

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION					Código: 740.04.09-1
	CARACTERIZACION DEL PROCESO					Versión:10
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO					Fecha: 22/04/2021 Página 1 de 10

TIPO DE PROCESO	Estratégico		Misional	X	Apoyo		Seguimiento y control	
RESPONSABLE	Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria – Grupo de Servicio al Ciudadano							
OBJETIVO	Brindar atención y orientación a través de los canales presencial, telefónico, virtual y escrito a la población víctima y no víctima, organismos de control, entidades e instituciones del orden nacional y territorial a través del diseño, implementación y control de estrategias necesarias para el trámite de las solicitudes y requerimientos recibidos							
ALCANCE	Inicia con la definición de estrategias, metodologías y lineamientos para estandarizar la prestación del servicio y atención al ciudadano, y finaliza con la definición, implementación y aplicación de las acciones correctivas, preventivas y de mejora del servicio y atención al ciudadano.							


ENTRADAS			ACTIVIDADES	SALIDAS		
PROVEEDOR		INSUMOS		SERVICIOS Y/O PRODUCTOS	PARTE INTERESADA INTERNA	PARTE INTERESADA EXTERNA
INTERNO	EXTERNO					
PLANEAR						
Direcciones Territoriales	Departamento de la función pública	Normatividad y lineamientos relacionada con la Política Nacional de Servicio al Ciudadano	Definir estrategias, metodologías y lineamientos para estandarizar la prestación del servicio de atención y orientación en los diferentes canales de atención	Resoluciones, circulares, protocolos, instructivos, directrices, guías y notas informativas	Direcciones Territoriales	Entidades e instituciones del orden nacional y territorial
Procesos misionales	Departamento Nacional de Planeación				Procesos Misionales	
Procesos estratégicos	Población víctima y no víctima				Puntos de Atención	
	Organismos de control				Centro Regionales	
	Entidades e instituciones del orden nacional y territorial	Necesidades de servicio y atención				Jueces de la republica

 <p>El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: 740.04.09-1
	CARACTERIZACION DEL PROCESO		Versión:10
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO		Fecha: 22/04/2021 Página 2 de 10


Todos los procesos Direcciones Territoriales	Departamento de la función pública Departamento Nacional de Planeación	Normatividad y lineamientos relacionada con la Política Nacional de Servicio al Ciudadano Necesidades y expectativas de la ciudadanía	Definir la política de servicio al ciudadano y racionalización de trámites	Política de Servicio al ciudadano y racionalización de trámites	Direcciones Territoriales Todos los procesos Centro Regionales Puntos de Atención	Entidades nacionales y territoriales Comunidad Internacional Víctimas Sociedad
Todos los procesos Direcciones Territoriales	Departamento de la función pública Departamento Nacional de Planeación	Política de Servicio al ciudadano y racionalización de trámites	Facilitar el acceso a la información para el goce efectivo de derechos a los ciudadanos, mediante los productos y/o servicios generados por la Unidad, en todos los puntos de atención, centros regionales y canales de atención.	Manual de Servicio al ciudadano Carta trato digno - (carta de deberes y derechos del ciudadano) Guía de trámites Portafolio de Servicios. Encuesta de Percepción del ciudadano	Direcciones Territoriales Todos los procesos Centro Regionales Puntos de Atención	Entidades nacionales y territoriales Comunidad Internacional Víctimas Sociedad

 <p>El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: 740.04.09-1
	CARACTERIZACION DEL PROCESO		Versión:10
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO		Fecha: 22/04/2021 Página 3 de 10


Direccionamiento Estratégico	Departamento de la función pública	Guía del contexto Instrumento del contexto	Construir el análisis del contexto estratégico del proceso	Contexto Estratégico del proceso	Direccionamiento Estratégico Evaluación Independiente	
Direccionamiento Estratégico. Gestión Financiera Gestión contractual	Departamento de la función pública Departamento Nacional de Planeación Ministerio de Hacienda y Crédito público	Directrices del DNP Plan Nacional de Desarrollo Plan Estratégico Anteproyecto de presupuesto Directrices de Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Formular el Plan de Acción, Plan Anual de Adquisiciones y proyectos de inversión de la correspondiente vigencia, de acuerdo con las necesidades del proceso	Plan de acción Plan de Adquisiciones Proyecto de Inversión actualizada	Direccionamiento Estratégico Evaluación Independiente Gestión Financiera Gestión Contractual Direcciones Territoriales	Departamento para la Prosperidad Social Departamento Nacional de Planeación
Direccionamiento estratégico	Departamento de la función pública	Metodología de la administración de riesgos. Guía del contexto Informe de auditoría. Informe de revisión por la Dirección. Mapas de riesgo de gestión y de corrupción de la vigencia anterior	Identificar riesgos de gestión y de corrupción	Mapa de Riesgos de gestión y corrupción del proceso	Direccionamiento Estratégico Evaluación Independiente	

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: 740.04.09-1
	CARACTERIZACION DEL PROCESO		Versión:10
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO		Fecha: 22/04/2021 Página 4 de 10


Gestión Jurídica Direccionamiento o estratégico	Departamento de la función pública Organismos de control Entidades e instituciones del orden nacional y territorial	Normatividad	Identificar la normatividad aplicable al proceso	Normograma	Direccionamiento Estratégico Gestión Jurídica	
Direccionamiento Estratégico Talento Humano Gestión Administrativa Gestión de la información	Ministerio del Trabajo Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Normatividad Aplicable Directrices, lineamientos, procedimientos	Identificar, actualizar, analizar, evaluar y calificar los aspectos e impactos ambientales, los peligros que afecten la seguridad y la salud en el trabajo y los riesgos, activos de seguridad de la información	Matriz de Identificación de Peligros, Valoración de Riesgos y determinación de Controles Matriz de Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales Activos de información	Direccionamiento Estratégico Talento Humano Gestión Administrativa Gestión de la información	Entes de control Ministerio del Trabajo Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible Veedurías ciudadanas
HACER						
Todos los procesos	Entidades nacionales y territoriales	Solicitudes y requerimientos recibidos por población	Tramitar y elaborar la respuesta a peticiones quejas, reclamos y consultas interpuestos por los ciudadanos,	Respuesta escrita de peticiones, quejas,	Todos los procesos	Entidades nacionales y territoriales

 <p>El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: 740.04.09-1
	CARACTERIZACION DEL PROCESO		Versión:10
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO		Fecha: 22/04/2021 Página 5 de 10


	Comunidad Internacional Organismos de Control Víctimas Operador Sociedad	víctima y no víctima	víctimas, entidades y organismos de control.	reclamos y sugerencias - PQRS a los ciudadanos, víctimas, entidades y organismos de control.		Comunidad Internacional Organismos de Control Víctimas Sociedad
Todos los procesos Direcciones territoriales	Población víctima y no víctima Operador Entidades e instituciones del orden nacional y territorial.	Solicitudes y requerimientos recibidos por población víctima y no víctima notificaciones de los actos administrativos	Registrar las solicitudes e informar a la población víctima sobre los trámites y servicios de la Unidad, a través del canal presencial, con el fin de lograr el acceso a la oferta institucional de la población víctima.	Captura de las solicitudes y respuesta de la atención y orientación por medio del canal Presencial	Procesos estratégicos y procesos misionales Puntos de Atención Centros Regionales	Entidades nacionales y territoriales Víctimas Sociedad
Todos los procesos Direcciones territoriales	Población víctima y no víctima Organismos de control Operador Entidades nacionales y territoriales	Solicitudes y requerimientos recibidos por población víctima y no víctima notificaciones de los actos administrativos	Registrar información y socializar los trámites, campañas y servicios de la Unidad a través del canal telefónico y virtual, con el fin de orientar y lograr el acceso de la población víctima a la información referente a sus procesos o información de la entidad.	Captura de información y respuesta de la atención y orientación por canal telefónico y virtual	Procesos estratégicos y procesos misionales	Entidades nacionales y territoriales Comunidad Internacional Víctimas Sociedad

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: 740.04.09-1
	CARACTERIZACION DEL PROCESO		Versión:10
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO		Fecha: 22/04/2021 Página 6 de 10


Direcciones Territoriales Procesos misionales Gestión de la Información Puntos de Atención Centros Regionales	Entidades nacionales y territoriales Operador	Solicitudes de las Direcciones Territoriales Solicitudes de los Proceso Misionales Solicitudes de Entidades nacionales y territoriales	Analizar la viabilidad, verificar el cumplimiento del procedimiento y realizar la gestión correspondiente para el desarrollo de las estrategias complementarias para la atención y orientación	Estrategias complementarias / Jornadas de Atención, ferias de servicio y Unidades móviles	Direcciones Territoriales Procesos Misionales	Entidades nacionales y territoriales Víctimas Sociedad
Proceso Registro y Valoración Proceso Reparación integral Proceso Servicio al ciudadano Proceso Gestión para la Asistencia Proceso Gestión Jurídica	Entidades nacionales y territoriales Víctimas Sociedad Operador Organismos de control	Actos administrativos, actas y oficios informativos.	Realizar la notificación de actos administrativos que deciden sobre la inclusión y no inclusión en el registro único de víctimas, atención humanitaria, superación de vulnerabilidad, recursos de reposición, apelación y revocatorias interpuestas.	Notificar actos administrativos	Proceso Registro y Valoración Proceso Reparación integral Proceso Servicio al ciudadano Proceso Gestión para la Asistencia Proceso Gestión Jurídica	Declarantes Ministerio Público Cancillería Consulados
Direccionamiento Estratégico Gestión Administrativa Gestión de la información Gestión del Talento Humano	Departamento Administrativo para la Función Pública DAFP. Entes de Control Auditorías Externas	Matriz de Identificación de Peligros, Valoración de Riesgos y determinación de Controles Matriz de Identificación y Evaluación de	Ejecutar los controles que se generen como resultado del análisis, evaluación y calificación de los aspectos e impactos ambientales, los peligros que afecten la seguridad y la salud en el trabajo, los activos de seguridad de la información y los riesgos operativos y de corrupción	Seguimiento, monitoreo y control Informes Reportes Solicitud de Cambios y/o actualizaciones	Direccionamiento Estratégico Gestión Administrativa Gestión de la información Gestión del Talento Humano	Entes de control Auditorías Externas

 <p>El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: 740.04.09-1
	CARACTERIZACION DEL PROCESO		Versión:10
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO		Fecha: 22/04/2021 Página 7 de 10

		Aspectos Impactos Ambientales		Alertas Instructivos, guías	Evaluación independiente	
		Mapa de Riesgos Institucional y de Corrupción del Proceso				
VERIFICAR						
Servicio al ciudadano Gestión Financiera Gestión Contractual	Operador encargado de ejecutar el proyecto	Estado del servicio y atención en los canales Plan de Acción	Realizar la supervisión y seguimiento a la ejecución presupuestal del contrato, orden de compra, convenio, licitación con el ejecutor del proyecto.	Reporte de la ejecución del presupuesto Informe de Gestión Informe de supervisión Soportes de pago	Gestión financiera Gestión contractual	Operador encargado de ejecutar el proyecto
Gestión Administrativa Gestión de la información Gestión del Talento Humano Proceso de Evaluación independiente	Departamento Administrativo para la Función Pública DAFP. Entes de Control Auditorías Externas	Reportes de ejecución presupuestal Reporte seguimiento al Plan de Acción y Plan de Implementación Mapa de Riesgos Institucional y de Corrupción del Proceso y Direcciones Territoriales	Autoevaluar la gestión y desempeño del proceso y realizar la verificación, control y medición de los procesos en cuanto a: - Monitoreo de peligros, riesgos, controles, impactos ambientales o activos de información. - Gestión y desempeño del proceso a través del seguimiento a	Monitoreo de riesgos Reporte del plan de acción Reporte plan de implementación Tratamiento a las salidas no conformes	Proceso de Evaluación independiente Proceso Direccionamiento Estratégico Direcciones Territoriales Puntos de Atención	Entes de control Entidades Nacionales y Territoriales

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: 740.04.09-1
	CARACTERIZACION DEL PROCESO		Versión:10
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO		Fecha: 22/04/2021 Página 8 de 10


Proceso Direccionamiento Estratégico		Informes de Auditoria internas y externas	indicadores (Plan de Acción)	Informe de resultado de la encuesta de satisfacción	Centros Regionales	Sociedad
Direcciones Territoriales		Resultado de encuestas de satisfacción	- Plan de Implementación	Planes de Mejoramiento (No Conformidades, Acciones correctivas, preventivas y de mejora)		Comunidad Internacional
Puntos de Atención		Matriz de Identificación de Peligros, Valoración de Riesgos y determinación de Controles	- Encuestas de satisfacción			Víctimas
Centros Regionales		Matriz de Identificación y Evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales	- Salidas no conformes			Auditorías Externas
		Activos de información				
		Seguimiento, monitoreo y control				
ACTUAR						
Proceso de Evaluación independiente		Informes de gestión		Planes de mejoramiento	Servicio al ciudadano	
		Plan de Mejoramiento				

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: 740.04.09-1
	CARACTERIZACION DEL PROCESO		Versión:10
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO		Fecha: 22/04/2021 Página 9 de 10

Proceso Direccionamiento Estratégico	Organismos de control	Acciones correctivas, preventivas y de mejora	Implementar las acciones correctivas, preventivas y de mejora		Evaluación Independiente	Organismos de control
Direcciones Territoriales					Direccionamiento Estratégico	
Puntos de Atención						
Centros Regionales						

REQUISITOS LEGALES	REQUISITOS DE LOS SERVICIOS Y/O PRODUCTOS	REQUISITOS DE LAS PARTES INTERESADAS
Normograma	Formato de Identificación de Salidas No Conformes	Formato de Identificación de Partes Interesadas
GESTIÓN DEL RIESGO	INDICADORES	RECURSOS
Mapa de Riesgos	Plan de Acción	Plan de Adquisiciones

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Fecha	Descripción de la modificación
01	12/08/2013	Creación del Formato
02	05/06/2014	Se realiza actualización del objetivo, alcance, actividades y requisitos de las normas que componen el Sistema Integrado de Gestión.
03	24/02/2015	Se ajusta objetivos, actividades, entradas y salidas dentro del ciclo PHVA

 <p>El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: 740.04.09-1
	CARACTERIZACION DEL PROCESO		Versión:10
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO		Fecha: 22/04/2021 Página 10 de 10

04	28/07/2015	Se realiza actualización del nombre del proceso, objetivo, alcance, proveedores, entradas, actividades y salidas
05	05/11/2015	Se actualizan requisitos de las normas, políticas de operación, se relacionan indicadores y se ajustan los documentos de referencia.
06	23/06/2016	Se ajusta el objetivo, el alcance, entradas, actividades, salidas, requisitos de la norma, requisitos de los servicios y productos, requisitos de los clientes internos y externos, se identifican recursos tecnológicos e indicadores.
07	05/06/2017	Se actualiza el objetivo, el alcance, entradas, actividades, salidas, indicadores asociados al proceso.
08	07/06/2018	Se ajusta el objetivo del proceso, se incluye en el planear la definición del contexto estratégico del proceso, se incluye la identificación de los riesgos de gestión y corrupción, en el hacer se identifican productos, se ajusta la redacción de la primera actividad del hacer, se ajusta la actividad relacionada con la identificación de riesgos y plan de acción, se ajusta la primera actividad del verificar y los productos de dicha actividad, se unifica la actividad 2 y 3 y finalmente en el actuar se unifican las actividades planteadas en la versión 7.
09	17/06/2019	Se incluyen actividades en el planear en cuanto a política de servicio al ciudadano, racionalización de trámites, portafolio de productos y servicios. En el hacer se definen las actividades de cada uno de los procedimientos que componen al proceso servicio al ciudadano, esto con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos propuestos en el modelo integrado de planeación y gestión.
10	22/04/2021	Se incluyen actividades en el planear, hacer y verificar en cuanto a la política relacionada con Seguridad y Salud en el trabajo, Gestión ambiental y Activos de información.