Cumple con las reglas? Si, continuar con la actividad No. 4 No, continuar con la actividad No.7 Nota: las reglas se establecen en el Instructivo para la construcción de la Entrevista Única 2017.	Información resultados medición Superación de situación de vulnerabilidad y entrevista Única	Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria – Enlaces	Formulario de búsqueda de persona SGV Módulo Entrevista	CI
4 PC	Verificar que la víctima cumpla con los criterios para denominarse Autorizado del hogar (Víctima de desplazamiento forzado, mayor de 18 años e incluido en el RUV).		Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria –	Formulario de búsqueda de persona SGV Módulo	CI

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA			
	PROCEDIMIENTO: ENTREVISTA ÚNICA			
	Código: 300.22.08-8	Versión: 01	Fecha: 03/08/2017	Página 3 de 6

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/ área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
	¿Cumple con los criterios? Si, continuar con la actividad No.5 No, continuar con la actividad No. 8		Enlaces	Entrevista	
5 PC	Verificar que la víctima cuente con la información registrada en el RUV acorde al documento de identificación. ¿Cuenta con información acorde al documento de identificación? Si, continuar con la actividad No. 9 No, continuar con la actividad No. 6	Información de RUV de datos de identificación	Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria – Enlaces	Formulario de búsqueda de persona SGV Módulo Entrevista Tipificación en la Herramienta CRM Millenium	CI
6.	Verificar si otro integrante del hogar cumple con los criterios para denominarse autorizado. ¿Cumple con los criterios? Si, continuar con la actividad No. 9 No, continuar con la actividad No.8		Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria – Enlace	Formulario de búsqueda de persona SGV Módulo Entrevista Tipificación en la Herramienta CRM Millenium	CE
7.	Informar a la víctima que la Unidad ya cuenta con la información requerida y que se comunicará con ella para continuar en la Ruta de Atención. Tipificar en la herramienta. Fin del procedimiento	Información resultados medición Superación de situación de vulnerabilidad y entrevista Única		Tipificación en la Herramienta CRM Millenium	CI
8.	Orientar a la ruta establecida para subsanar novedades se remite con los orientadores Tipificar en la herramienta. Fin del procedimiento	Estado de Inclusión en el RUV	Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria – Orientadores	Tipificación en la Herramienta CRM Millenium	CI
9.	Informar a la víctima sobre el objetivo de la Entrevista Única de -la importancia de que la Entidad cuente con información actualizada de los hogares.		Enlace Integral	Formulario de Información general SGV Modulo Entrevista	CI
10.	Preguntar a la víctima (quien figura como autorizada) la información básica y la de cada uno de los integrantes del grupo familiar	Información brindada por la víctima	Enlace Integral	Formulario Entrevista Única SGV Módulo Entrevista	CE
11.	Elaborar la Entrevista Única a la víctima autorizada, iniciando con la información general y brindar orientación sobre las medidas	Información brindada por la víctima	Enlace Integral	Formularios de información general y medidas de	CE

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA			
	PROCEDIMIENTO: ENTREVISTA ÚNICA			
	Código: 300.22.08-8	Versión: 01	Fecha: 03/08/2017	Página 4 de 6

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/ área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
	de asistencia y abordar las preguntas relacionadas con estas.			asistencia SGV Modulo Entrevista	
12.	Elaborar la Entrevista Única para cada uno de los integrantes del grupo familiar, iniciando con la información general, brindar orientación sobre las medidas de asistencia y abordar las preguntas relacionadas con estas. Nota: la entrevista única es realizada con el autorizado y es él quien entrega la información de los demás integrantes del grupo familiar. Como requisito se debe capturar primero la información del autorizado del hogar.	Información brindada por la víctima	Enlace Integral	Formularios de información general y medidas de asistencia SGV Módulo Entrevista	CE
13.	Informar a la víctima si alguno de los integrantes presenta una novedad en el RUV para que realice la entrega del correspondiente soporte al orientador.	Información en el RUV	Enlace Integral	Formulario de información general del integrante SGV Modulo Entrevista	CI
14.	Realizar la lectura de la Constancia de la Entrevista Única, con la información correspondiente a la víctima autorizada y los integrantes del hogar y orientar sobre el acceso a las necesidades identificadas de acuerdo a la Oferta disponible. Nota: Para el caso del Esquema presencial, solicitar la firma del autorizado en la constancia y adjuntarlo en la herramienta, en el esquema No presencial se realiza solo la lectura y queda la grabación de la llamada.	Información constancia de entrevista única	Enlace Integral	Constancia Entrevista Única Grabación de la llamada en el esquema no presencial	CI
15.	Finalizar atención Informando a la víctima que la Unidad se comunicará con él o ella para dar continuidad a los procesos relacionados con el momento de asistencia y tipificar la gestión de acuerdo al resultado. ¿Estado de la Entrevista Única Finalizado? Si, fin del procedimiento No, continuar con la actividad No.16	Instructivo para la construcción de la Entrevista Única 2017	Enlace Integral	Tipificación en la herramienta CRM Millenium SGV Módulo Entrevista	CI
16.	Revisar las Entrevistas Únicas que se encuentren en estado diferente ha Finalizado. Si les hace falta un soporte de cuidador o tutor continuar con la actividad No.17. Si está en estado en diligenciamiento continuar con la actividad No. 20	Entrevistas Únicas con estado diferente a finalizado	Enlace Integral	Formularios SGV Módulo Entrevista	CI
17.	Revisar en las herramientas si se cuenta con los soportes respectivos		Enlace Integral	Formulario de Información general SGV	CI

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA			
	PROCEDIMIENTO: ENTREVISTA ÚNICA			
	Código: 300.22.08-8	Versión: 01	Fecha: 03/08/2017	Página 5 de 6

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/ área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
	¿Se encontraron los soportes? No, continuar con la actividad N° 18 Si, continuar con la actividad N° 19			Módulo Entrevista	
18.	Establece contacto con la víctima y solicita la entrega de los soportes requeridos.		Enlace Integral	Formulario de Información general SGV Módulo Entrevista	CE
19.	Ingresar a la herramienta, realizar el cargue de los soportes en SGV formulario de cuidador o tutor.	Soportes	Enlace Integral	Formularios información general SGV Módulo Entrevista	CE
20.	Contactar a la víctima y continuar con el diligenciamiento de las preguntas pendientes por registrar.	Datos de contacto de la víctima	Enlace Integral	Formularios de información general y medidas de asistencia SGV Módulo Entrevista	CE
21.	Realizar nuevamente la lectura de la Constancia de la Entrevista Única, con la información correspondiente al autorizado y los integrantes del hogar de acuerdo a las preguntas que estaban pendientes por responder. Nota: Para el caso del Esquema presencial, solicitar la firma del autorizado en la constancia y la adjunta en la herramienta, en el esquema No presencial se realiza solo la lectura y queda la grabación de la llamada.	Formularios de información general y medidas de asistencia SGV Módulo Entrevista	Enlace Integral	Constancia Entrevista Única. Grabación de la llamada en el esquema no presencial	CI
22.	Finalizar atención Informando a la víctima que la Unidad se comunicará con él o ella para dar continuidad con los procesos relacionados con el momento de asistencia y tipificar la gestión de acuerdo al resultado. Fin del procedimiento		Enlace Integral	Tipificación en la herramienta CRM Millenium SGV Módulo Entrevista	CI

7. ANEXOS

Anexo 1. Instructivo para la Construcción de la Entrevista Única

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha del cambio	Descripción de la modificación
1	03/08/2017	Se cambia el nombre del procedimiento, se ajustan actividades a la actualidad del proceso partiendo de los cambios establecidos en el mismo. Se incluyen actividades relacionadas con el seguimiento a la

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		
	PROCESO: GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA		
	PROCEDIMIENTO: ENTREVISTA ÚNICA		
	Código: 300.22.08-8	Versión: 01	Fecha: 03/08/2017

		elaboración y cierre de las entrevistas únicas. Se incluye el instructivo de entrevistas únicas. Se elimina el diagrama de flujo.
--	--	---