

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL		
	PROCEDIMIENTO: MEDIDAS DE SATISFACCIÓN EN REPARACIÓN COLECTIVA		
	Código: 400.08.08-11	Versión: 06	Fecha: 05/12/2017
			Página: 1 de 7

1. OBJETIVO

Realizar la socialización, formulación, concertación, implementación y seguimiento de las Medidas de Satisfacción en la ruta de Reparación Colectiva, de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la planeación, envío de insumos de la información de Medidas de Satisfacción en Reparación Colectiva a territorio, continúa con la concertación con los sujetos de Reparación Colectiva, y culmina con el seguimiento y mejora al desarrollo de la política pública en medidas de satisfacción.

3. DEFINICIONES

ACTA DE CONCERTACIÓN: Documento que se debe diligenciar y allegar al sistema de información donde consta que la medida de satisfacción fue concertada con el SRC y cumple con los criterios establecidos en Medidas de satisfacción.

ACTA DE IMPLEMENTACIÓN: Documento que se debe diligenciar luego de implementada la medida de satisfacción que da cumplimiento a lo que fue concertado con el SRC

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN: Información que puede diligenciarse luego de implementada la Medida de Satisfacción y allegar todo el paquete documental a la subdirección de Reparación Colectiva acorde al instructivo del flujo de información.

GESTIÓN: es la función pública realizada por los servidores públicos¹ al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento.

INFORME DETALLADO: Documento que se debe diligenciar luego de implementada la Medida de Satisfacción el cual compila la información en detalle del proceso de implementación de la misma el cual tiene parámetros de calidad sustancial, dando cumplimiento a los lineamientos impartidos en las metodologías, guías, con sus respectivos soportes.

MS: Medida de Satisfacción.

PIRC: plan integral de reparación colectiva. Es un instrumento que reúne las acciones o productos previamente concertados con el sujeto. Su implementación repara los daños identificados en las fases de diagnóstico o caracterización del daño y formulación.

¹ Constitución Política de Colombia, artículo 123

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL			
	PROCEDIMIENTO: MEDIDAS DE SATISFACCIÓN EN REPARACIÓN COLECTIVA			
	Código: 400.08.08-11	Versión: 06	Fecha: 05/12/2017	Página: 2 de 7

Las acciones de reparación propuestas, de acuerdo con su naturaleza, pueden ser agrupadas en medidas de indemnización, restitución, rehabilitación, satisfacción, garantía de no repetición y deben quedar descritas de la manera más precisa posible.

El PIRC debe contener como mínimo, las acciones de reparación colectiva, los responsables, el presupuesto y el cronograma de ejecución, así como mecanismos para el seguimiento, monitoreo y evaluación.

POA: Plan Operativo anual: Instrumento de planeación de los casos de reparación colectiva.

SEGUIMIENTO: Este concepto lo norma el Decreto 1084 de 2015, proveniente del Decreto 4800 de 2011, en el artículo 2.2.7.8.11, "...Seguimiento, evaluación y monitoreo. La Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas diseñará y aplicará un sistema de seguimiento y evaluación que permita la medición y valoración periódica de la implementación y ejecución de los Planes Integrales de Reparación Colectiva.

SRC: Sujeto de reparación Colectiva

TIPO DE MEDIDA: Son los tipos de medida establecidos en la ley de Víctimas: Indemnización, rehabilitación, satisfacción, restitución y garantías de no repetición.

ENFOQUES DIFERENCIALES Y DE GENERO (Se sugiere incorporar tanto en definiciones como en criterios de operación y descripción de actividades , ver antecedentes, contexto de acuerdo a desarrollos proporcionados y construidos conjuntamente e implementados desde 2012 con los equipos de medidas de satisfacción y desde los diferentes procesos de enfoques diferenciales y de género , así como el documento de instructivo), ver lo respectivo a las conmemoraciones de fechas establecidas en las resoluciones por la Organización de las Naciones Unidad y lo contemplado en la ley 1448 , decretos ley).

4. **NORMATIVIDAD APLICABLE**

La Normatividad requerida para el desarrollo de las actividades citas en el presente procedimiento se encuentra definida en el Normograma de la Unidad, disponible para consulta en la página web.

5. **CRITERIOS DE OPERACIÓN**

Las medidas de satisfacción deberán ser concertadas con los sujetos de reparación colectiva, luego de implementadas deberán allegarse los soportes que evidencian su implementación, los cuales deben reposar en el expediente físico y digital del sujeto.

Con el propósito de aumentar el impacto de la Reparación Colectiva del sujeto, se debe aplicar el principio de la integralidad de la operación en la implementación de acciones del PIRC que pertenecen a la competencia misional de la Unidad. Por lo tanto, es importante planificar y ejecutar conjuntamente las medidas de satisfacción con las de rehabilitación

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL			
	PROCEDIMIENTO: MEDIDAS DE SATISFACCIÓN EN REPARACIÓN COLECTIVA			
	Código: 400.08.08-11	Versión: 06	Fecha: 05/12/2017	Página: 3 de 7

comunitaria, garantías de no repetición (extraordinariamente dentro de la operación que sean de competencia misional de la Unidad), restitución (extraordinariamente dentro de la operación y que sean de competencia misional de la Unidad) e indemnización (exclusiva para sujetos étnicos).

La planeación operativa de implementación de la acción, debe concertarse entre los enlaces del nivel nacional y territorial de la Subdirección de Reparación Colectiva.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/ área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
1.	Planear en cada vigencia, la implementación de acciones de medidas de satisfacción.	Matriz General del informe mensual de seguimiento	Enlace reparación colectiva nacional Enlace reparación colectiva territorial	POA	CI
2.	Concertar con el Sujeto de Reparación Colectiva (SRC) la forma de implementación de la acción(es).	POA	Enlace reparación colectiva territorial	Formato único de concertación con el sujeto	CE
3.	Tramitar en el nivel nacional la solicitud de la implementación de la(s) acción(es) del PIRC concertado(s). Nota: Seguir las instrucciones para la operación logística y solicitud de comisiones. Así mismo, se debe reportar oportunamente las novedades de cambio de la solicitud.	Formato único de concertación con el sujeto.	Enlace reparación colectiva territorial	Correo electrónico. Formato de operación logística y comisiones vigentes	CI
4. PC	Revisar si la solicitud cumple con los criterios técnicos y operativos establecidos. ¿La solicitud, cumple con los criterios técnicos y operativos establecidos? Si la actividad NO cumple con los criterios,	Correo electrónico.	Enlace reparación colectiva nacional	Correo electrónico.	CI

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL			
	PROCEDIMIENTO: MEDIDAS DE SATISFACCIÓN EN REPARACIÓN COLECTIVA			
	Código: 400.08.08-11	Versión: 06	Fecha: 05/12/2017	Página: 4 de 7

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/ área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
	continuar con la actividad 5. Si la actividad cumple con los criterios, continuar con la actividad 6.				
5.	Generar la respuesta a la solicitud, generando un concepto técnico al solicitante de la no viabilidad del caso, enviándole un correo electrónico para que sea ajustada y regresar a la actividad 2.	Correo electrónico	Enlace reparación colectiva nacional	Correo electrónico	CI
6.	Tramitar el requerimiento con la operación logística e Informar al colaborador del nivel territorial para que gestione directamente la solicitud de la comisión.	Formato de operación logística y comisiones vigentes	Enlace reparación colectiva nacional	Correo electrónico con formatos aprobados	CI
7.	Implementar la Medida de Satisfacción mediante la ejecución de la metodología establecida y aprobada, requerimiento logístico y elaborar las evidencias que soportan la actividad. Nota: En caso tal que la actividad deba ser cancelada o aplazada o que se presente una eventualidad, debe reportarse al nivel nacional.	Correo electrónico con formatos aprobados	Enlace reparación colectiva territorial	Formato único - Acta implementación medidas. Listado de Asistencia Informe detallado. Formato único. Encuesta de satisfacción	CE
8.	Remitir los soportes de la implementación al correo institucional reparación.colectiva@unidadvictimas.gov.co o etiquetando el asunto como sigue: Nombre DT, Id sujeto, Id Acción – Medida.	Formato único - Acta implementación medidas. Listado de Asistencia Informe detallado de actividad. Formato único. Encuesta de satisfacción.	Enlace reparación colectiva territorial	Correo electrónico	CI
9. PC	Realizar la revisión de calidad sustancial y completitud de las evidencias. Nota: Ver instructivo flujo de información. ¿La calidad y completitud de los	Formato único - Acta implementación medidas. Listado de Asistencia Informe	Enlace reparación colectiva nacional	Correo electrónico	CI

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL			
	PROCEDIMIENTO: MEDIDAS DE SATISFACCIÓN EN REPARACIÓN COLECTIVA			
	Código: 400.08.08-11	Versión: 06	Fecha: 05/12/2017	Página: 5 de 7

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/ área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
	<p>documentos están conformes (Formato único acta implementación medidas, listado de Asistencia, informe detallado, Formato único Encuesta de satisfacción) ?:</p> <p>Si la calidad y completitud de los documentos NO están conformes, continuar con la actividad 10.</p> <p>Si la calidad y completitud de los documentos están conformes, continuar con la actividad 11.</p>	<p>detallado. Formato único. Encuesta de satisfacción.</p>			
10.	Remitir las observaciones de los documentos para su corrección o completitud y Regresar a la actividad 8 .	Documentos evidencia implementación	Enlace reparación colectiva nacional	Correo electrónico	CI
11.	Generar el reporte de medidas de satisfacción de los PIRC implementadas en el mes para actualizar la ejecución de los instrumentos de planeación institucional.	<p>Formato acta de implementación de medidas de reparación colectiva, Listado de Asistencia Informe detallado. Formato Encuesta de medición de satisfacción de los sujetos de reparación colectiva con el acompañamiento de la UARIV.</p>	Enlace reparación colectiva nacional	Correo electrónico con el reporte	CI
12.	Remitir a los actores del Programa, el informe mensual de seguimiento.	Informe mensual de seguimiento y matriz general	Equipo Control y Seguimiento	Correo electrónico	CI
13.	Realizar seguimiento y mejora al desarrollo de la política pública de medidas de satisfacción. FIN	Informe mensual de seguimiento y matriz general	Asesor de Medidas de Satisfacción de la Dirección de Reparación	Correo electrónico	CI

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL			
	PROCEDIMIENTO: MEDIDAS DE SATISFACCIÓN EN REPARACIÓN COLECTIVA			
	Código: 400.08.08-11	Versión: 06	Fecha: 05/12/2017	Página: 6 de 7

7. ANEXOS

Anexo 1: Procedimiento de Gestión para la implementación y seguimiento de medidas de los PIRC.

Anexo 2: Instructivo Flujo de Información del Programa de reparación Colectiva.

Anexo 3: Instructivo flujo de información.

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha del cambio	Descripción de la modificación
V1	09/01/2014	Creación del Procedimiento
V2	04/03/2014	Se reestructura las actividades del procedimiento y se modifican y/o incluyen registros asociados para ar mayor claridad a las actividades y responsables de la ejecución del procedimiento y ajustarlas con la dinámica de la Unidad.
V3	30/07/2015	El objetivo estaba muy general se acortó. Se redefinió según el objetivo. Se acorto el glosario definiendo términos de manera más sencilla. Actualización de procedimiento. Las actividades estaban muy amplias, se definió responsabilidades forma de registro Se incluye documento denominado matriz de seguimiento en los procesos de Reparación Colectiva que anteriormente no se utilizaba. Se ajusta el nombre del documento metodología de socialización medidas de reparación por Herramientas metodológicas para la identificación de Medidas de Satisfacción en planes de Reparación Colectiva estos documentos están en constante cambio.
V4	23/09/2015	Objetivo, alcance, definiciones, flujograma, actividades y documentos de referencia.
V5	30/06/2016	Se ajusta de acuerdo a la reestructuración del programa de Reparación Colectiva. Mas ajustes de logos y formatos.
V6	05/12/2017	<ul style="list-style-type: none"> Actualización por cambio del nombre del proceso de Gestión de Reparación Individual y Colectiva a Reparación Integral. Actualización del formato por cambio del Procedimiento Control de Documentos. Unificación del formato acta de implementación de medidas de reparación colectiva. Inclusión del formato encuesta de medición de satisfacción de los sujetos de reparación colectiva con el acompañamiento de la UARIV. Inclusión de la definición de enfoque diferencial. Ajuste de las actividades para alinearlo a la operación actual de la Subdirección de Reparación Colectiva. Eliminación de los siguientes formatos: Acta de implementación (código: 430.08.15-9, versión: 02, fecha de aprobación: 30/06/2016), ya que se unificó en el formato: acta de implementación de medidas de reparación colectiva. código: 430.08.15-27. Encuesta de evaluación de medidas de satisfacción (código: 430.08.15-10, versión: 02, fecha de aprobación: 30/06/2016) ya que se construye la Formato Encuesta de medición de satisfacción de los sujetos de reparación colectiva con el acompañamiento de la UARIV. Solicitud medidas de satisfacción (código: 400,08,15-26, versión: 02, fecha de aprobación: 30/06/2016) ya no aplica. Matriz de seguimiento - medidas de satisfacción reparación

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL			
	PROCEDIMIENTO: MEDIDAS DE SATISFACCIÓN EN REPARACIÓN COLECTIVA			
	Código: 400.08.08-11	Versión: 06	Fecha: 05/12/2017	Página: 7 de 7

Versión	Fecha del cambio	Descripción de la modificación
		colectiva (código: 400.08,15-24, versión: 02, fecha de aprobación: 30/06/2016) ya no aplica.