 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 740,04,08-1
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 11
	PROCEDIMIENTO CANAL PRESENCIAL	Fecha: 28/09/2021 Página 1 de 7

1. OBJETIVO

Atender, orientar e informar sobre los trámites y servicios de la Unidad para las Víctimas, a través de las diferentes estrategias de atención presencial, soportadas con Líneas Regionales de Atención, de acuerdo con la necesidad del servicio, con el fin de lograr el acceso de la población víctima a la oferta institucional.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la verificación de los sistemas de información, lineamientos internos nuevos, así como los preparativos necesarios para brindar la atención a las víctimas y/o ciudadanos de manera oportuna, y finaliza brindando atención y orientación con la respuesta sobre el trámite a la solicitud gestionada por la Unidad para las Víctimas.

3. DEFINICIONES


Actuaciones Administrativas: Actos Administrativos: Decisión de contenido particular tomada por la administración en ejercicio de sus competencias y funciones, la cual requiere ser notificada al ciudadano y/o víctimas, representante, apoderado o a la persona debidamente autorizada; dentro de las Actuaciones Administrativas encontramos actos administrativos o resoluciones. documento mediante el cual, se manifiesta unilateralmente la voluntad de la UARIV a través de una decisión, condicionada a la publicación o notificación del acto.

Data Logueo: Registro realizado por los orientadores en los Puntos de Atención o Centros Regionales de Atención en aplicativo dispuesto en la operación al iniciar la jornada laboral.

Entrevista de Caracterización: Instrumento diseñado por la Unidad para las Víctimas, que permite recopilar información útil para el procedimiento de identificación de carencias de los integrantes de los hogares víctimas de desplazamiento forzado, con relación a las medidas de asistencia contempladas en el artículo 49 de la Ley 1448 de 2011.¹ Es una entrevista que hace de manera 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.

Estrategias Complementarias: De acuerdo con lo establecido por el Decreto Único Reglamentario 1084 del 26 de mayo de 2015 – Sector de la Inclusión Social y

¹ MANUAL OPERATIVO MODELO DE SUBSISTENCIA MÍNIMA. Proceso Gestión para la Asistencia. Procedimiento Solicitudes de Atención Humanitaria. Página 8.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 740,04,08-1
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 11
	PROCEDIMIENTO CANAL PRESENCIAL	Fecha: 28/09/2021 Página 2 de 7

Reconciliación, "las entidades que hacen parte del SNARIV, deben contar con estrategias de atención complementarias a los Centros Regionales de Atención y Reparación a Víctimas (en adelante CRAV) que permitan la cobertura en materia de atención en los municipios donde no se cuente con los CRAV, tales como: Esquemas móviles, enlace municipal, enlace con las organizaciones de víctimas, atención telefónica"²

Formato de Diligencia de Notificación personal: DILIGENCIA DE NOTIFICACIÓN PERSONAL (DNP): Documento mediante el cual se deja constancia de la presentación personal del ciudadano para ser notificado de la actuación administrativa. Durante la notificación personal se hará la entrega al ciudadano de una "copia íntegra, auténtica y gratuita del documento, con anotación de la fecha y la hora, firma de las partes participantes, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo"³

ORFEO: Sistema de gestión documental de la Unidad para las Víctimas⁴.

Orientación – Servicio: Es la gestión de atención y orientación que se brinda desde los Puntos de Atención y Centros Regionales, Estrategias Complementarias al consultante, al ciudadano y/o Víctima o solicitante frente a la consulta o trámite realizado (según procedimientos, protocolos y guiones establecidos).

Registro Único de Víctimas (RUV): es una herramienta administrativa que soporta el procedimiento de registro de las víctimas, en la cual se incluirá a las víctimas individuales a las que se refiere el artículo 3º de la Ley 1448 de 2011.

Servicios Virtuales: Es una modalidad de atención con soporte tecnológico que ayuda a agilizar la solicitud y gestión de los trámites y servicios de la Entidad.


SGV: Sistema de Gestión para las Víctimas (SGV): el cual permite gestionar las solicitudes de los ciudadanos y/o población víctima con las diferentes dependencias de la Unidad para las Víctimas; permite optimizar tiempos y se integra a los sistemas de información involucrados en la Ruta de Atención, Asistencia y Reparación a las Víctimas. Dentro de sus funcionalidades se encuentra el módulo de notificaciones, donde reposa la información de algunas Actuaciones Administrativas pendientes por notificar.

SIRAV: Sistema de Información y Registro de Atención a las Víctimas): Herramienta tecnológica donde reposan las actuaciones administrativas a notificar; permite llevar el

² Artículo 130. Decreto 4800 de 2011. Estrategias de Atención Complementarias a los Centros Regionales de Atención y Reparación a Víctimas.

³ Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículo 67. Notificación personal

⁴ Guía de consulta en aplicativos. Proceso: Registro y Valoración y Manual de Radicación de Documentos de Entrada. Proceso de Gestión Documental


 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 740,04,08-1
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 11
	PROCEDIMIENTO CANAL PRESENCIAL	Fecha: 28/09/2021 Página 3 de 7

control y trazabilidad de las Actuaciones Administrativas proferidos por algunas áreas misionales de la Unidad para las Víctimas.


Trámite: Es la gestión y/o diligenciamiento que se realiza desde los Puntos de Atención, y Centros Regionales y Estrategias Complementarias 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 respuesta y/o solución al solicitante (de acuerdo con los procedimientos, protocolos y guiones establecidos).

4. CRITERIOS DE OPERACIÓN

- El procedimiento sustenta el trámite y orientación de solicitudes de los diferentes procesos de la Unidad para las Víctimas.
- El procedimiento de atención presencial aplica para los Puntos de Atención, Centros Regionales de Atención y Estrategias Complementarias, donde la Unidad para las Víctimas hace presencia.
- La atención presencial tendrá las siguientes opciones para la organización y entrega de turnos, de acuerdo con la necesidad y dinámica territorial:
 - i) **Módulo Integral de Gestión de Turnos (MIGT)** es un módulo dispuesto en la herramienta, Sistema de Gestión para las Víctimas (SGV), que permite la captura inicial de las atenciones a ciudadanos y/o víctimas asistentes a los Centros Regionales y Puntos de Atención, por medio del cual se clasifican las atenciones, permitiendo la trazabilidad, así como el seguimiento y control de indicadores de atención.
 - ii) **Atención por agendamiento:** corresponde a la programación de citas para ciudadanos y/o víctimas para el trámite de solicitudes en los Puntos de Atención y/o Centros Regionales, estas citas son agendadas por los orientadores o a través de la herramienta dispuesta por la Unidad de acuerdo con los lineamientos establecidos.
 - iii) **Atención por Demanda:** Corresponde al proceso de atención en los Puntos de Atención y Centros Regionales sin cita previa, de acuerdo con la capacidad operativa se asigna turno de atención, respetando los criterios de priorización mencionados en el Manual de Servicio al Ciudadano, asociados con la fila única y la fila preferencial.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 740,04,08-1
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 11
	PROCEDIMIENTO CANAL PRESENCIAL	Fecha: 28/09/2021 Página 4 de 7

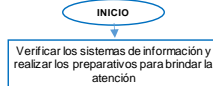
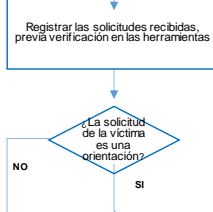

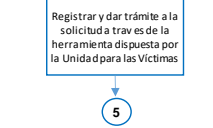
- Se brinda atención a los ciudadanos e instituciones, que requieren el Servicio de Atención de la Unidad para Víctimas, siguiendo los lineamientos definidos por la entidad.
- El proceso de Atención podrá realizarse, a través de la línea regional de Atención, servicio que consiste en brindar atención telefónica en los municipios, para facilitar la comunicación directa de los ciudadanos y/o víctimas en sus territorios, para la orientación y trámite de sus solicitudes. Esta estrategia cuenta con las siguientes reglas de servicio: i) se habilitará el usuario de la línea regional para los orientadores de la Dirección Territorial y serán asignados de acuerdo con la dinámica de atención presencial y/o telefónica ii) se contará con un número único para la dirección territorial, por medio del cual es posible atender a los ciudadanos y/o víctimas de todos los municipios asociados a la misma, iii) Las llamadas ingresarán, a través de troncales provistas por el operador contratante en la ciudad de Bogotá iv) los horarios de atención serán los mismos que se tengan definidos para el Punto de Atención y/o Centro Regional.
- La actualización de la información estará disponible en los aplicativos de la Unidad para las Víctimas y podría ser utilizada para contactar a los ciudadanos y/o víctimas en el momento que se requiera para los diferentes programas y ofertas de la Unidad.
- 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.
- Se aplicarán los protocolos o lineamientos establecidos para la seguridad y confidencialidad de la información de la población víctima; asimismo, los criterios para información a terceros, lineamientos de atención especial y preferencial (enfoque diferencial) y de acuerdo con los diferentes servicios y estrategias disponibles.
- A través del procedimiento de atención presencial se solicita autorización para recibir notificaciones por medios electrónicos.
- Cumplir con los lineamientos establecidos por la Entidad para la gestión de los documentos electrónicos.
- En los Centros Regionales de Atención donde la Unidad para las Víctimas hace presencia, cumplir con las actividades establecidas por la Entidad para la apertura del Buzón de Sugerencias, con el fin de atender y dar trámite correspondiente a


 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 740,04,08-1
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 11
	PROCEDIMIENTO CANAL PRESENCIAL	Fecha: 28/09/2021 Página 5 de 7

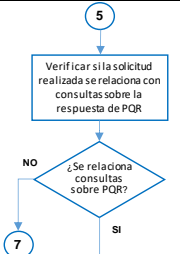
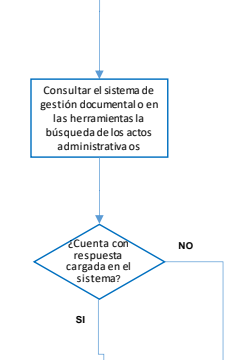
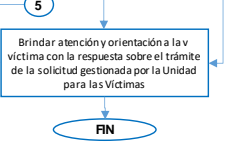
las sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones de los ciudadanos y/o población víctima recepcionadas, a través de este medio de comunicación, de forma escrita, con sus datos personales o de forma anónima.

- Cumplir con los lineamientos establecidos por la entidad, para la gestión de las peticiones verbales y escritas.
- La Normatividad requerida para el desarrollo de las actividades citadas en el presente procedimiento se encuentran definida en el Nomograma de la Unidad para las Víctimas, disponible para consulta en la página web.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nº PC	Flujograma	Descripción	Entrada	Responsable	Salidas
1		Realizar la verificación de los sistemas de información, lineamientos internos nuevos, así como los preparativos necesarios para brindar la atención a las víctimas y/o ciudadanos de manera oportuna	Sistemas de información	Orientador Dirección Territorial	Data Logueo Herramienta dispuesta por el Operador
2 PC		<p>Verificar el estado actual de la víctima y/o ciudadano en los sistemas de información (SGV, VIVANTO, INDEMNIZA, ORFEO, MAARIV, SIRAV, LEX) y registrar las solicitudes, para generar el trámite correspondiente</p> <p>¿La solicitud de la víctima y/o ciudadano es una orientación o es un trámite (escalamiento)?</p> <p>Si: Es una orientación pase a la actividad No. 3 No: Es un trámite pase a la actividad No. 4</p>	Solicitudes de las víctimas y/o ciudadanos	Orientador Dirección Territorial	Herramienta dispuesta por la Unidad
3		<p>Registrar y brindar a la víctima y/o ciudadano la orientación correspondiente de acuerdo con los lineamientos vigentes según procedimientos, protocolos y guiones establecidos.</p> <p>Fin del Procedimiento</p>	Solicitudes de las Víctimas y/o ciudadanos	Orientador Dirección Territorial	Herramienta dispuesta por la Unidad
4		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.	Tipificación de las solicitudes de las Víctimas y/o ciudadanos	Orientador Dirección Territorial	Herramienta dispuesta por la Unidad – soportes requeridos de acuerdo con tipo de solicitud

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 740,04,08-1
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 11
	PROCEDIMIENTO CANAL PRESENCIAL	Fecha: 28/09/2021 Página 6 de 7

N° PC	Flujograma	Descripción	Entrada	Responsable	Salidas
5 PC		<p>Verificar si la solicitud realizada se relaciona con consultas sobre la respuesta de PQR, copias de resoluciones, oficios o de actuaciones administrativas</p> <p>¿Se relaciona consultas sobre PQR, copias de resoluciones, oficios o de actuaciones administrativas?</p> <p>Si: pasa a la actividad No. 6 No: pasa a la actividad No. 7</p>	Solicitudes de las Víctimas y/o ciudadanos	Orientador Dirección Territorial	Formato entrega de documento de respuesta
6		<p>Consultar los sistemas de información (SGV fuentes externas, SIRAV, LEX, ORFEO) para la búsqueda de respuesta, copias de resoluciones, oficios o de actuaciones administrativas</p> <p>¿Cuenta con respuesta cargada en el sistema?</p> <p>Si: Atención presencial: Diligenciar el formato entrega de documento de respuesta. Pasa a la actividad 7 Si: Líneas locales de atención y/o servicios virtuales: escalar por la tipificación dispuesta. Pasa a la actividad 7 No: Pasa a la actividad 7, en caso que la víctima y/o ciudadano requiera una nueva solicitud pasa a la actividad 4.</p>	Solicitudes de las Víctimas y/o ciudadanos	Orientador Dirección Territorial	Formato entrega de documento de respuesta
7		<p>Brindar atención y orientación a la víctima y/o ciudadano 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.</p> <p>Fin del procedimiento</p>	No aplica	Orientador Dirección Territorial	Herramienta dispuesta por la Unidad
FIN					

Producto y/o Servicio Generado	Descripción del Producto y/o Servicio
Captura de información y respuesta de la atención y orientación por canal Presencial	Registro de las solicitudes realizadas por las víctimas, a partir de la validación de información brindada, a través de los Centros Regionales o Puntos de Atención.

6. ANEXOS

Anexo 1. Formato entrega de respuesta

Anexo 2. Formato autorización para recibir notificaciones por medios electrónicos


Anexo 3. Instructivo Apertura buzón de sugerencias, Centros Regionales de Atención y Reparación a Víctimas

Anexo 4. Formato buzón de sugerencias

Anexo 5. Formato apertura buzón de sugerencias

Anexo 6: Manual para la Gestión de peticiones verbales y escritas

Anexo 7: Procedimiento de Estrategias de Atención Complementarias

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 740,04,08-1
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 11
	PROCEDIMIENTO CANAL PRESENCIAL	Fecha: 28/09/2021 Página 7 de 7

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	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 con 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	05/06/2017	Se ajustan actividades, registros y formatos acorde a las acciones ejecutadas en el proceso de atención presencial
8	25/062018	Se realiza cambio de definiciones en los conceptos de Entrevista Única y Data Logueo. Se elimina la actividad No. 2 al no contarse con la herramienta e data logueo en la actualidad, se ajusta entrevista única de caracterización en todo el procedimiento por entrevista única.
9	18/02/2019	Se realizan cambios en las definiciones y creación del formato autorización para recibir notificaciones por medios electrónicos.
10	13/08/2019	Se incluye un criterio de operación relacionando actividades para la implementación del instructivo de buzón de sugerencias y los formatos "buzón de sugerencias" y "Formato relación apertura buzón de sugerencias".
11	28/09/2021	Se actualiza documento incluyendo las Estrategias de Atención Complementarias y soporte de atención, a través de servicios virtuales y líneas locales, de acuerdo con la dinámica territorial. Se actualizaron los criterios operativos del Procedimiento.